

Bitrix24 CRM 对接手册

Yeastar P 系列云 PBX

版本: 1.0

日期: 2023年10月27日



目录

关于本手册.....	1
设置 Bitrix24 CRM 对接.....	3
对接 Yeastar P 系列云 PBX 和 Bitrix24 CRM.....	3
设置 Bitrix24 CRM 联系人自动同步.....	9
设置自动创建 Bitrix24 CRM 线索或联系人.....	10
使用 Bitrix24 CRM 集成.....	13
禁用 Bitrix24 CRM 集成.....	18
断开 Bitrix24 CRM 连接.....	19

关于本手册

Yeastar P 系列云 PBX 支持对接 Bitrix24 CRM，对接后 Bitrix24 用户可以享受丰富的 PBX 通信功能，相关的通话活动会记录在 CRM。本文介绍集成要求，集成后可实现的功能，以及相关术语。

使用要求

Bitrix24

- **版本**：使用 **Bitrix24 云版本**，且订阅以下任一服务：
 - Basic
 - Standard
 - Professional
 - Enterprise

PBX 服务器

- **固件版本**：84.9.0.18 或更高版本

主要功能

对接 Yeastar P 系列云 PBX 和 Bitrix24 CRM 后，可实现以下功能：

一键呼叫

用户在 Bitrix24 CRM 中直接点击联系人的电话号码，即可通过 Yeastar Linkus 网页端发送呼叫。



注：

此功能需安装 [Yeastar Linkus for Google](#) 谷歌插件，并绑定 Linkus 网页端。

来电弹屏

当用户在登录着 Linkus 网页端或 Linkus 桌面端时接收到 CRM 联系人的来电呼入，系统将自动弹出一个浏览器标签页，显示联系人详情。

通话记录同步

当通话结束后，所有呼叫活动会被自动记录到 Bitrix24 CRM 中。

联系人同步

接收到 Bitrix24 CRM 联系人来电时，自动将此联系人同步到 PBX 的指定企业联系人群组中。

自动线索或联系人创建

用户接收到未知号码来电，或拨打未知号码时，CRM 系统自动创建新线索或新联系人。

术语

以下为 Bitrix24 CRM 集成的相关术语。

表 1.

术语	描述
Bitrix24 超级管理员	注册 Bitrix24 账号的人员。
Bitrix24 用户	受邀加入 Bitrix24 的员工。
PBX 分机	Bitrix24 用户使用的分机号。Bitrix24 用户可在话机或 Linkus 客户端上注册分机号，使用分机拨打和接听电话。
Bitrix24 公司	与你做生意往来的客户、供应商或者合作伙伴。
Bitrix24 联系人	已经购买贵司产品或服务的人员，或者其他公司的采购人员。
Bitrix24 线索	可能成为客户的人员。

相关信息

[对接 Yeastar P 系列云 PBX 和 Bitrix24 CRM](#)

[设置 Bitrix24 CRM 联系人自动同步](#)

[设置自动创建 Bitrix24 CRM 线索或联系人](#)

[使用 Bitrix24 CRM 集成](#)

[禁用 Bitrix24 CRM 集成](#)

[断开 Bitrix24 CRM 连接](#)

设置 Bitrix24 CRM 对接

对接 Yeastar P 系列云 PBX 和 Bitrix24 CRM

本文介绍如何通过 Bitrix24 REST API (webhook) 对接 Yeastar P 系列云 PBX 和 Bitrix24 CRM。

对接要求

对接之前，确保你的 Bitrix24 和 Yeastar P 系列云 PBX 满足以下要求：

Bitrix24

- **版本**：使用 **Bitrix24 云版本**，且订阅以下任一服务：
 - Basic
 - Standard
 - Professional
 - Enterprise
- **账号**：使用 **超级管理员账号** 进行对接。

PBX 服务器

- **固件版本**：84.9.0.18 或更高版本

操作步骤

- [步骤一、在 Bitrix24 创建入站 Webhook](#)
- [步骤二、连接 Yeastar P 系列云 PBX 和 Bitrix24 CRM](#)
- [步骤三、在 Yeastar P 系列云 PBX 上绑定 Bitrix24 用户与 PBX 分机](#)

