

Bitrix24 CRM 对接手册

Yeastar P 系列软件版

版本: 1.0

日期: 2025年12月08日



目录

关于本手册.....	1
设置 Bitrix24 CRM 对接.....	4
对接 Yeastar P 系列软件版 和 Bitrix24 CRM.....	4
设置 Bitrix24 CRM 联系人自动同步.....	10
设置创建 Bitrix24 CRM 线索或联系人.....	12
设置来电弹屏.....	14
设置同步通话记录至 CRM.....	17
使用 Bitrix24 CRM 集成.....	20
禁用 Bitrix24 CRM 集成.....	25
断开 Bitrix24 CRM 连接.....	26

关于本手册

Yeastar P 系列软件版 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

- **订阅服务：**
 - CRM 集成
 - 通讯录专业版



提示：

订阅服务前，你可以免费试用 30 天。更多信息，请参见 [启用 Yeastar P 系列软件版 服务的免费试用](#)。

- **固件版本：**83.21.0.66 或更高版本

主要功能

对接 Yeastar P 系列软件版 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 / 应答 CRM 联系人的来电，或结束与 CRM 联系人的通话，系统将自动弹出一个浏览器标签页，显示联系人详情。此外，用户可以在与 CRM 联系人的通话中，直接从通话窗口中手动打开联系人详情页。。

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。

通话录音播放

CRM 用户可以在 CRM 页面中直接查看和播放存储在 PBX 上的对应通话记录的录音。

联系人同步

接收到 Bitrix24 CRM 联系人来电或向 CRM 联系人发起外线去电时，自动将此联系人同步到 PBX 的指定企业联系人群组中。

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，可自动或手动在 CRM 系统中创建新的联系人。

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 系列软件版 和 Bitrix24 CRM](#)

[设置 Bitrix24 CRM 联系人自动同步](#)

[设置创建 Bitrix24 CRM 线索或联系人](#)

[设置来电弹屏](#)

[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 系列软件版 和 Bitrix24 CRM

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

对接要求

对接之前，确保你的 Bitrix24 和 Yeastar P 系列软件版 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

- **订阅服务：**
 - CRM 集成
 - 通讯录专业版
- **固件版本：**83.21.0.66 或更高版本
- **网络：**可访问外网

操作步骤

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

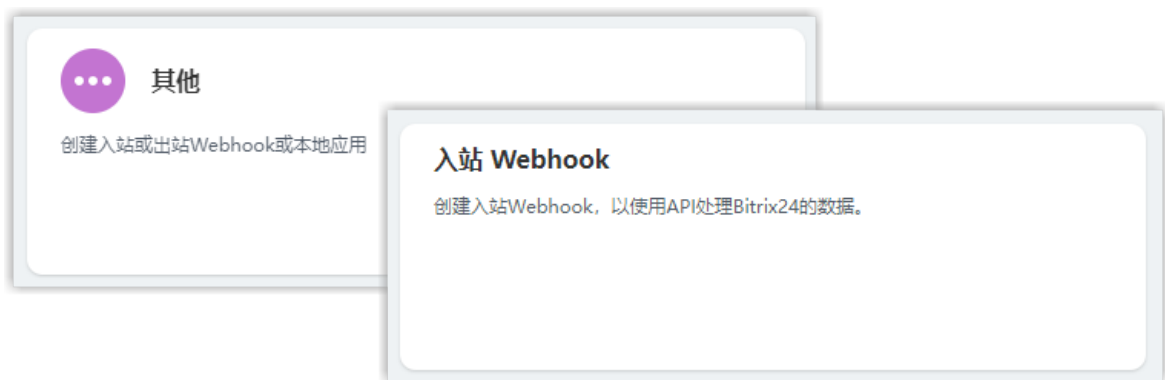
步骤一、在 Bitrix24 创建入站 Webhook

在 Bitrix24 创建入站 Webhook，允许 Yeastar P 系列软件版 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 **入站 Webhook**。



