

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.

Revision #2

Created 2026-07-28 13:11:08 UTC by Admin

Updated 2026-07-28 13:53:23 UTC by Admin