步骤一、在 Bitrix24 创建入站 Webhook

在 Bitrix24 创建入站 Webhook，允许 Yeastar P 系列云 PBX 通过 API 访问 Bitrix24。

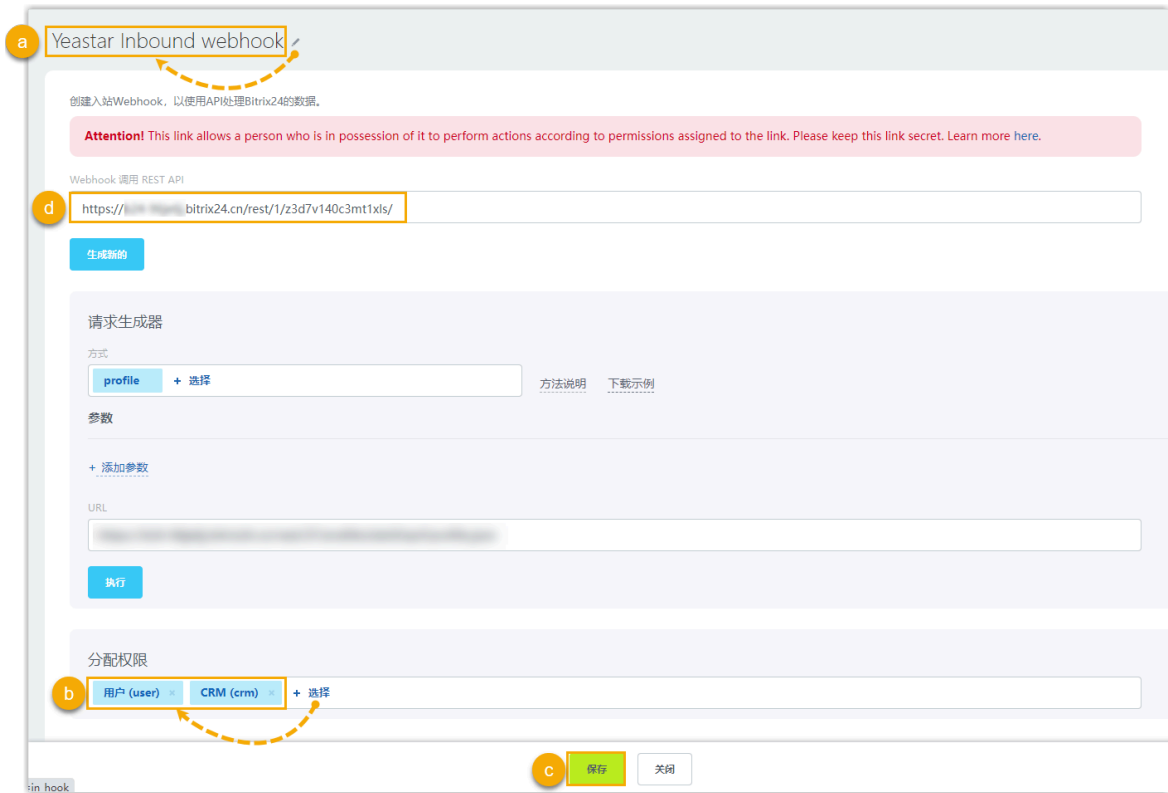
1. 使用超级管理员账号登录你的 Bitrix24。
2. 在左侧的导航栏，点击 **应用程序 > 开发人员资源**。




3. 在 **常见用例** 页签下，点击 **其他**，然后点击 **进站 Webhook**。



4. 在配置页面，创建一个进站 Webhook。



- a. 点击  更改名称。在本例中，填写 Yeastar Inbound webhook。
- b. 在 **分配权限** 栏，点击 **+ 选择**，然后选择 **用户 (user)** 和 **CRM (crm)**。
- c. 点击 **保存**。
- d. 复制 **Webhook 调用 REST API** 栏的地址，用于后续对接 Yeastar P 系列云 PBX。