4. 在配置页面，创建一个入站 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 系列软件版。

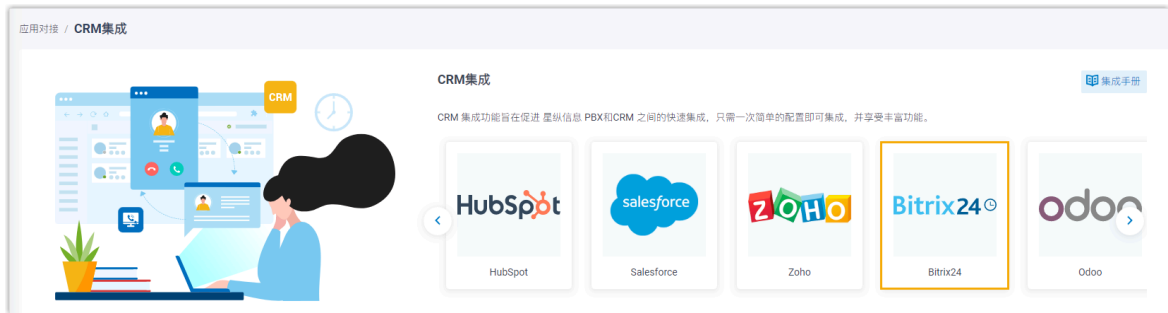
**提示：**

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。

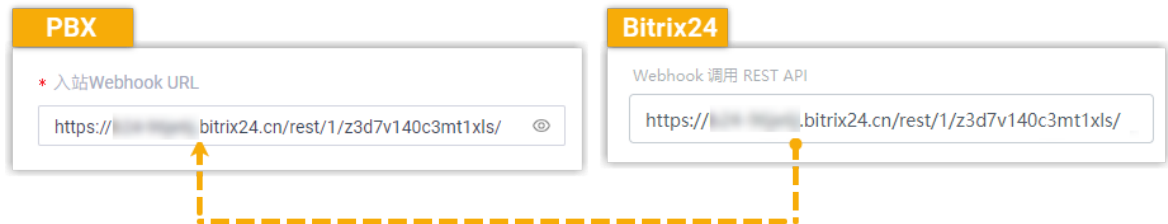
步骤二、连接 Yeastar P 系列软件版 和 Bitrix24 CRM

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

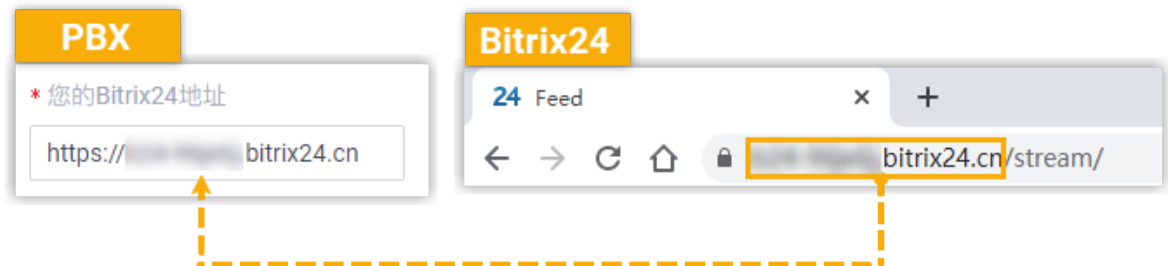
1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > CRM 集成**。
2. 点击 **Bitrix24**。



