

NEWS

Disken tänker med

Hur den digitala receptionen går in i sin tredje generation och vart data reser på vägen

6 oktober 2026, Tobias Engl



En glasfront, bakom den en tom stol, bredvid en skärm i ögonhöjd. Den som kliver in i foajén trycker på ett namn, och några sekunder senare dyker ett ansikte upp i bild, hälsar vänligt och öppnar med ett klick dörren till väntområdet. Receptionen är bemannad. Det är bara formen som har ändrats.

I slutet av juni rapporterade branschtidningen invidis att den schweiziska leverantören Etrocom kopplar sin virtuella portier direkt till Microsoft Teams. Besökaren väljer på pekskärmen, medarbetaren tar emot videosamtalet i sin vanliga Teams-klient, även hemifrån. En egen telefonväxel behövs inte längre. Det här är generation tre: kiosken blir en motpart, receptionen en del av företagets dagliga kommunikation.

En detalj står med liten stil i nyheten men väger tungt. Anslutningen går via Azure Communication Services. Den som känner branschens mönster känner igen det: även en konkurrent som SCREENCOM driver sin besöksplattform på Azure, till och med där man gör reklam för schweizisk datasäkerhet. Varje hälsning, varje videobild, varje anteckning om en besökare tar samma väg till den amerikanska hyperscalern.

Den korta vägen stannar i huset

Här går ScreenWay en annan väg. Samma scen, samma disk, samma hälsning, och ändå lämnar samtalet aldrig byggnaden. På Keeper, den lokala enheten i receptionen, körs taligenkänning och talsyntes direkt på plats. Data stannar i Europa, behandlingen stannar i huset. Microsoft Teams kan kopplas in om en kund vill det, som en dörr bland flera och inte som grund.

Det som behandlas lokalt kan också utformas lokalt. Receptionen talar besökarens språk, visar vägen till rätt våning och tar fram rätt information för en klinik, en bank eller en industrianläggning. ScreenWay har färdigt innehåll för tretton branscher med sig, så att ingen reception behöver börja från noll.

För banker, industri och alla branscher som granskar sin leveranskedja enligt NIS2 är det mer än en teknisk fotnot. Det är svaret på en fråga som sällan ställs i foajén men alltid måste besvaras vid revisionen: Vem äger det första intrycket? Hos ScreenWay tillhör det huset som ger det.