

NEWS

De balie denkt mee

Hoe de digitale receptie de stap naar de derde generatie zet en waar de gegevens daarbij naartoe reizen

6 oktober 2026, Tobias Engl



Een glazen pui, daarachter een lege stoel, ernaast een scherm op ooghoogte. Wie de hal binnenkomt, tikt op een naam en seconden later verschijnt een gezicht in beeld, dat vriendelijk groet en met één klik de deur naar de wachtruimte opent. De receptie is bemand. Alleen de vorm is veranderd.

Eind juni meldde vakblad invidis dat de Zwitserse aanbieder Etrocom zijn virtuele portier native koppelt aan Microsoft Teams. De bezoeker kiest op het touchscreen, de medewerker neemt het videogesprek aan in de vertrouwde Teams-client, ook vanuit huis. Een eigen telefooncentrale is niet meer nodig. Dat is generatie drie: de kiosk wordt een eindpunt in het netwerk, de receptie een onderdeel van de dagelijkse bedrijfscommunicatie.

Eén detail staat klein in het bericht, maar weegt zwaar. De verbinding loopt via Azure Communication Services. Wie het patroon in de branche kent, herkent het: ook een concurrent als SCREENCOM draait zijn bezoekersplatform op Azure, zelfs daar waar met Zwitserse gegevensbeveiliging wordt geadverteerd. Elke groet, elk videobeeld, elke bezoekersnotitie neemt dezelfde route naar de Amerikaanse hyperscaler.

De korte weg blijft in huis

Hier pakt ScreenWay het anders aan. Dezelfde scène, dezelfde balie, dezelfde begroeting, en toch verlaat het gesprek het gebouw niet. Op de Keeper, het lokale apparaat bij de receptie, draaien spraakherkenning en spraakuitvoer direct ter plaatse. De gegevens blijven in Europa, de verwerking blijft in huis. Microsoft Teams is te koppelen als een klant dat wil, als één deur van meerdere en niet als fundament.

Wat lokaal wordt verwerkt, laat zich ook lokaal vormgeven. De receptie spreekt de taal van de bezoeker, wijst de weg naar de juiste verdieping en toont de passende informatie voor een kliniek, een bank of een industrielocatie. Uit dertien branches brengt ScreenWay kant-en-klare content mee, zodat geen enkele receptie bij nul begint.

Voor banken, de industrie en elke branche die haar toeleveringsketen onder NIS2 doorlicht, is dat meer dan een technische voetnoot. Het is het antwoord op een vraag die in de hal zelden wordt gesteld en bij de audit altijd moet worden beantwoord: van wie is de eerste indruk? Bij ScreenWay is die van het huis dat hem geeft.