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。



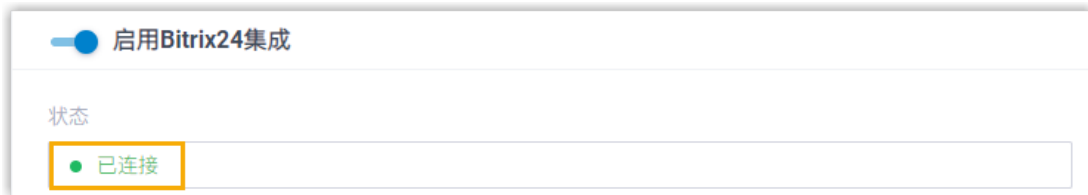
5. 点击 **保存**。

如果认证成功，将会显示以下弹窗。




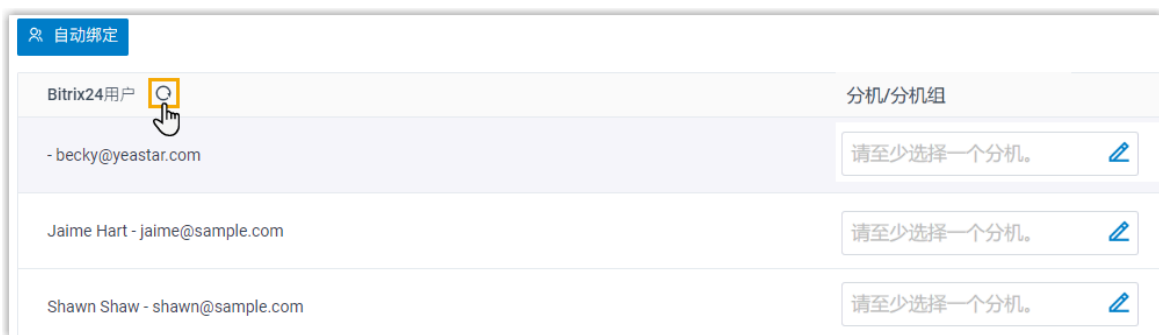
6. 点击 **确定**。

状态 栏显示 **已连接**，表示 Yeastar P 系列软件版 成功连接到 Bitrix24 CRM。



步骤三、在 Yeastar P 系列软件版 上绑定 Bitrix24 用户与 PBX 分机

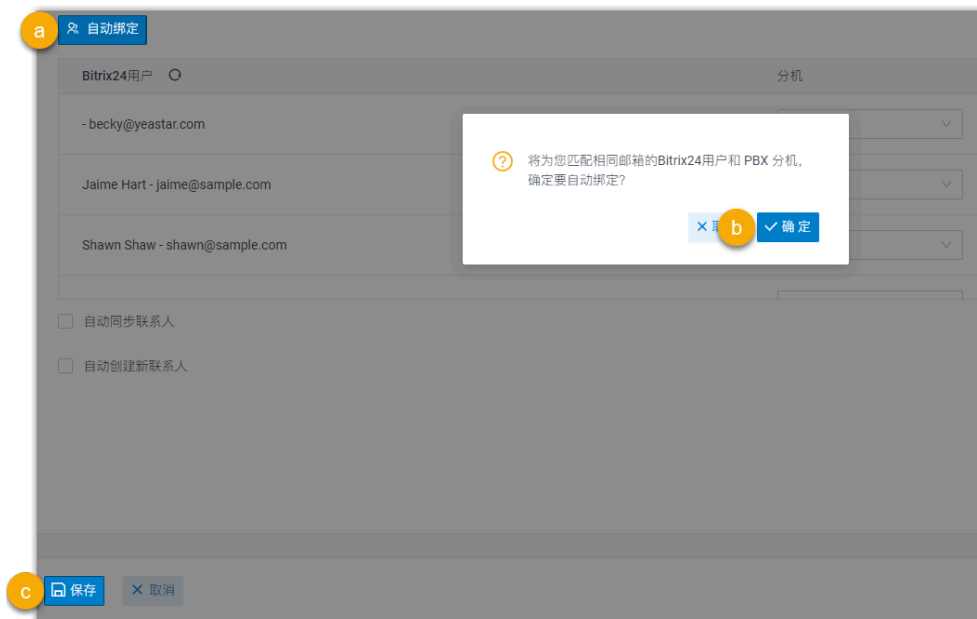
1. 在 PBX 的 CRM 集成页面中，点击 **Bitrix24 用户** 旁边的 ，获取最新的 Bitrix24 用户列表。



2. 绑定 Bitrix24 用户和 PBX 分机。

自动绑定

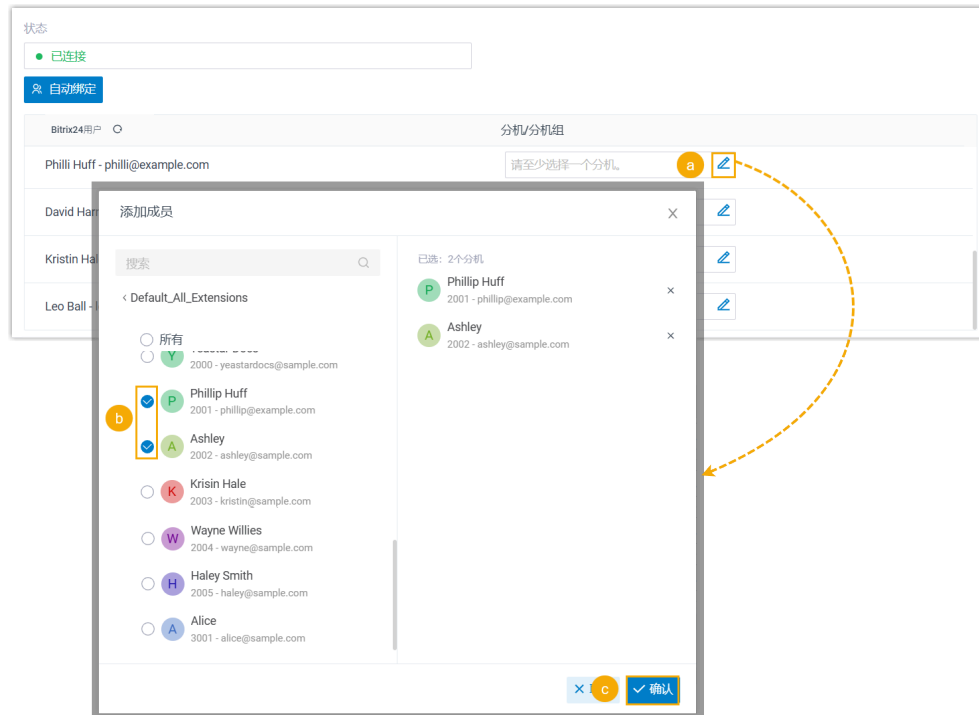
如果用户的 Bitrix24 账号和 PBX 分机绑定了相同的电子邮箱地址，你可以设置自动绑定用户的 Bitrix24 账号和 PBX 分机。




- 点击 **自动绑定**。
- 在弹出的窗口中，点击 **确定**。
- 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。



- 在 Bitrix24 用户旁边的 **分机/分机组** 字段，点击 .
- 在弹出的窗口中，选择用户的分机。
- 点击 **确认**。
- 点击 **保存**。

执行结果

- Yeastar P 系列软件版 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](#)
- [设置创建 Bitrix24 CRM 线索或联系人](#)
- [设置来电弹屏](#)
- [使用 Bitrix24 CRM 集成](#)

