

De virtuele receptionist



Geen enkel ander aanbod op de Belgische markt maakt momenteel zo'n sterk gevoel van aanwezigheid mogelijk.

MBS, Manpower Business Solutions, biedt sinds kort een nieuwe dienst aan: de virtuele receptionist. Dankzij 3D-telepresence-technologie kan men balies bemannen met mensen die zich elders bevinden maar die via een beeldscherm bijna levensecht met de bezoeker communiceren. FM betreedt de wereld van de sciencefiction.

■ Edward ADRIAENSENS

Wat heeft de 3D-telepresence-technologie nog in petto?

De virtuele receptionist is slechts één van de vele toepassingen waarin de virtuele aanwezigheid van een persoon betere communicatie mogelijk maakt. Ook helpdesks, opleidingen, demonstraties en advies lenen zich ertoe. En men verwacht dat teleconferencing er een tweede kans door krijgt. Sinds de halve mislukking in de jaren tachtig en negentig is de behoefte aan teleconferencing alsmaar gegroeid. Welk bedrijf zoekt immers geen oplossing voor de hoge reiskosten, de lagere productiviteit, de impact op het sociale leven van de medewerkers, de veiligheidsrisico's en de milieubelasting die aan reizen verbonden zijn?

Outsourcingsspecialist MBS is een filiaal van de uitzendonderneming Manpower en levert o.a. receptionisten. Van de 500 medewerkers van MBS zijn er 200 actief als receptionist in 70 verschillende bedrijven. MBS gaat er prat op dat het als geen ander in staat is om in te spelen op de wensen van de klanten, die constant op zoek zijn naar het evenwicht tussen goede dienstverlening en kostenbeheersing. De ontwikkeling van de Virtual Image Officer (VIO), de virtuele receptionist, is een nieuwe stap om in de behoefte aan maatwerk te voorzien. Men kan de VIO een veelzijdig takenpakket toevertrouwen. Hij of zij kan o.a. toegangspasjes controleren, bezoekersbadges printen en deuren openen. Dat is nog maar een stap verwijderd van bewaking en beveiliging, waarop een strikte wetgeving van toepassing is. Daarom is MBS voor dit project in zee gegaan met het beveiligingsbedrijf Seris. Voor het technologische gedeelte, communicatie op afstand, werkt MBS samen

met het technologiebedrijf Teleportel dat samen met Sony 3D-telepresence een nieuwe impuls heeft gegeven.

Wanneer kiest men voor een VIO?

Sangara Klespis, Business Unit Manager van de receptie-afdeling bij MBS, somt op in welke situaties de VIO zijn nut kan bewijzen: "Het waarborgen van continuïteit buiten de kantooruren en bij afwezigheden, teveel werk voor één receptionist en te weinig voor twee, bedrijven met meerdere ingangen of vestigingen, locaties waar de bezoeker op verschillende

verdiepingen of plaatsen door dezelfde receptionist kan worden geholpen. Ook kan één en dezelfde VIO vanuit het kantoor van MBS simultaan voor verschillende bedrijven werken". Die laatste mogelijkheid illustreert nog het best welke perspectieven de VIO opent om flexibiliteit te combineren met continuïteit en kostenbeheersing. De VIO sluit ook aan bij de evolutie naar outsourcing van receptiewerk. Nu al werkt 50% van de grote bedrijven met gedetacheerde receptionisten. Zij beseffen dat receptionisten mee het imago van hun bedrijf bepalen en dat ze de juiste mentaliteit en de nodige opleiding moeten hebben.

Kortom, de VIO is niet zozeer een nieuw gadget dan wel een bruikbare oplossing voor praktische, alledaagse problemen. Sangara Klespis gelooft dan ook sterk in het nieuwe product, mede vanwege de verbluffende resultaten die met telepresence bereikt worden. "Geen enkel ander aanbod op de Belgische markt maakt momenteel zo'n sterk gevoel van aanwezigheid mogelijk. Dankzij het 3D-gevoel, het realistische oogcontact en de onzichtbare technologie, komt de receptioniste zeer levensecht over. De bezoeker communiceert met een mens, niet met een scherm". MBS wil zich niet uitspreken over de potentiële markt voor de VIO maar schat dat 40 van zijn 200 gedetacheerde receptionisten straks virtueel aan de slag kunnen. ■