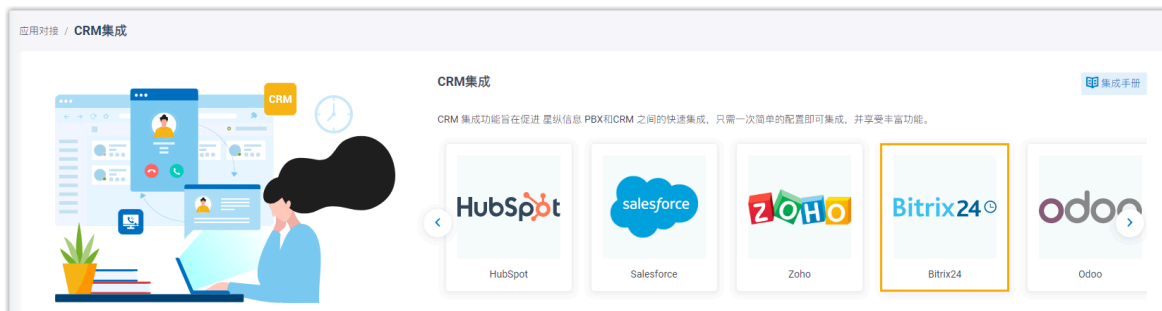
提示：

此后如需更新此 Webhook，你可以进入 **应用程序 > 开发人员资源 > 集成** 进行管理。

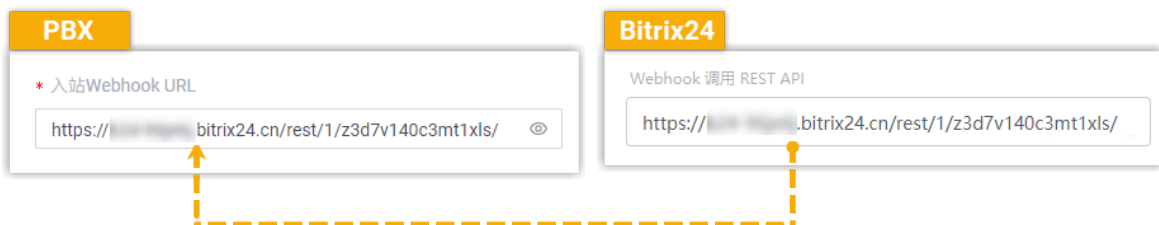
步骤二、连接 Yeastar P 系列云 PBX 和 Bitrix24 CRM

在 Yeastar P 系列云 PBX，填写 Bitrix24 域名和入站 Webhook 的地址，从而连接到 Bitrix24 CRM。

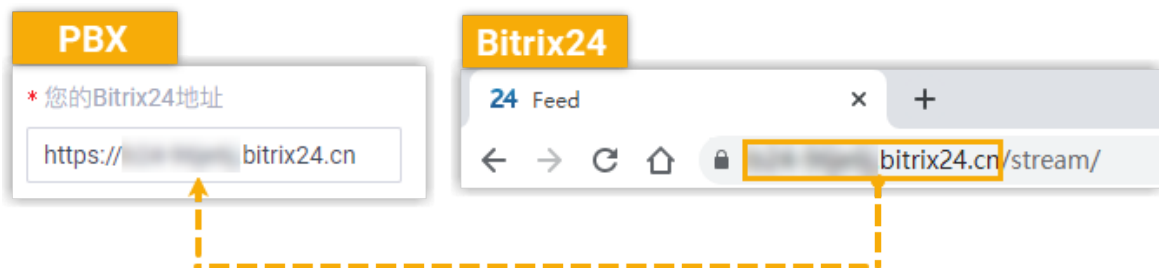
1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > CRM 集成**。
2. 点击 **Bitrix24**。