设置 Bitrix24 CRM 联系人自动同步

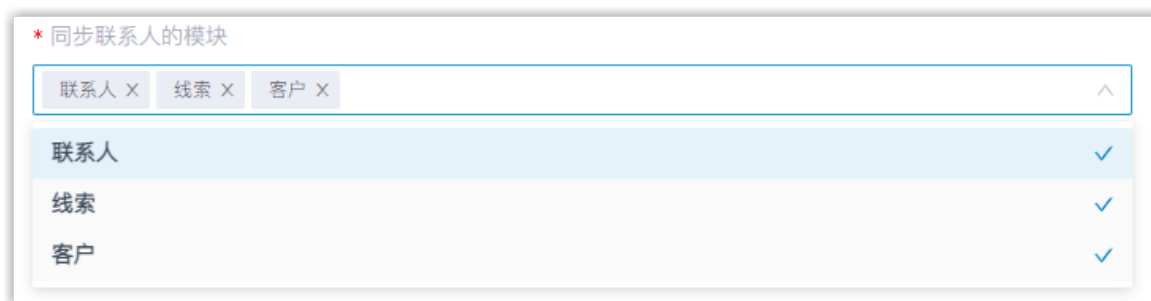
对接 Yeastar P 系列软件版和 Bitrix24 CRM 后，你可以启用单向的联系人同步，将 Bitrix24 CRM 联系人同步到 PBX 的指定企业联系人群组中。

前提条件

- [已对接 Yeastar P 系列软件版和 Bitrix24 CRM。](#)
- 已订阅 **通讯录专业版** 服务。

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，启用 **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**：已经购买贵公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。

* 同步到企业联系人群组

* 名称

CRM_Synchronization

新建

新建

Bitrix24 Contacts

5. 在 **始终查询CRM** 选项，决定是否实时在 CRM 中搜索联系人。

☒ 始终查询CRM

启用后，PBX将实时查询 CRM 以获取联系人信息，并支持 Linkus 客户端的实时拨号搜索 CRM 联系人功能。
关闭后，仅在 PBX 企业联系人中未找到匹配信息时才查询 CRM，同时禁用 Linkus 客户端的实时拨号搜索 CRM 联系人功能。
注意：启用“始终查询”会增加 API Credit 消耗，请留意额度。有关 CRM 平台 API 请参考其[官方文档](#)。

- 若启用，PBX 将实时在 CRM 中搜索联系人信息，且绑定用户的 Linkus 客户端上可支持实时拨号搜索联系人功能。
- 若禁用，PBX 将仅在 PBX 企业联系人中无匹配的联系人信息时才在 CRM 中查询。



注：

- 启用此功能会增加 API 请求数量，需要自行留意 API 请求额度。
- 若启用了号码加密功能，则无法支持实时搜索。

6. 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，或向联系人发起外线呼出时，该联系人信息会被自动同步到 Yeastar P 系列软件版 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。

设置创建 Bitrix24 CRM 线索或联系人

对接 Yeastar P 系列软件版 和 Bitrix24 CRM 后，你可以设置自动或手动创建联系人或线索。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 系列软件版 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，启用 **创建新联系人**。
3. 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](#)。
4. 在 **创建方式** 栏，根据需要选择创建方式。
 - 若要系统基于指定通话事件自动在 CRM 中创建新联系人，执行以下操作：
 - a. 选择 **自动**。
 - b. 在 **通话类型** 下拉列表中，选择在 CRM 上自动创建新联系人或线索的触发条件。

* 通话类型

呼入 ×

呼出 ×

|

▼

呼入

呼出

- **呼入**：接收到未知号码来电。未知号码表示该号码不存在于 CRM 的“联系人”，“线索”或“客户”信息中。
- **呼出**：呼出未知号码。未知号码表示该号码不存在于 CRM 的“联系人”，“线索”或“客户”信息中。
- 若要允许绑定的分机用户在通话中手动创建新联系人，选择 **手动**。

