

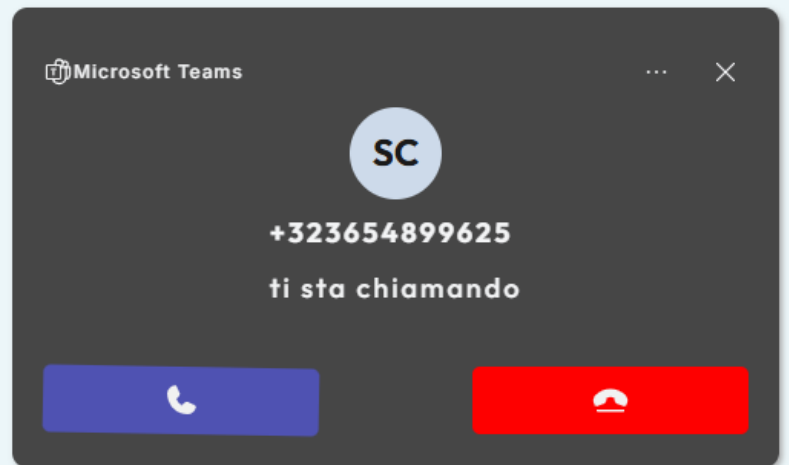
Scenari di Chiamata

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.



Gli Scenari

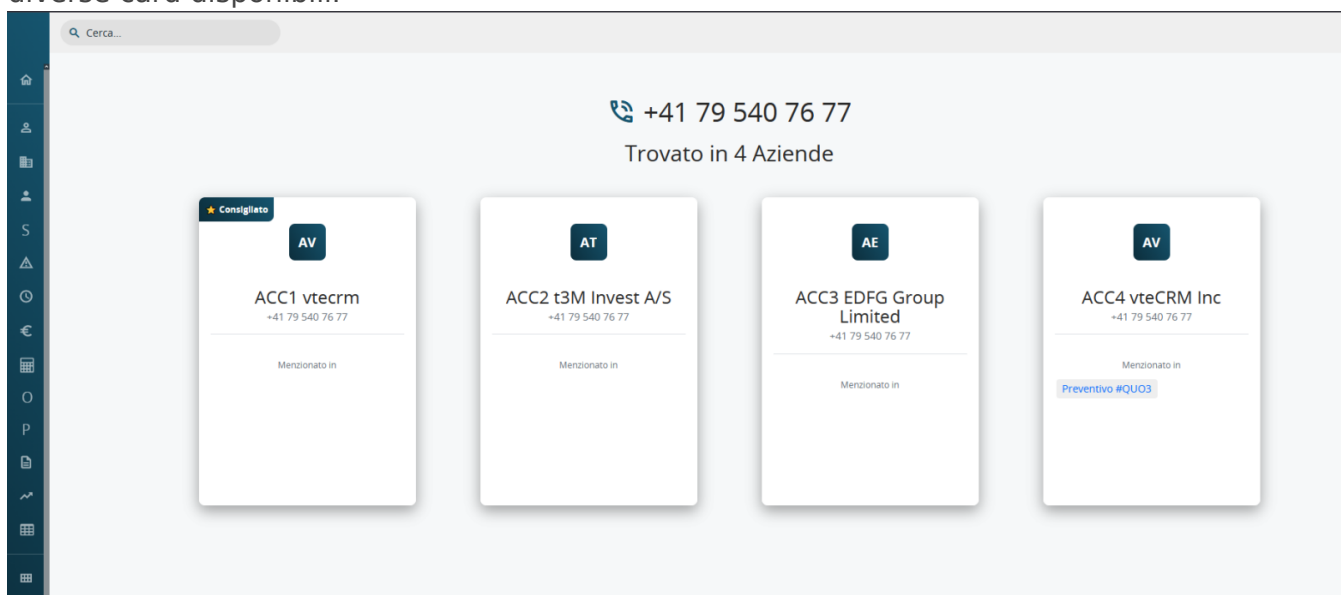
Nello stesso momento, in modo del tutto indipendente da questa notifica, TeamsPhone Plugin avvia automaticamente la ricerca del numero nel CRM, secondo la configurazione impostata (Capitolo 2 — Configurazione Generale del Connettore). A seconda dell'esito di questa ricerca, si presenta uno dei tre scenari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

