

NEWS

O balcão pensa connosco

Como a receção digital entra na terceira geração e para onde viajam os dados pelo caminho

6 de outubro de 2026, Tobias Engl



Uma frente de vidro, atrás dela uma cadeira vazia, ao lado um ecrã à altura dos olhos. Quem entra no átrio toca num nome e, segundos depois, surge um rosto na imagem, cumprimenta com simpatia e abre, com um clique, a porta para a zona de espera. A receção continua assegurada. Só mudou a sua forma.

No final de junho, a revista especializada invidis noticiou que o fornecedor suíço Etrocom liga o seu porteiro virtual de forma nativa ao Microsoft Teams. O visitante seleciona no ecrã tátil, o colaborador atende a videochamada no habitual cliente Teams, mesmo em teletrabalho. Deixa de ser necessária uma central telefónica própria. É a terceira geração: o quiosque torna-se o terminal da chamada e a receção passa a fazer parte da comunicação diária da empresa.

Um pormenor surge em letras pequenas na notícia e pesa muito. A ligação passa pelos Azure Communication Services. Quem conhece o padrão do setor reconhece-o de imediato: também um concorrente como a SCREENCOM opera a sua plataforma de visitantes no Azure, mesmo onde se anuncia segurança de dados suíça. Cada saudação, cada imagem de vídeo, cada nota sobre um visitante segue o mesmo caminho até ao hyperscaler norte-americano.

O caminho curto fica dentro de portas

É aqui que a ScreenWay segue outra abordagem. A mesma cena, o mesmo balcão, a mesma saudação e, no entanto, a conversa não sai do edifício. No Keeper, o dispositivo local da recepção, o reconhecimento e a síntese de voz correm diretamente no local. Os dados ficam na Europa, o processamento fica dentro de portas. O Microsoft Teams pode ser ligado, se um cliente assim o desejar, como uma porta entre várias e não como fundação.

O que é processado localmente também pode ser configurado localmente. A recepção fala a língua do visitante, indica o caminho para o piso certo e apresenta a informação adequada para uma clínica, um banco ou uma unidade industrial. A ScreenWay traz consigo conteúdos preparados de treze setores, para que nenhuma recepção comece do zero.

Para bancos, indústria e qualquer setor que analise a sua cadeia de fornecimento à luz da NIS2, isto é mais do que uma nota de rodapé técnica. É a resposta a uma pergunta que raramente se faz no átrio, mas que numa auditoria tem sempre de ser respondida: a quem pertence a primeira impressão? Com a ScreenWay, pertence à casa que a dá.