5. 点击 **保存**。

执行结果

- 若设置了自动创建，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。

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

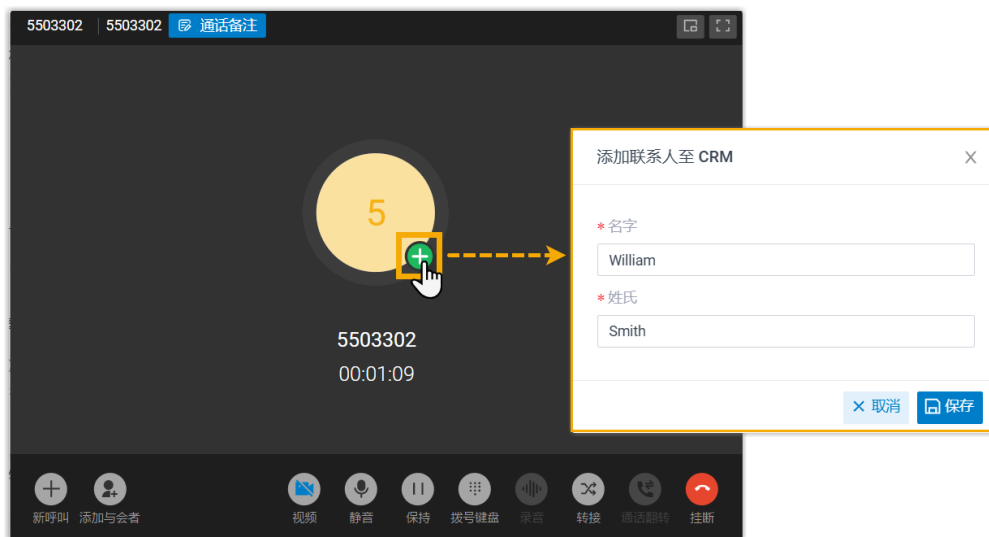
工作电话

选择字段

创建字段

删除节

- 若设置了手动创建，分机用户可在与未知号码的通话中，将此未知号码添加为 CRM 上的联系人或线索。

**注：**

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 系列软件版 上的企业联系人群组。


设置来电弹屏

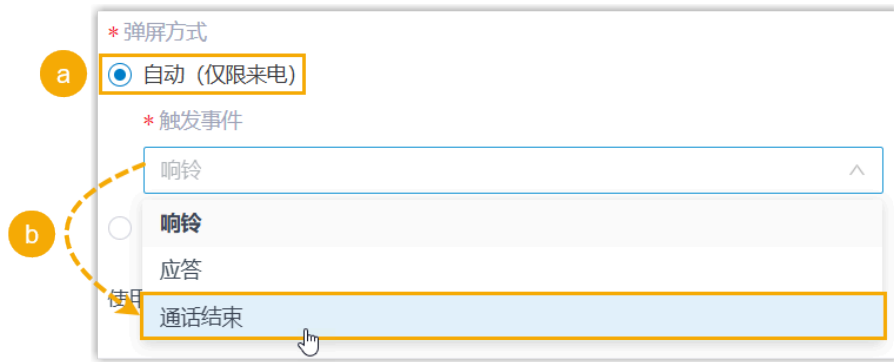
Yeastar P 系列软件版 与 Bitrix24 CRM 对接后，默认情况下，当用户收到 CRM 联系人的来电时，浏览器会自动打开一个新标签页，呈现 CRM 联系人信息。你也可以根据需要，设置通过其他通话事件触发弹屏显示 CRM 联系人信息，或在通话中手动打开联系人详情页。

前提条件

[已对接 Yeastar P 系列软件版 和 Bitrix24 CRM。](#)

操作步骤

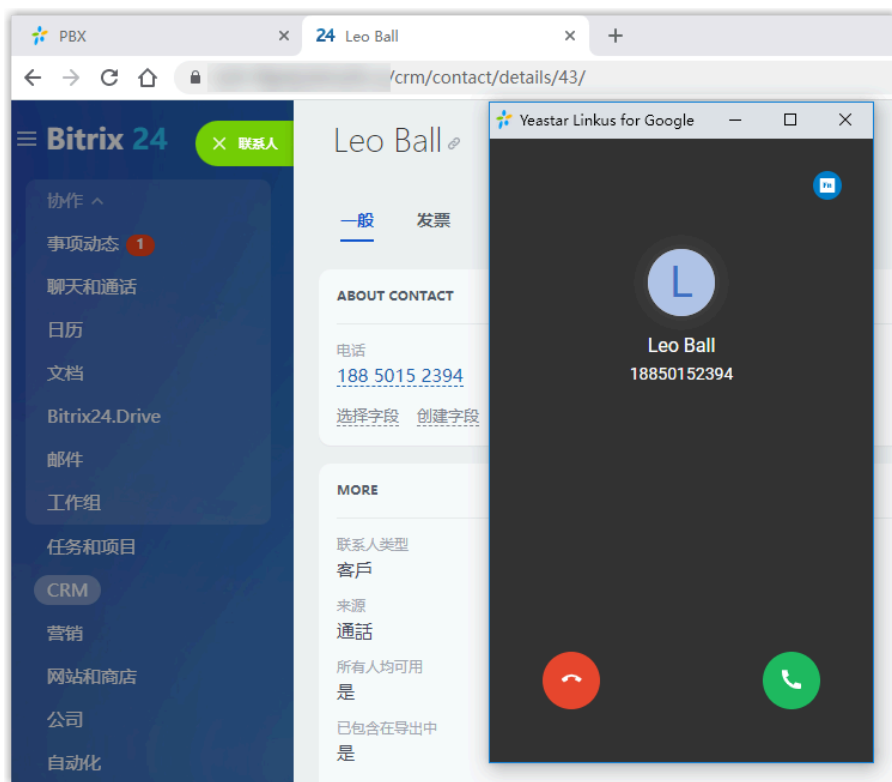
1. 登录 PBX 管理网页，进入 **分机和中继 > 分机**。
2. 点击  编辑与 CRM 用户绑定的分机。
3. 在 **Linkus客户端** 页签，下拉到要配置的 Linkus 客户端，然后勾选 **使用系统集成的 CRM 打开联系人 URL**。
4. 在 **弹屏方式** 栏，选择来电弹屏的方式。
 - 如要系统自动打开 CRM 联系人详情页，执行如下：



