

NEWS

Der Tresen denkt mit

Wie der digitale Empfang in die dritte Generation wechselt und wohin die Daten dabei reisen

6. Oktober 2026, Tobias Engl



Eine Glasfront, dahinter ein leerer Stuhl, daneben ein Bildschirm in Augenhöhe. Wer das Foyer betritt, tippt auf einen Namen und Sekunden später erscheint ein Gesicht im Bild, begrüßt freundlich und öffnet per Klick die Tür zum Wartebereich. Der Empfang ist besetzt. Nur seine Form hat gewechselt.

Ende Juni meldete das Fachmagazin *invidis*, dass der Schweizer Anbieter Etrocom seinen virtuellen Portier nativ an Microsoft Teams anbindet. Der Besucher wählt am Touchscreen, der Mitarbeitende nimmt den Videoanruf im gewohnten Teams-Client entgegen, auch aus dem Home Office. Eine eigene Telefonanlage entfällt. Das ist Generation drei: Der Kiosk wird zur Gegenstelle, der Empfang zum Teil der täglichen Unternehmenskommunikation.

Ein Detail steht klein in der Meldung und wiegt schwer. Die Verbindung läuft über Azure Communication Services. Wer das Muster der Branche kennt, erkennt es wieder: Auch ein Wettbewerber wie SCREENCOM betreibt seine Besucherplattform auf Azure, selbst dort, wo mit Schweizer Datensicherheit geworben wird. Jeder Gruß, jedes Videobild, jede Besuchernotiz nimmt denselben Weg zum US-Hyperscaler.

Der kurze Weg bleibt im Haus

Hier setzt ScreenWay anders an. Dieselbe Szene, derselbe Tresen, dieselbe Begrüßung und doch verlässt das Gespräch das Gebäude nicht. Auf dem Keeper, dem lokalen Gerät am Empfang, laufen Spracherkennung und Sprachausgabe direkt vor Ort. Die Daten bleiben in Europa, die Verarbeitung bleibt im Haus. Microsoft Teams lässt sich anbinden, wenn ein Kunde es wünscht, als eine Tür unter mehreren und nicht als Fundament.

Was lokal verarbeitet wird, lässt sich auch lokal gestalten. Der Empfang spricht die Sprache des Besuchers, weist den Weg zum richtigen Stockwerk und blendet die passende Information für eine Klinik, eine Bank oder einen Industriestandort ein. Aus dreizehn Branchen bringt ScreenWay vorbereitete Inhalte mit, sodass kein Empfang bei null beginnt.

Für Banken, Industrie und jede Branche, die ihre Lieferkette unter NIS2 prüft, ist das mehr als eine technische Fußnote. Es ist die Antwort auf eine Frage, die im Foyer selten gestellt und im Audit stets beantwortet werden muss: Wem gehört der erste Eindruck? Bei ScreenWay gehört er dem Haus, das ihn gibt.