

Introduzione e Panoramica

Presentazione del plugin TeamsPhone Plugin: cosa fa, come funziona e perché è un supporto all'operatore e non una gestione della chiamata.

- [Cos'è TeamsPhone Plugin](#)
- [Come Funziona](#)
- [Dove si Configura TeamsPhone Plugin](#)
- [Vantaggi](#)
- [Requisiti di installazione](#)

Cos'è TeamsPhone Plugin

TeamsPhone Plugin è un plugin nativo per vtenext che integra il sistema di telefonia Microsoft Teams con il CRM. Quando arriva una chiamata, il plugin riconosce automaticamente il numero del chiamante e mostra all'operatore le informazioni corrispondenti già presenti nel CRM, senza necessità di alcuna ricerca manuale.

L'obiettivo è ridurre i tempi morti in fase di risposta: l'operatore vede subito chi sta chiamando e può agire immediatamente, mantenendo il focus sulla conversazione anziché sulla ricerca dei dati.

Come Funziona

Il funzionamento di TeamsPhone Plugin si articola in tre fasi automatiche:

1. **Notifica della chiamata:** quando arriva una chiamata, non è TeamsPhone Plugin a intercettarla, ma è Microsoft Teams stesso a inviare proattivamente la notifica al CRM tramite una policy configurata a livello di tenant aziendale nell'amministrazione di Microsoft Teams.

[image-1783675357290.png](#)

2. **Ricerca nel CRM:** ricevuta la notifica, TeamsPhone Plugin cerca il numero nel modulo configurato e può proseguire con una ricerca collegata nei moduli associati.
3. **Visualizzazione del risultato:** in base a quanto trovato, TeamsPhone Plugin mostra automaticamente uno dei seguenti scenari:
 - **Un solo risultato:** popup con i dati del contatto o dell'azienda e le azioni rapide configurate;
 - **Più risultati:** schermata con le diverse card tra cui scegliere;
 - **Nessun risultato:** popup "sconosciuto", con opzione di ricerca rapida in rete.

[image-1783675345871.png](#)

Il popup resta liberamente **spostabile e riducibile a icona** sullo schermo, per non ostacolare il lavoro dell'operatore durante la chiamata.

⚠ **Attenzione: TeamsPhone Plugin è un'integrazione, non una sincronizzazione**

Microsoft Teams e vtenext restano due strumenti **indipendenti e disgiunti**. TeamsPhone Plugin supporta la ricerca rapida del contatto nel CRM al momento della chiamata, ma non gestisce, controlla o sincronizza lo stato della telefonata.

- **Rispondere alla chiamata su Teams non chiude il popup di TeamsPhone Plugin.**
- **Chiudere il popup di TeamsPhone Plugin non chiude né termina la chiamata su Teams.**
- **Interagire con il popup non equivale a rispondere alla chiamata.**
- **Il plugin non riceve alcuna notifica quando la chiamata termina.**
Il popup può quindi rimanere visibile e deve essere chiuso manualmente quando non serve più.

In sintesi, la gestione della telefonata avviene sempre e solo in Microsoft Teams; TeamsPhone Plugin affianca questo processo con le informazioni del CRM, ma non lo sostituisce né lo controlla.

Dove si Configura TeamsPhone Plugin

Prima di utilizzare TeamsPhone Plugin, è necessario conoscere i due punti in cui avviene la sua configurazione all'interno di vtenext.

Si tratta di due aree distinte, sia per posizione che per scopo, entrambe approfondite nei capitoli dedicati di questo manuale:

1. **Connettore Teams**, si trova nel menu **Impostazioni** di vtenext ed è il punto di configurazione tecnica del plugin: da qui si gestisce l'attivazione della licenza e si definisce dove TeamsPhone Plugin deve cercare il numero del chiamante (in quali moduli del CRM e su quali campi telefonici). È una configurazione unica, valida per l'intero plugin.
2. **Configurazioni Popup**, è invece un **modulo autonomo di vtenext**, accessibile come qualsiasi altro modulo del CRM (non dalle Impostazioni). È qui che si personalizza cosa vede l'operatore nel popup e quali azioni rapide ha a disposizione durante la chiamata. A differenza del Connettore Teams, è possibile creare più configurazioni distinte, ciascuna assegnata a uno o più ruoli aziendali, così da mostrare a ogni utente solo le informazioni e le azioni pertinenti al proprio lavoro.

In sintesi: il **Connettore Teams**, in Impostazioni, stabilisce le regole tecniche di funzionamento del plugin; il modulo **Configurazioni Popup** ne definisce invece l'aspetto e il comportamento visibile agli utenti, ruolo per ruolo.

Vantaggi

TeamsPhone Plugin trasforma il momento della chiamata da un'interruzione imprevista a un'interazione preparata, mettendo subito a disposizione dell'operatore tutte le informazioni e le azioni utili senza alcuno sforzo manuale.

- **Riconoscimento immediato del chiamante**, senza dover interrompere la conversazione per cercare manualmente il numero nel CRM.
- **Contesto operativo istantaneo**, con la possibilità di seguire anche i record collegati (es. i preventivi già associati a quell'azienda), senza passaggi aggiuntivi.
- **Azioni rapide dal popup**, configurabili singolarmente, per aprire una scheda o creare un nuovo record direttamente durante la chiamata.
- **Configurazione flessibile e mirata al ruolo**, così che ogni utente veda solo i moduli e le azioni rapide pertinenti al proprio lavoro, senza bisogno di interventi tecnici sul codice.
- **Popup non invasivo**, spostabile e riducibile a icona, pensato per affiancare l'operatore senza mai ostacolare le altre attività in corso.

Requisiti di installazione

Prima di installare e utilizzare TeamsPhone Plugin, verificare che l'ambiente vtenext rispetti i requisiti indicati di seguito.

Versioni vtenext supportate

TeamsPhone Plugin è supportato sulle versioni di vtenext comprese tra la **24.08.x** e la **26.x**.

“ Le versioni successive alla 26.x non sono attualmente supportate.

Connessione HTTPS

L'istanza vtenext deve essere raggiungibile tramite una connessione **HTTPS valida**. Il certificato SSL/TLS deve essere correttamente installato e riconosciuto dai dispositivi e dai servizi che utilizzano il plugin.

Licenza del plugin

Per utilizzare TeamsPhone Plugin è necessaria una **licenza attiva**, associata alla specifica istanza vtenext.

Permessi amministrativi

L'installazione e la configurazione iniziale richiedono un utente con permessi amministrativi in vtenext. Per la configurazione delle notifiche PSTN sono inoltre necessari i permessi di amministratore del tenant Microsoft Teams.