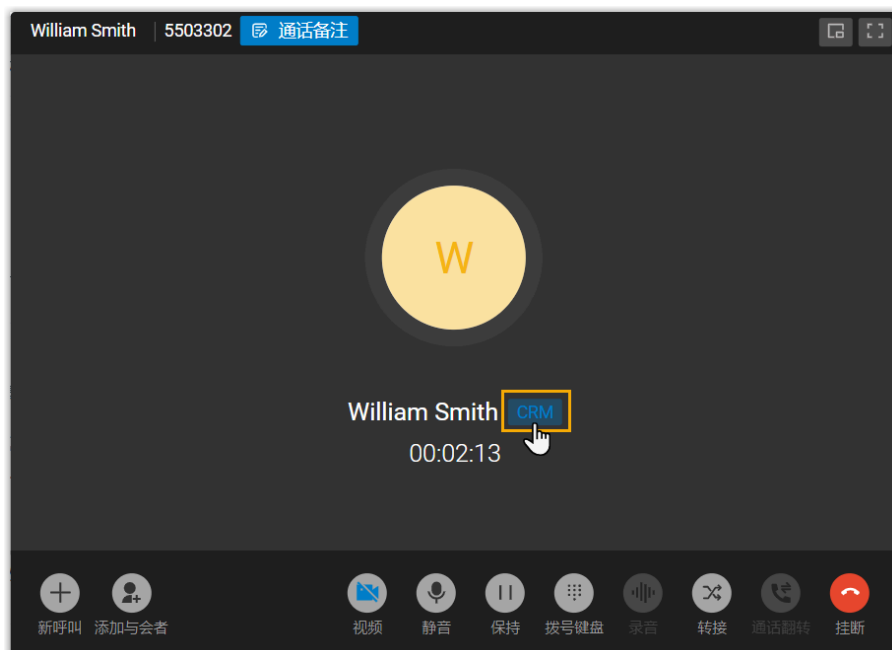
- a. 选择 **自动 (仅限来电)**。
 - b. 在**触发事件** 下拉列表中，设置触发来电弹屏的事件。
 - **响铃**：在接收到 CRM 联系人的来电时触发弹屏。
 - **应答**：在应答 CRM 联系人的来电后触发弹屏。
 - **通话结束**：在结束与 CRM 联系人的通话后触发弹屏。
- 如要允许绑定的分机用户在与 CRM 联系人的通话中手动打开联系人详情页，选择**手动**。
5. 点击 **保存**。

执行结果

- 若设置了自动弹屏，当 CRM 联系人的外部来电出现指定的触发事件时，浏览器将自动打开一个新的标签页，呈现 CRM 联系人信息。



- 若设置了手动弹屏，则绑定的分机用户在与 CRM 联系人的通话中，可通过在通话窗口中点击 CRM 标签，手动打开联系人详情页。



注：



来电弹屏窗口可能会被浏览器拦截。弹窗被拦截时，用户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**。



设置同步通话记录至 CRM

Yeastar P 系列软件版 与 Bitrix24 CRM 对接后，你可以设置通话记录同步，以自动将用户与联系人的通话活动记录到 CRM 中。

前提条件

[已对接 Yeastar P 系列软件版 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，启用 **通话记录同步**。
3. 根据需要配置以下通话记录信息。

* 主题

Extension Call

描述

Call: {{Time}} {{Call_Log_Status}} from {{Call_From}} to {{Call_To}} {{Talk_Duration}}

ⓘ 当前支持的变量包括 {{Time}}, {{Call_Log_Status}}, {{Call_From}}, {{Call_To}}, 和 {{Talk_Duration}} 等。完整列表请参考用户手册。

