

NEWS

Pult misli zraven

Kako digitalni sprejem prehaja v tretjo generacijo in kam pri tem potujejo podatki

6. oktober 2026, Tobias Engl



Steklena fronta, za njo prazen stol, poleg zaslon v višini oči. Kdor stopi v predverje, tapne na ime in nekaj sekund pozneje se v sliki pojavi obraz, prijazno pozdravi in s klikom odpre vrata v čakalno območje. Sprejem je zaseden. Le njegova oblika se je zamenjala.

Konec junija je strokovna revija invidis poročala, da švicarski ponudnik Etrocom svojega virtualnega vratarja nativno priklaplja na Microsoft Teams. Obiskovalec izbere na zaslonu na dotik, zaposleni videoklic sprejme v običajnem odjemalcu Teams, tudi iz domače pisarne. Lastna telefonska centrala odpade. To je tretja generacija: kiosk postane protipostaja, sprejem del vsakodneвне poslovne komunikacije.

Ena podrobnost stoji drobno v novici in tehta veliko. Povezava teče prek Azure Communication Services. Kdor pozna vzorec panoge, ga prepozna: tudi konkurent, kot je SCREENCOM, svojo platformo za obiskovalce poganja na Azure, celo tam, kjer se oglašuje s švicarsko podatkovno varnostjo. Vsak pozdrav, vsaka video slika, vsaka beležka o obiskovalcu ubere isto pot do ameriškega hiperskalerja.

Kratka pot ostane v hiši

Tu ScreenWay pristopa drugače. Isti prizor, isti pult, isti pozdrav, in vendar pogovor ne zapusti stavbe. Na Keeperju, lokalni napravi pri sprejemu, prepoznavanje in sinteza govora tečeta neposredno na kraju samem. Podatki ostanejo v Evropi, obdelava ostane v hiši. Microsoft Teams je mogoče priklopiti, če stranka to želi, kot ena od več vrat in ne kot temelj.

Kar se obdeluje lokalno, se da tudi lokalno oblikovati. Sprejem govori jezik obiskovalca, kaže pot do pravega nadstropja in vklaplja ustrezno informacijo za kliniko, banko ali industrijsko lokacijo. Iz trinajstih panog ScreenWay prinaša pripravljene vsebine, tako da noben sprejem ne začenja pri ničli.

Za banke, industrijo in vsako panogo, ki svojo dobavno verigo preverja pod NIS2, je to več kot tehnična opomba. Je odgovor na vprašanje, ki se v preddverju redko zastavi in ga je v reviziji vedno treba odgovoriti: Komu pripada prvi vtis? Pri ScreenWayu pripada hiši, ki ga daje.