3. 在 **入站 Webhook URL** 栏，填写从 Bitrix24 复制的 [URL](#)。

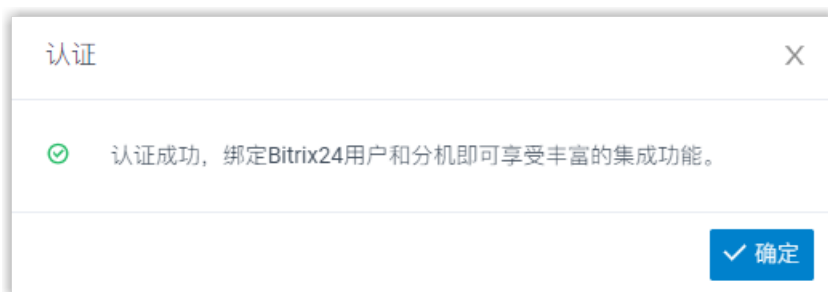


4. 在 **您的 Bitrix24 地址** 栏，填写 Bitrix24 的域名。



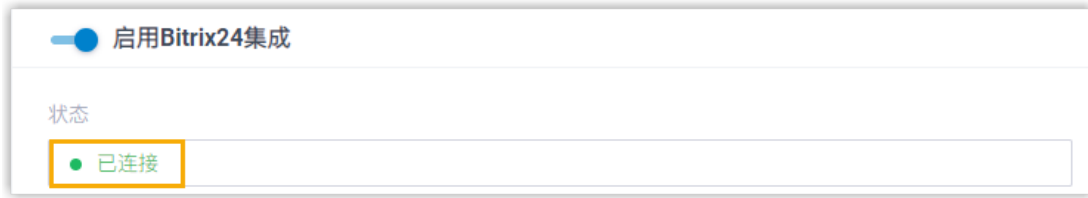
5. 点击 **保存**。

如果认证成功，将会显示以下弹窗。



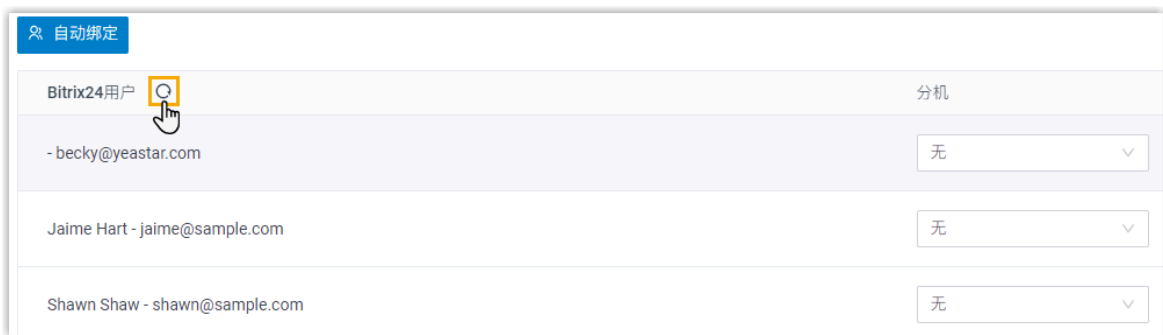
6. 点击 **确定**。

状态 栏显示 **已连接**，表示 Yeastar P 系列云 PBX 成功连接到 Bitrix24 CRM。



步骤三、在 Yeastar P 系列云 PBX 上绑定 Bitrix24 用户与 PBX 分机

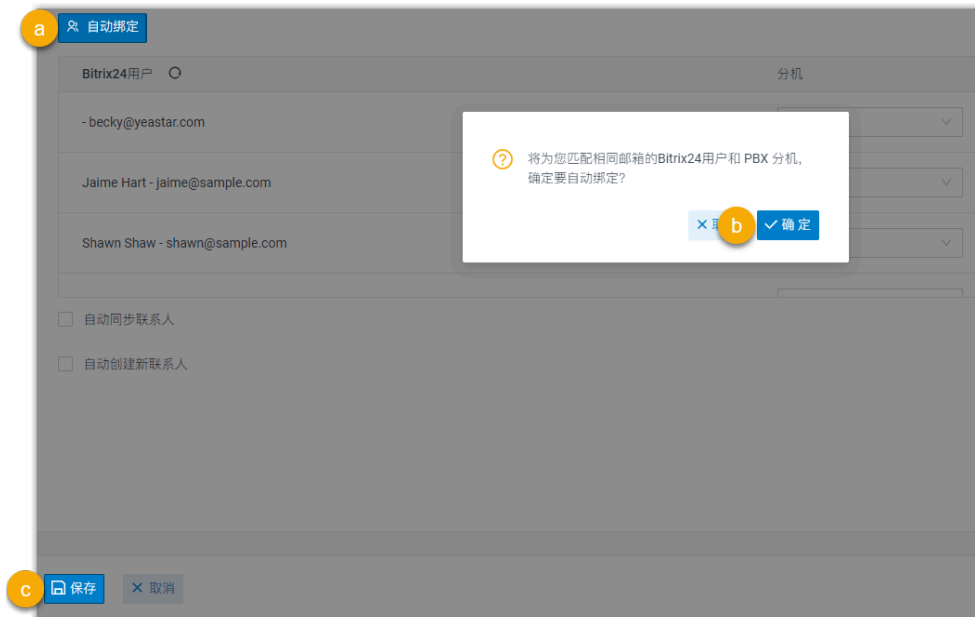
1. 在 PBX 的 CRM 集成页面中，点击 **Bitrix24 用户** 旁边的 ，获取最新的 Bitrix24 用户列表。