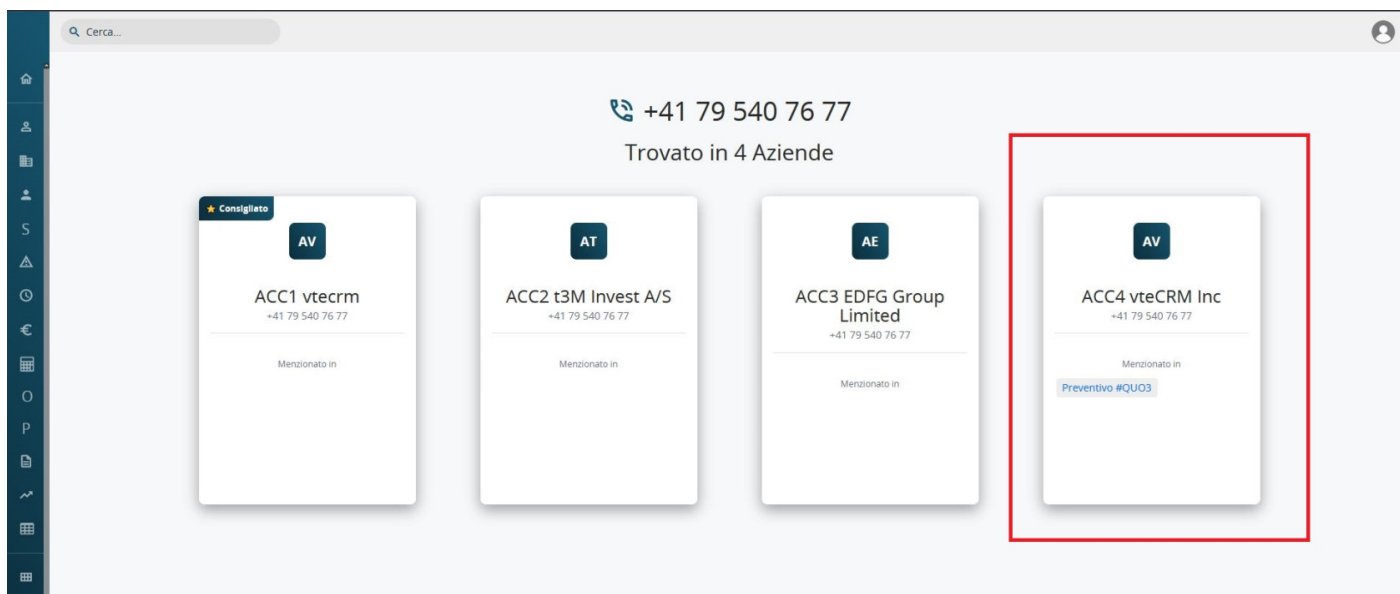
Se il numero chiamante corrisponde a più record, viene mostrata una schermata con le diverse card disponibili.



Ogni card riporta:

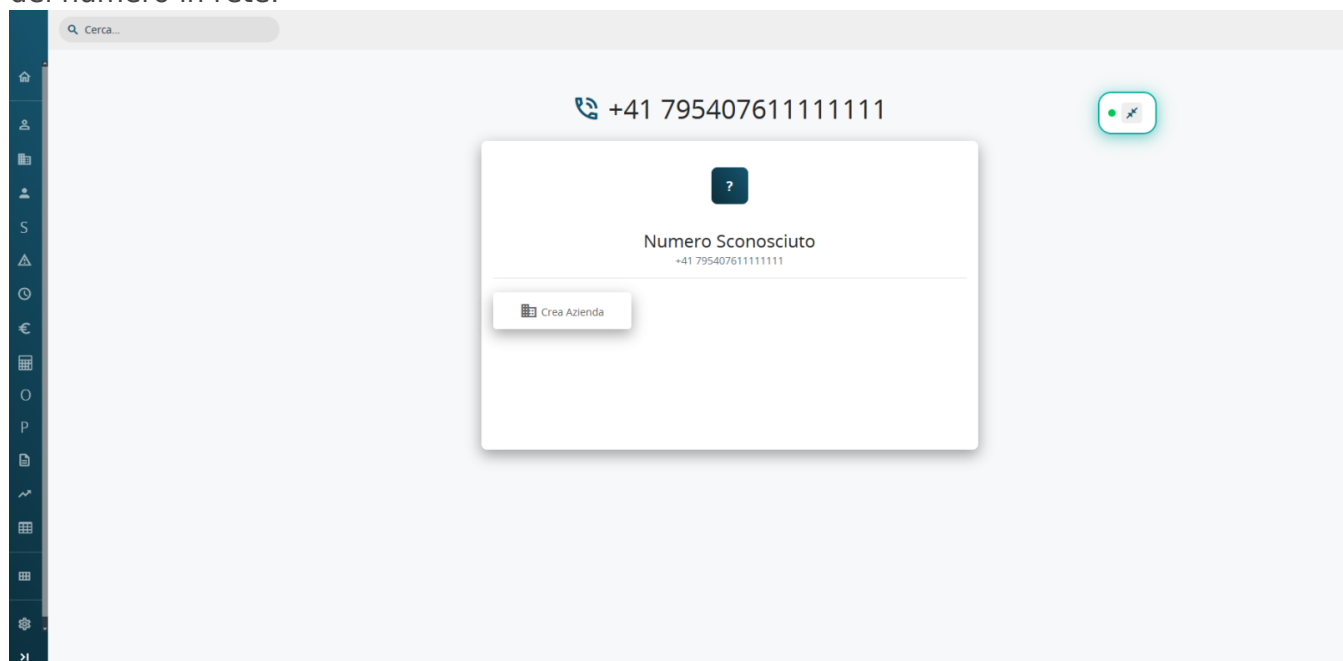
- **Nome del record** trovato.
- **Numero di telefono** corrispondente.
- **Menzionato in:** eventuali record collegati in cui il numero o l'azienda compare.

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.



- **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.



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.