NEWS

Skranken som tenker med

Hvordan den digitale resepsjonen går over i tredje generasjon, og hvor dataene reiser underveis

6. oktober 2026, Tobias Engl



En glassfront, en tom stol bak den, en skjerm i øyehøyde ved siden av. Den som kommer inn i foajeen, trykker på et navn, og sekunder senere dukker et ansikt opp på skjermen, hilser vennlig og åpner døren til venteområdet med et klikk. Resepsjonen er bemannet. Det er bare formen som har endret seg.

I slutten av juni meldte fagmagasinet invidis at den sveitsiske leverandøren Etrocom kobler sin virtuelle portier direkte til Microsoft Teams. Den besøkende velger på berøringsskjermen, den ansatte tar imot videosamtalen i den vante Teams-klienten, også fra hjemmekontoret. Et eget telefonsentralanlegg blir overflødig. Dette er tredje generasjon: Kiosken blir motpart, resepsjonen en del av bedriftens daglige kommunikasjon.

En detalj står med liten skrift i meldingen og veier tungt: Forbindelsen går via Azure Communication Services. Den som kjenner bransjens mønster, drar kjensel på det. Også en konkurrent som SCREENCOM driver besøksplattformen sin på Azure, selv der man reklamerer med sveitsisk datasikkerhet. Hver hilsen, hvert videobilde, hvert besøksnotat tar den samme veien til den amerikanske hyperskalereren.

Den korte veien blir i huset

Her går ScreenWay en annen vei. Samme scene, samme skranke, samme velkomst – og likevel forlater samtalen ikke bygningen. På Keeper, den lokale enheten i resepsjonen, kjører talegjenkjenning og taleutgang direkte på stedet. Dataene blir i Europa, behandlingen blir i huset. Microsoft Teams kan kobles til hvis en kunde ønsker det, som én dør blant flere og ikke som fundament.

Det som behandles lokalt, kan også utformes lokalt. Resepsjonen snakker den besøkendes språk, viser veien til riktig etasje og henter fram riktig informasjon for en klinikk, en bank eller et industrianlegg. ScreenWay har med seg ferdig innhold fra tretten bransjer, slik at ingen resepsjon begynner på null.

For banker, industri og alle bransjer som må gjennomgå leverandørkjeden sin etter NIS2, er dette mer enn en teknisk fotnote. Det er svaret på et spørsmål som sjelden stilles i foajeen, men som alltid må besvares i revisjonen: Hvem eier førsteinntrykket? Hos ScreenWay tilhører det huset som gir det.