

Scenari di Chiamata

Panoramica generale di come si comporta TeamsPhone Plugin durante una chiamata in arrivo, con i diversi scenari possibili in base all'esito della ricerca in vtenext e alle azioni disponibili per l'operatore in ciascun caso.

- [Introduzione](#)
- [Gli Scenari](#)

Introduzione

Quando arriva una chiamata su Microsoft Teams, l'operatore vede innanzitutto la notifica nativa di Teams, con il numero del chiamante e i pulsanti per rispondere o rifiutare.

[image-1783682351379.png](#)

Gli Scenari

Nello stesso momento, in modo del tutto indipendente da questa notifica, TeamsPhone Plugin avvia automaticamente la ricerca del numero nel CRM, secondo la configurazione impostata (Capitolo 2 — Configurazione Generale del Connettore). A seconda dell'esito di questa ricerca, si presenta uno dei tre scenari descritti nelle pagine seguenti:

- **Risultato Singolo:**

Se il numero chiamante corrisponde a un solo record nel CRM, TeamsPhone Plugin non mostra alcuna schermata di selezione intermedia: l'operatore viene portato **direttamente alla scheda del record trovato**, aperta all'interno di vtenext, nella stessa sessione o scheda del browser in cui stava già lavorando. In questo modo l'operatore si ritrova immediatamente sul record corretto e può rispondere alla chiamata sapendo con chi sta parlando.

- **Risultato Multiplo:**

Se il numero chiamante corrisponde a più record, viene mostrata una schermata con le diverse card disponibili.

[image-1783682939992.png](#)

Ogni card riporta:

- **Nome del record** trovato.
- **Numero di telefono** corrispondente.
- **Menzionato in:** eventuali record collegati in cui il numero o l'azienda compare.

Una delle card viene contrassegnata con l'etichetta "**Consigliato**": è il risultato che il sistema ritiene più pertinente. L'operatore può comunque scegliere liberamente quale card aprire.

[image-1783682982127.JPG](#)

- **Nessun Risultato:**

Se il numero chiamante non corrisponde a nessun record presente nel CRM, TeamsPhone Plugin presenta un popup "sconosciuto", con la possibilità di effettuare una ricerca rapida del numero in rete.

[image-1783683098809.png](#)

Se tra le azioni rapide configurate per il proprio ruolo è presente un bottone di tipo "**Crea Record**", è possibile creare al volo una nuova scheda direttamente dal popup, senza interrompere la chiamata.