

NEWS

El mostrador piensa con uno

Cómo la recepción digital pasa a la tercera generación y adónde viajan los datos en el camino

6 de octubre de 2026, Tobias Engl



Un frente de cristal, detrás una silla vacía, al lado una pantalla a la altura de los ojos. Quien entra en el vestíbulo toca un nombre y segundos después aparece un rostro en la imagen, saluda amablemente y abre con un clic la puerta a la zona de espera. La recepción está atendida. Solo su forma ha cambiado.

A finales de junio, la revista especializada invidis informó de que el proveedor suizo Etrocom conecta su portero virtual de forma nativa a Microsoft Teams. El visitante elige en la pantalla táctil, el empleado atiende la videollamada en su cliente habitual de Teams, también desde el home office. La centralita propia desaparece. Esa es la tercera generación: el kiosco se convierte en contraparte, la recepción en parte de la comunicación diaria de la empresa.

Un detalle figura en pequeño en la noticia y pesa mucho. La conexión corre por Azure Communication Services. Quien conoce el patrón del sector lo reconoce: también un competidor como SCREENCOM opera su plataforma de visitantes sobre Azure, incluso allí donde se anuncia con la seguridad de datos suiza. Cada saludo, cada imagen de vídeo, cada nota de visitante toma el mismo camino hacia el hyperscaler estadounidense.

El camino corto se queda en casa

Aquí ScreenWay plantea otra cosa. La misma escena, el mismo mostrador, el mismo saludo, y sin embargo la conversación no abandona el edificio. En el Keeper, el aparato local de la recepción, el reconocimiento y la síntesis de voz corren directamente in situ. Los datos se quedan en Europa, el procesamiento se queda en la casa. Microsoft Teams se puede conectar si un cliente lo desea, como una puerta entre varias y no como fundamento.

Lo que se procesa localmente también se puede diseñar localmente. La recepción habla el idioma del visitante, señala el camino a la planta correcta e inserta la información adecuada para una clínica, un banco o una planta industrial. De trece sectores, ScreenWay trae contenidos preparados, de modo que ninguna recepción empieza de cero.

Para bancos, industria y cualquier sector que revise su cadena de suministro bajo NIS2, eso es más que una nota técnica. Es la respuesta a una pregunta que en el vestíbulo rara vez se formula y en la auditoría siempre hay que responder: ¿a quién pertenece la primera impresión? Con ScreenWay pertenece a la casa que la da.