2. 绑定 Bitrix24 用户和 PBX 分机。

自动绑定

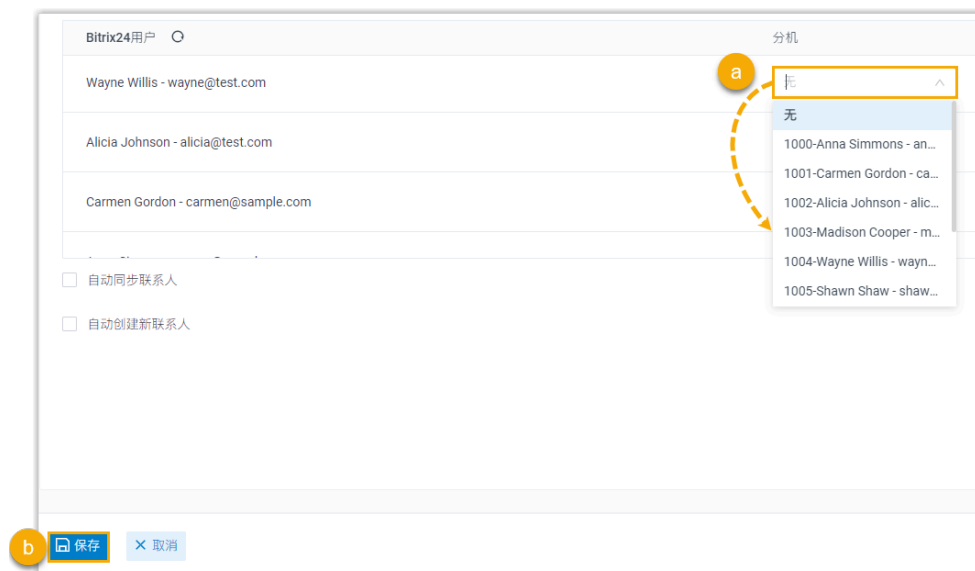
如果用户的 Bitrix24 账号和 PBX 分机绑定了相同的电子邮箱地址，你可以设置自动绑定用户的 Bitrix24 账号和 PBX 分机。



- a. 点击 **自动绑定**。
- b. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。
- c. 点击 **保存**。

手动绑定

如果用户的 Bitrix24 账号和 PBX 分机分别绑定了不同的电子邮箱地址，你需要手动绑定用户的 Bitrix24 账号与 PBX 分机。



- a. 在 Bitrix24 用户旁边的 **分机** 下拉列表中，选择该用户的 PBX 分机。
- b. 点击 **保存**。

执行结果

- Yeastar P 系列云 PBX 与 Bitrix24 CRM 对接完成。
- 绑定的 Bitrix24 用户可以使用 PBX 分机拨打和接听电话。

后续操作

- [设置 Bitrix24 CRM 联系人自动同步](#)
- [设置自动创建 Bitrix24 CRM 线索或联系人](#)
- [使用 Bitrix24 CRM 集成](#)

设置 Bitrix24 CRM 联系人自动同步

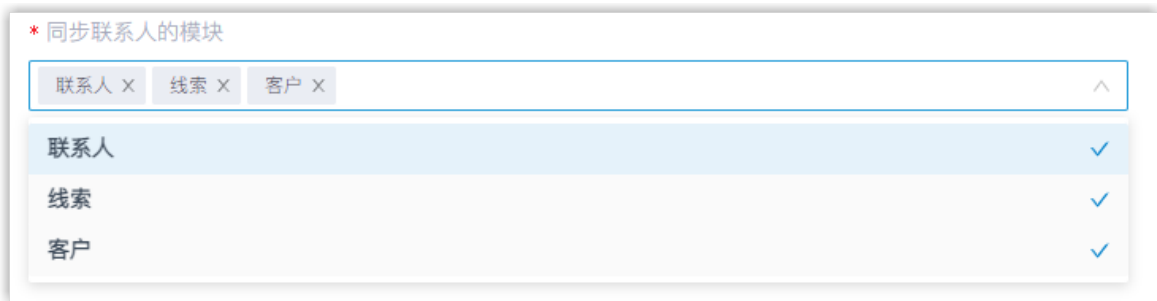
对接 Yeastar P 系列云 PBX 和 Bitrix24 CRM 后，你可以启用单向的联系人同步，将 Bitrix24 CRM 联系人同步到 PBX 的指定企业联系人群组中。

前提条件

- [已对接 Yeastar P 系列云 PBX 和 Bitrix24 CRM。](#)

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > CRM 集成**。
2. 在 CRM 集成页面中，勾选 **自动同步联系人**。
3. 在 **同步联系人的模块** 下拉列表中，选择要同步的联系人类型。

