

# NEWS

## Il bancone pensa in anticipo

Come l'accoglienza digitale passa alla terza generazione e dove viaggiano i dati nel frattempo

6 ottobre 2026, Tobias Engl



Una vetrata, dietro una sedia vuota, accanto uno schermo all'altezza degli occhi. Chi entra nel foyer tocca un nome e pochi secondi dopo compare un volto nell'immagine, saluta cortesemente e con un clic apre la porta verso l'area d'attesa. L'accoglienza è presidiata. Solo la sua forma è cambiata.

A fine giugno la rivista specializzata *invidis* ha riferito che il fornitore svizzero Etrocom collega il suo portiere virtuale nativamente a Microsoft Teams. Il visitatore sceglie sul touchscreen, il collaboratore risponde alla videochiamata nel consueto client Teams, anche dall'home office. Un centralino proprio non serve più. Questa è la generazione tre: il chiosco diventa controparte, l'accoglienza parte della comunicazione aziendale quotidiana.

Un dettaglio sta in piccolo nella notizia e pesa molto. La connessione passa per Azure Communication Services. Chi conosce lo schema del settore lo riconosce: anche un concorrente come SCREENCOM gestisce la sua piattaforma visitatori su Azure, perfino là dove si fa pubblicità con la sicurezza dei dati svizzera. Ogni saluto, ogni immagine video, ogni nota sul visitatore prende la stessa strada verso l'hyperscaler statunitense.

**La via breve resta in casa**

Qui ScreenWay imposta diversamente. La stessa scena, lo stesso bancone, lo stesso saluto eppure la conversazione non lascia l'edificio. Sul Keeper, l'apparecchio locale all'accoglienza, riconoscimento e sintesi vocale girano direttamente sul posto. I dati restano in Europa, l'elaborazione resta in casa. Microsoft Teams si può collegare, se un cliente lo desidera, come una porta tra tante e non come fondamento.

Ciò che viene elaborato localmente si può anche progettare localmente. L'accoglienza parla la lingua del visitatore, indica la strada verso il piano giusto e inserisce l'informazione adatta per una clinica, una banca o un sito industriale. Da tredici settori ScreenWay porta contenuti già pronti, così che nessuna accoglienza parte da zero.

Per banche, industria e ogni settore che verifica la propria catena di fornitura sotto NIS2, questo è più di una nota tecnica. È la risposta a una domanda che nel foyer viene posta di rado e nell'audit va sempre risposta: a chi appartiene la prima impressione? Con ScreenWay appartiene alla casa che la dà.