- **主题**：通话记录的主题。
- **描述**：通话记录的描述。



注：



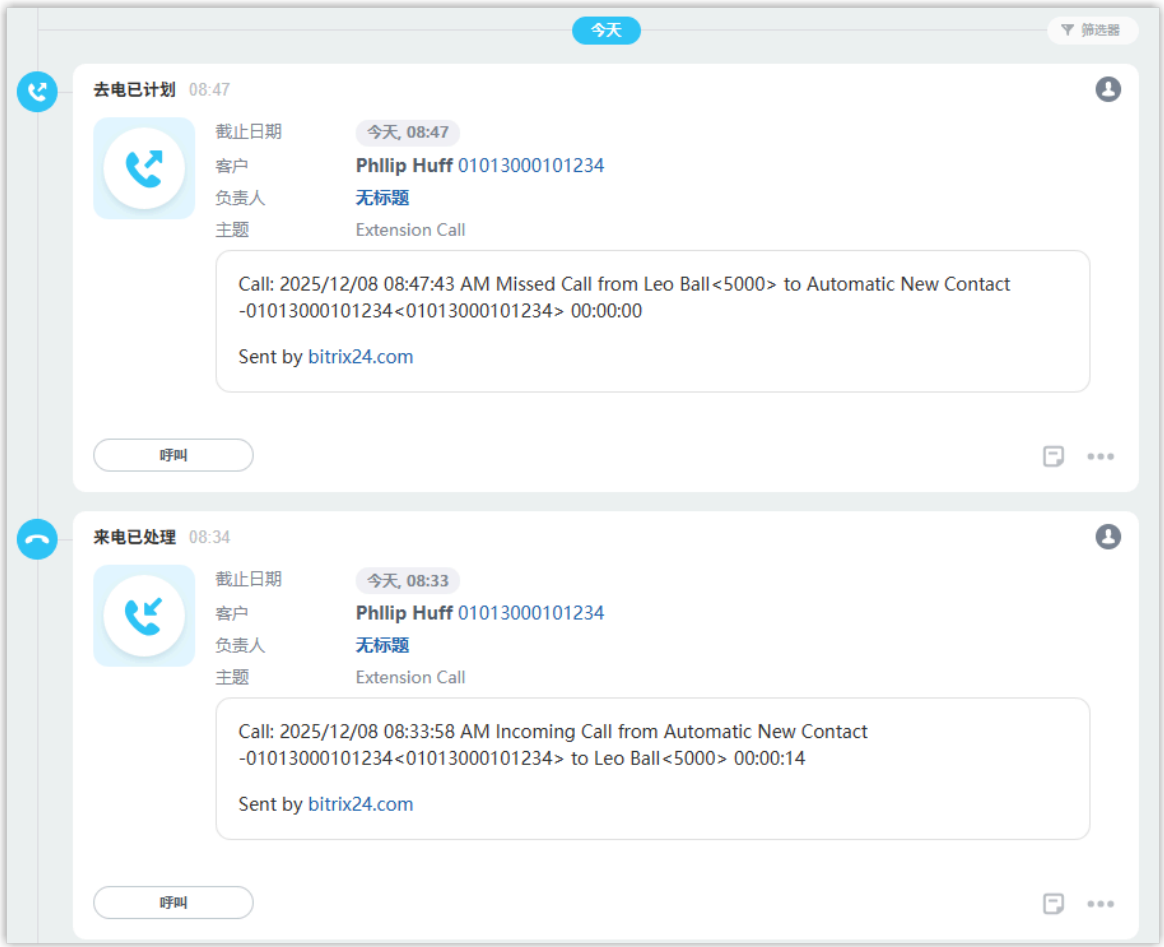
可使用变量组成以上通话记录信息。关于支持的变量，请参见 [集成模板 XML 说明 - 通话记录场景变量](#)。

4. 根据需要配置以下通话记录同步设置。

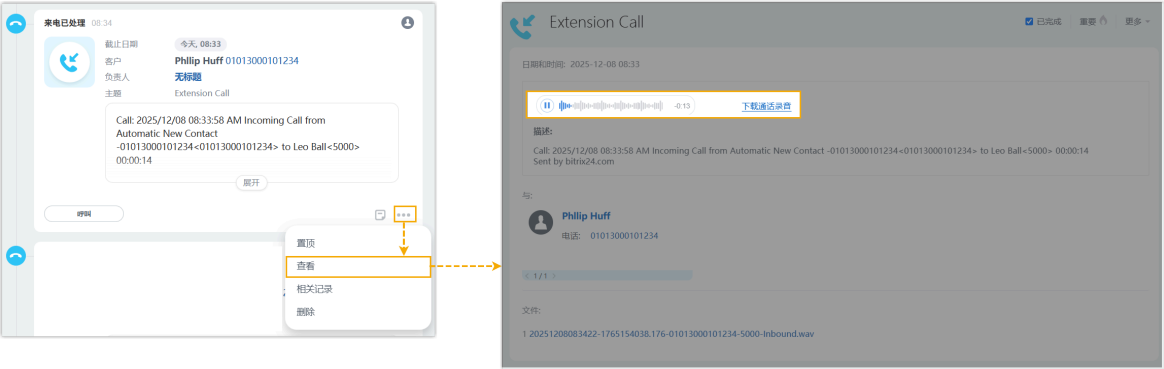
设置	说明
播放通话录音	<p>若启用，绑定了 PBX 分机的 CRM 用户可以直接在 CRM 系统中查看并播放存储在 PBX 上的通话录音。</p> <div>  注： 在 CRM 中点击播放通话录音时，系统将会向 PBX 请求录音文件。有关 CRM 平台如何保护录音数据的隐私，请联系你的 CRM 提供商。 </div>
未接听的坐席不记录未接来电	<p>若启用，针对队列和响铃组来电，PBX 仅向接听坐席的 CRM 同步通话记录，而不会将对应通话的未接来电记录同步至未接听坐席的 CRM。</p>

