

Le réceptionniste virtuel



Sur le marché belge, aucun autre système ne permet actuellement une impression de présence aussi forte.

MBS, Manpower Business Solutions, propose depuis peu un nouveau service : le réceptionniste virtuel. Grâce à la technologie 3D-TelePresence, il est possible de pourvoir les réceptions en personnel se trouvant ailleurs mais qui communique, de façon très réaliste, avec le visiteur par le biais d'un écran. Le FM entre dans le monde de la science-fiction.

■ Edward ADRIAENSENS

Que nous réserve encore la téléprésence 3D ?

Le réceptionniste virtuel n'est qu'une des nombreuses applications où la présence virtuelle d'une personne permet d'améliorer la communication. Les helpdesks, formations, démonstrations et conseils s'y prêtent aussi. Et l'on s'attend à ce que le teleconferencing bénéficie d'une seconde chance par ce biais. Depuis son demi échec des années '80 et '90, le besoin en teleconferencing ne fait que croître. Quelle société en effet ne cherche pas de solutions aux coûts de déplacement élevés, à la productivité réduite, à l'impact sur la vie sociale des collaborateurs, aux risques en matière de sécurité et d'écologie liés aux déplacements ?

Le spécialiste de l'outsourcing MBS, filiale de la société d'intérim Manpower, fournit notamment des réceptionnistes. Sur les 500 collaborateurs de MBS, 200 sont actifs en tant que réceptionnistes dans 70 entreprises différentes. MBS se targue de pouvoir, mieux qu'aucune autre société, tenir compte des souhaits des clients. Clients qui sont constamment à la recherche de l'équilibre entre un bon service et la maîtrise des coûts. Le développement du Virtual Image Officer (VIO), le réceptionniste virtuel, constitue une nouvelle étape dans la réponse à un besoin de travail sur mesure. Il est possible de confier un ensemble de tâches très variées au VIO. Il ou elle peut notamment contrôler les badges d'accès, imprimer les badges visiteurs et ouvrir les portes. Ce n'est plus très éloigné de la surveillance et de la protection pour laquelle une législation stricte est en vigueur. MBS collabore d'ailleurs sur ce projet avec la société de gardiennage Seris. Pour la partie

technologique, la communication à distance, MBS collabore avec la société technologique Teleportel qui a donné une nouvelle impulsion avec Sony 3D-TelePresence.

Quand opte-t-on pour un VIO ?

Sangara Klespis, Business Unit Manager du département MBS Reception Solutions, résume les situations pour lesquelles le VIO peut prouver son utilité : « Pour garantir la continuité en dehors des heures de bureau et en cas d'absences, quand il y a trop de travail pour un seul réceptionniste et trop peu pour deux, pour les entreprises avec plusieurs entrées ou implantations, pour les sites où le visiteur peut être aidé par le même réceptionniste sur plusieurs étages ou lieux. Un seul et même VIO peut aussi travailler simultanément pour différentes entreprises au départ du bureau de MBS. » Cette dernière possibilité illustre encore le mieux quelles perspectives le VIO peut ouvrir afin de combiner la flexibilité avec la continuité et la maîtrise des coûts. Le VIO s'inscrit aussi dans l'évolution vers l'outsourcing du travail de réception. Aujourd'hui déjà, 50 % des grandes entreprises travaillent avec des réceptionnistes détachés. Elles constatent que les réceptionnistes façonnent aussi l'image de la société et qu'ils doivent donc avoir la bonne mentalité et la formation adéquate.

Bref, le VIO n'est pas tant un nouveau gadget qu'une solution utile pour des problèmes quotidiens pratiques. Sangara Klespis croit dès lors fermement dans ce nouveau produit, en raison aussi des résultats impressionnants atteints avec la téléprésence. « Sur le marché belge, aucun autre système ne permet actuellement une impression de présence aussi forte. Grâce à la sensation 3D, au contact visuel réel et à la technologie pratiquement invisible, le réceptionniste est perçu d'une manière très réaliste. Le visiteur communique avec une personne, et non avec un écran. » MBS ne veut pas se prononcer sur le marché potentiel du VIO mais estime que 40 de ses 200 réceptionnistes détachés pourront bientôt se mettre au travail de façon virtuelle. ■