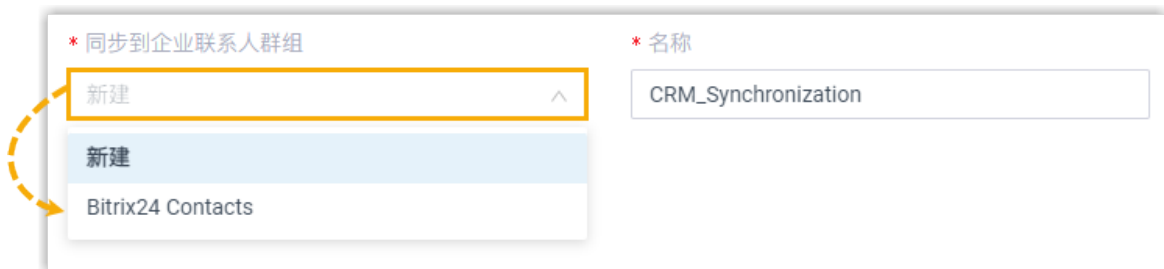


- **联系人**：已经购买贵司产品或服务的人员，或者其他公司的采购人员。
 - **线索**：可能成为客户的人员。
 - **客户**：与你有生意往来的客户、供应商或者合作伙伴。
4. 在 **同步到企业联系人群组** 下拉列表中，选择现有的空的企业联系人群组，或者新建一个企业联系人群组，用于保存从 Bitrix24 CRM 同步过来的联系人。



注：



CRM 联系人只能被同步到空的企业联系人群组中。



5. 点击 **保存**。

执行结果

在 **通讯录 > 企业联系人群组** 页面，绑定的企业联系人群组带有 **CRM** 标签。

企业联系人群组名称	总联系人	操作
CRM_Synchronization CRM	0	 

当绑定 Bitrix24 用户的分机收到**指定类型**的联系人来电时，该联系人信息会被自动同步到 Yeastar P 系列云 PBX 上的指定企业联系人群组。



注：

Bitrix24 联系人同步是单向同步，因此绑定的企业联系人群组和同步的联系人只能查看，不能编辑。



故障：

无法同步个别 CRM 联系人？

CRM 联系人的信息不完整会导致同步失败，你需要确保 CRM 联系人的以下字段已填写，然后再次执行同步。

- **名字** 或 **姓氏** 字段至少填写一个。
- 电话号码相关字段至少填写一个。

设置自动创建 Bitrix24 CRM 线索或联系人

对接 Yeastar P 系列云 PBX 和 Bitrix24 CRM 后，你可以设置自动创建新的线索或联系人。该功能可以帮助 Bitrix24 用户高效地构建自己的联系人数据库，确保在发起或接收到未知呼叫时，捕获所有联系人信息和线索。

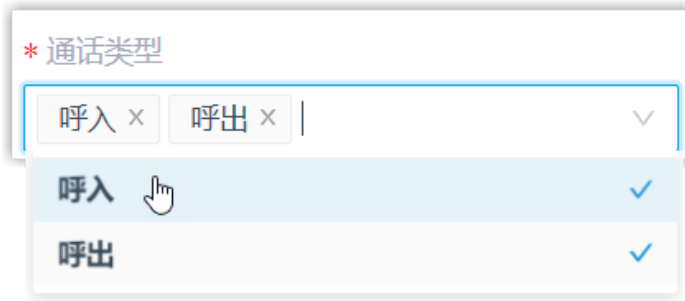
前提条件

[已对接 Yeastar P 系列云 PBX 和 Bitrix24 CRM。](#)

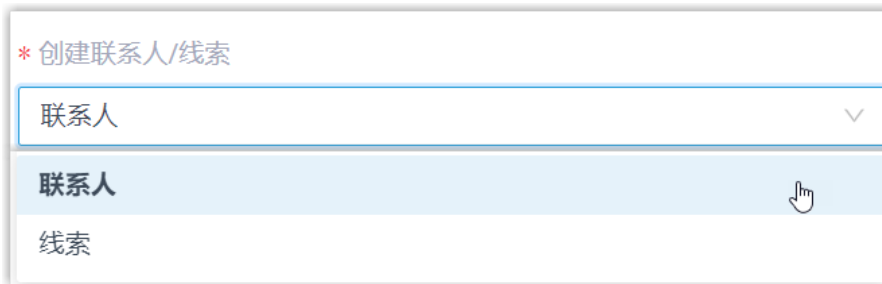
操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > CRM 集成**。
2. 在 CRM 集成页面，勾选 **自动创建新联系人**。

- 在 **通话类型** 下拉列表中，选择在 Bitrix24 CRM 上自动创建新联系人或线索的触发条件。



- **呼入**：当用户接收到未知号码来电时，自动创建新联系人或线索。未知号码表示该号码不存在于 Bitrix24 CRM 的“联系人”、“线索”或“公司”信息中。
 - **呼出**：当用户呼出未知号码时，自动创建新联系人或线索。未知号码表示该号码不存在于 Bitrix24 CRM 的“联系人”、“线索”或“公司”信息中。
- 在 **创建联系人/线索** 下拉列表中，选择要新建的联系人类型。



