

ACTUALITÉS

Le comptoir réfléchit avec vous

Comment la réception numérique passe à la troisième génération et où vont les données dans ce processus

6 octobre 2026, Tobias Engl



Une baie vitrée, derrière laquelle se trouve une chaise vide, à côté de laquelle est placé un écran à hauteur des yeux. En entrant dans le hall d'accueil, on tape un nom et, quelques secondes plus tard, un visage apparaît à l'écran, nous accueille chaleureusement et ouvre d'un simple clic la porte menant à la salle d'attente. L'accueil est toujours assuré. Seule sa forme a changé.

Fin juin, le magazine spécialisé invidis a annoncé que le fournisseur suisse Etrocom intégrait nativement son « portier virtuel » à Microsoft Teams. Le visiteur effectue sa sélection sur l'écran tactile, tandis que le collaborateur répond à l'appel vidéo via le client Teams habituel, même depuis son bureau à domicile. Plus besoin d'un système téléphonique dédié. C'est la troisième génération : le kiosque devient un poste distant, et l'accueil s'intègre dans la communication quotidienne de l'entreprise.

Un détail, mentionné en petits caractères dans le communiqué, a pourtant tout son importance. La connexion s'effectue via Azure Communication Services. Ceux qui connaissent les pratiques du secteur le reconnaîtront : même un concurrent comme SCREENCOM exploite sa plateforme visiteurs sur Azure, y compris là où l'on vante la sécurité des

données en Suisse. Chaque message d'accueil, chaque image vidéo, chaque note de visiteur emprunte le même chemin vers l'hyperscaler américain.

Le petit trajet se fait à l'intérieur de la maison

C'est là que ScreenWay se distingue. Même scène, même comptoir, même accueil, et pourtant la conversation ne sort pas du bâtiment. Sur le Keeper, l'appareil local installé à l'accueil, la reconnaissance vocale et la synthèse vocale s'effectuent directement sur place. Les données restent en Europe, le traitement s'effectue en interne. Microsoft Teams peut être intégré, si un client le souhaite, comme une option parmi d'autres et non comme une solution de base.

Ce qui est traité localement peut également être personnalisé localement. L'accueil s'adapte à la langue du visiteur, lui indique le chemin vers le bon étage et affiche les informations adaptées à une clinique, une banque ou un site industriel. ScreenWay propose des contenus prêts à l'emploi issus de treize secteurs d'activité, afin qu'aucun accueil ne parte de zéro.

Pour les banques, l'industrie et tous les secteurs qui évaluent leur chaîne d'approvisionnement au regard de la directive NIS2, il ne s'agit pas simplement d'une note technique en bas de page. C'est la réponse à une question qui est rarement posée dans les couloirs, mais à laquelle il faut toujours répondre lors d'un audit : à qui revient la première impression ? Chez ScreenWay, c'est à l'entreprise qui la donne.