NEWS

Pult koji razmišlja s vama

Kako digitalna recepcija prelazi u treću generaciju i kamo pritom putuju podaci

6. listopada 2026., Tobias Engl



Staklena stijena, iza nje prazan stolac, pokraj njega zaslon u visini očiju. Tko uđe u predvorje, dodirne ime i nekoliko sekundi kasnije na zaslonu se pojavi lice, ljubazno pozdravi i jednim klikom otvori vrata prostora za čekanje. Recepcija nije prazna. Promijenio se samo njezin oblik.

Krajem lipnja stručni časopis invidis objavio je da švicarski ponuditelj Etrocom svoga virtualnog portira izvorno povezuje s Microsoft Teamsom. Posjetitelj odabire na zaslonu osjetljivom na dodir, a zaposlenik videopoziv prima u uobičajenom Teams klijentu, pa i kad radi od kuće. Zasebna telefonska centrala više nije potrebna. To je treća generacija: kiosk postaje druga strana poziva, a recepcija dio svakodnevne komunikacije tvrtke.

Jedan je detalj u vijesti napisan sitnim slovima, a ima veliku težinu. Veza ide preko Azure Communication Services. Tko poznaje obrazac u sektoru, prepoznat će ga: i konkurent kao što je SCREENCOM svoju platformu za posjetitelje vodi na Azureu, čak i ondje gdje se reklamira švicarskom sigurnošću podataka. Svaki pozdrav, svaka videoslika, svaka bilješka o posjetitelju putuje istim putem do američkog hiperskalera.

Kratak put ostaje u kući

Ovdje ScreenWay pristupa drukčije. Isti prizor, isti pult, isti pozdrav – a ipak razgovor ne napušta zgradu. Na Keeperu, lokalnom uređaju na recepciji, prepoznavanje i sinteza govora rade izravno na licu mjesta. Podaci ostaju u Europi, obrada ostaje u kući. Microsoft Teams može se povezati ako to klijent želi, kao jedna od nekoliko vrata, a ne kao temelj.

Ono što se obrađuje lokalno, može se i lokalno oblikovati. Recepcija govori jezikom posjetitelja, pokazuje put do pravog kata i prikazuje odgovarajuće informacije za kliniku, banku ili industrijsku lokaciju. ScreenWay donosi pripremljene sadržaje iz trinaest sektora, tako da nijedna recepcija ne počinje od nule.

Za banke, industriju i svaki sektor koji svoj lanac opskrbe provjerava prema direktivi NIS2 to je više od tehničke fusnote. To je odgovor na pitanje koje se u predvorju rijetko postavlja, a u reviziji uvijek mora dobiti odgovor: kome pripada prvi dojam? Kod ScreenWaya pripada kući koja ga ostavlja.

© ScreenWay | www.screenway.com