- **联系人**：将未知号码保存为 [Bitrix24 联系人](#)。
 - **线索**：将未知号码保存为 [Bitrix24 线索](#)。
- 点击 **保存**。

执行结果

- 当绑定了 Bitrix24 用户的分机呼叫未知号码，或接收到未知号码来电时，将自动在 Bitrix24 CRM 上创建新的联系人或线索。



注：

自动创建的联系人或线索名称带有一个前缀 `Automatic New Contact`，后面附上号码。



- 如果 [联系人同步](#) 功能已启用，新创建的联系人或线索也会被同步到 Yeastar P 系列云 PBX 上的企业联系人群组。

联系人名称 ↓	办公号码 ↓	手机号码 ↓	家庭号码 ↓	操作
Automatic New Contact -18850152394	18850152394			

使用 Bitrix24 CRM 集成

本文介绍对接 Yeastar P 系列云 PBX 和 Bitrix24 CRM 后可实现的功能。

一键呼叫

前提条件


- 安装 [Yeastar Linkus for Google](#) 谷歌插件，并与 Linkus 网页端绑定。
- 禁止通过 Bitrix24 应用程序发起呼叫（路径：**CRM > 设置 > CRM 设置 > 其他 > 其他设置 > 格式**）。

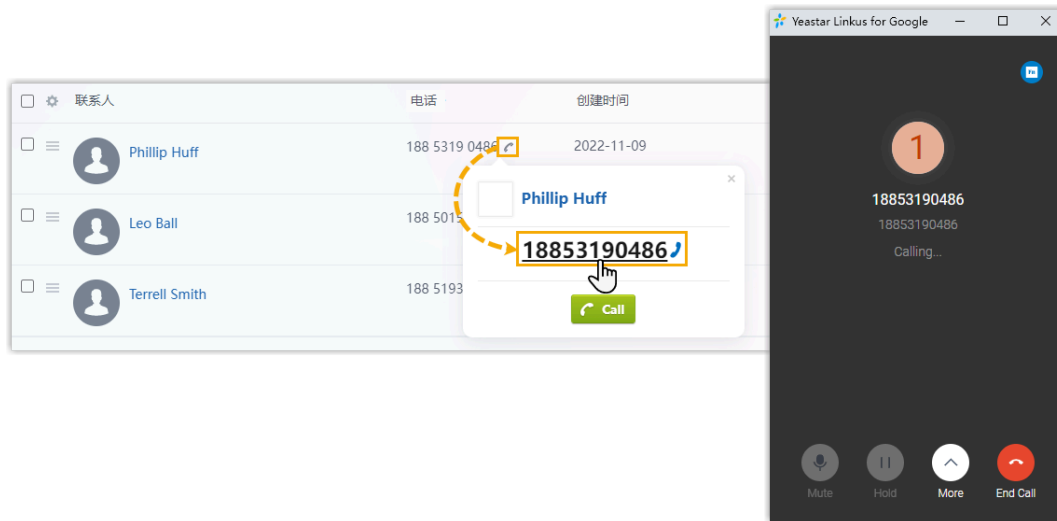


The screenshot shows the 'Format' tab in the Bitrix24 CRM settings. The 'Format parameters' section includes the following fields:

- 客户名称格式 (用于线索和联系人): [默认]
- Callto 链接格式: 自定义格式
- URL 模板: 放空
- "鼠标单击"事件处理程序: 放空

操作步骤

用户在 Bitrix24 CRM 点击  唤起检测到的号码，然后点击号码，即可通过 PBX 分机直接发送呼叫。



来电弹屏

前提条件

确保以下客户端之中，至少有一个为登录状态：

- Linkus 桌面端
- Linkus 网页端

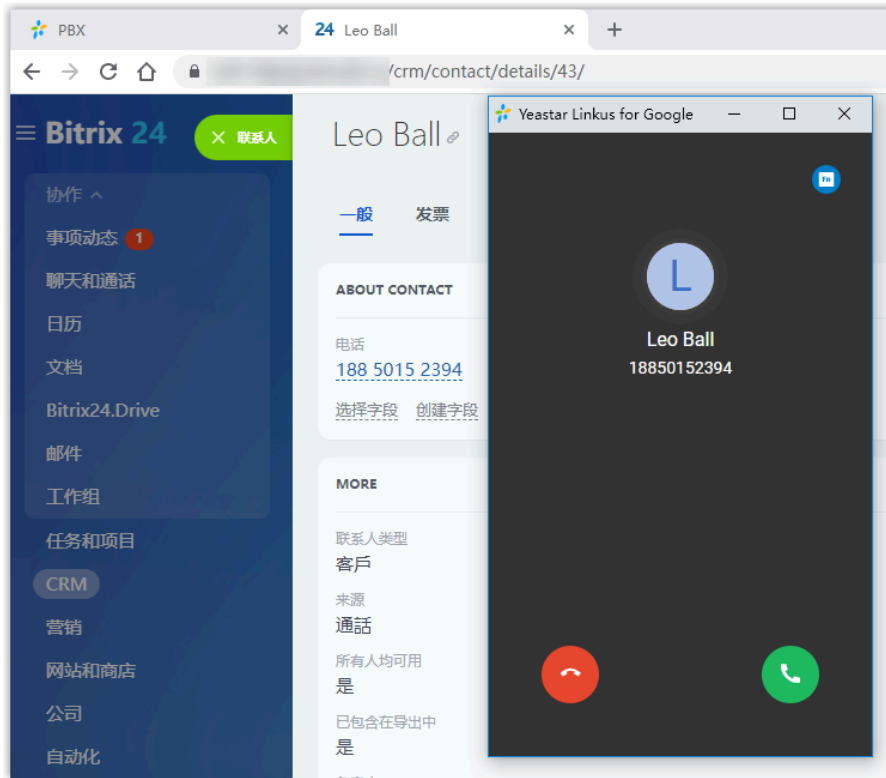


注：

如果用户关掉了浏览器或 Linkus 网页端页面，将无法接收到来电。为了避免漏接来电，用户可以安装 [Yeastar Linkus for Google](#) 谷歌插件，以保证在关闭浏览器的情况下，也能实现来电弹屏。

操作步骤

当 Bitrix24 用户接收到 CRM 联系人的来电呼叫时，浏览器将自动打开一个新的标签页，呈现 CRM 联系人信息。



注:

来电弹屏可能会被浏览器拦截。你需要点击搜索栏右侧的拦截提醒图标，允许显示弹窗和网站重定向，并点击 **完成**。



通话记录同步

用户的所有去电、来电和未接的通话记录，都会同步在 Bitrix24 CRM 上，帮助用户追踪每一次通话。

用户可以登录 Bitrix24，进入 **CRM > 线索** 或 **CRM > 客户 > 联系人/公司**，进入联系人详情页查看通话记录。



联系人同步

Bitrix24 CRM 联系人来电时将触发 CRM 联系人查找。如果 Bitrix24 CRM 上存在相同号码，则将对联系人同步到 PBX 的指定企业联系人群组中。同步到 PBX 的 CRM 联系人只能查看，不能编辑。

更多信息，请参见 [设置 Bitrix24 CRM 联系人自动同步](#)。

联系人名称	办公号码	手机号码	家庭号码	操作
Automatic New Contact -18850152394	18850152394			🗑️

自动联系人或线索创建

当 Bitrix24 用户收到未知号码来电，或呼叫未知号码时，将自动在 CRM 中创建新的联系人或线索。

更多信息，请参见 [设置自动创建 Bitrix24 CRM 线索或联系人](#)。

Automatic New Contact -18850152394 

[一般](#) [发票](#) [交易](#) [报价](#) [workflow](#) [相关项](#) [历史](#) [配置文件](#) [Market](#)

ABOUT CONTACT [编辑](#)

电话
[188 5015 2394](#) | [工作电话](#)

[选择字段](#) [创建字段](#) [删除](#)

禁用 Bitrix24 CRM 集成

当你想要暂停使用 CRM 集成时，可随时在 Yeastar P 系列云 PBX 上禁用 CRM 集成。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > CRM 集成**。
2. 关闭顶部的 **启用 Bitrix24 集成** 功能开关。



3. 点击 **保存**。

执行结果

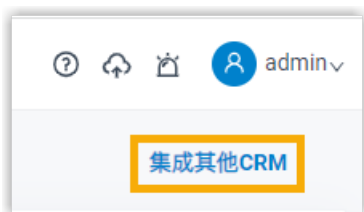
- **状态** 栏显示 **禁用**。
- 集成的所有设置保留，再次启用 Bitrix24 CRM 集成时可直接使用。

断开 Bitrix24 CRM 连接

如果你想与其他 CRM 账号对接，你需要先断开当前的 CRM 对接。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > CRM 集成**。
2. 点击右上角的 **集成其他 CRM**。



3. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。



执行结果

- Bitrix24 CRM 对接断开。
- 所有的 CRM 集成设置被清除。
- 同步的企业联系人群组以及联系人仍保留在 PBX 中且变得可编辑。