执行结果

- 绑定了 CRM 用户的分机与 CRM 联系人结束通话后，通话记录会自动同步到 CRM 中，并包含预先配置的主题和描述信息。



- 如果启用了通话录音播放功能，用户可直接在 CRM 中查看和播放对应的通话录音。



使用 Bitrix24 CRM 集成

本文介绍对接 Yeastar P 系列软件版 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**）。

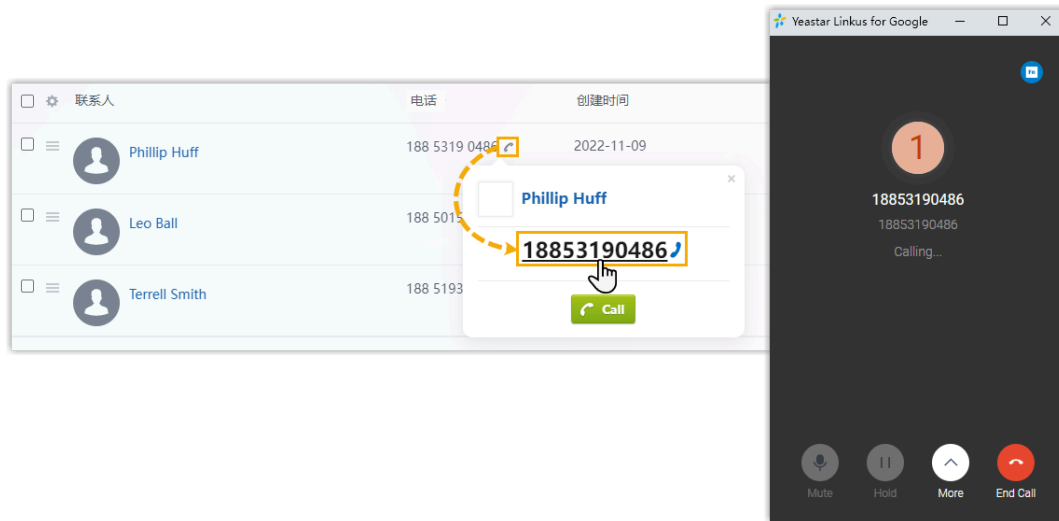


The screenshot shows the Bitrix24 CRM settings interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: 一般, Market, 活动, 历史, 事项动态, 选择列表, 格式 (highlighted in orange), 重复项控制, and 回收站. Below the tabs, the section is titled '格式参数'. The settings are as follows:

Setting	Value
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。

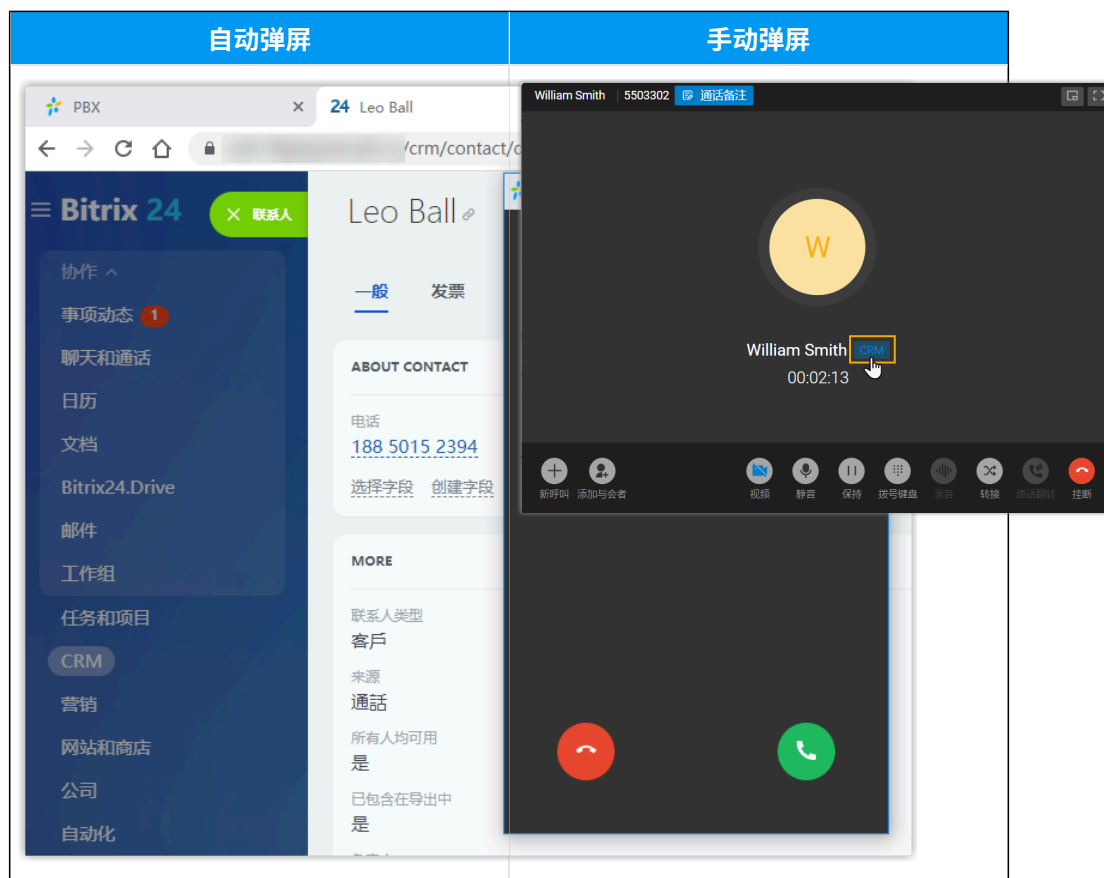
操作步骤

当 Bitrix24 用户接收、应答 CRM 联系人的来电或结束与 CRM 联系人的通话时，浏览器将自动打开一个新的标签页，呈现 CRM 联系人信息。此外，用户可在通话中手动从通话窗口中打开联系人详情页。



注：

关于具体设置，请参见 [设置来电弹屏](#)。



注：

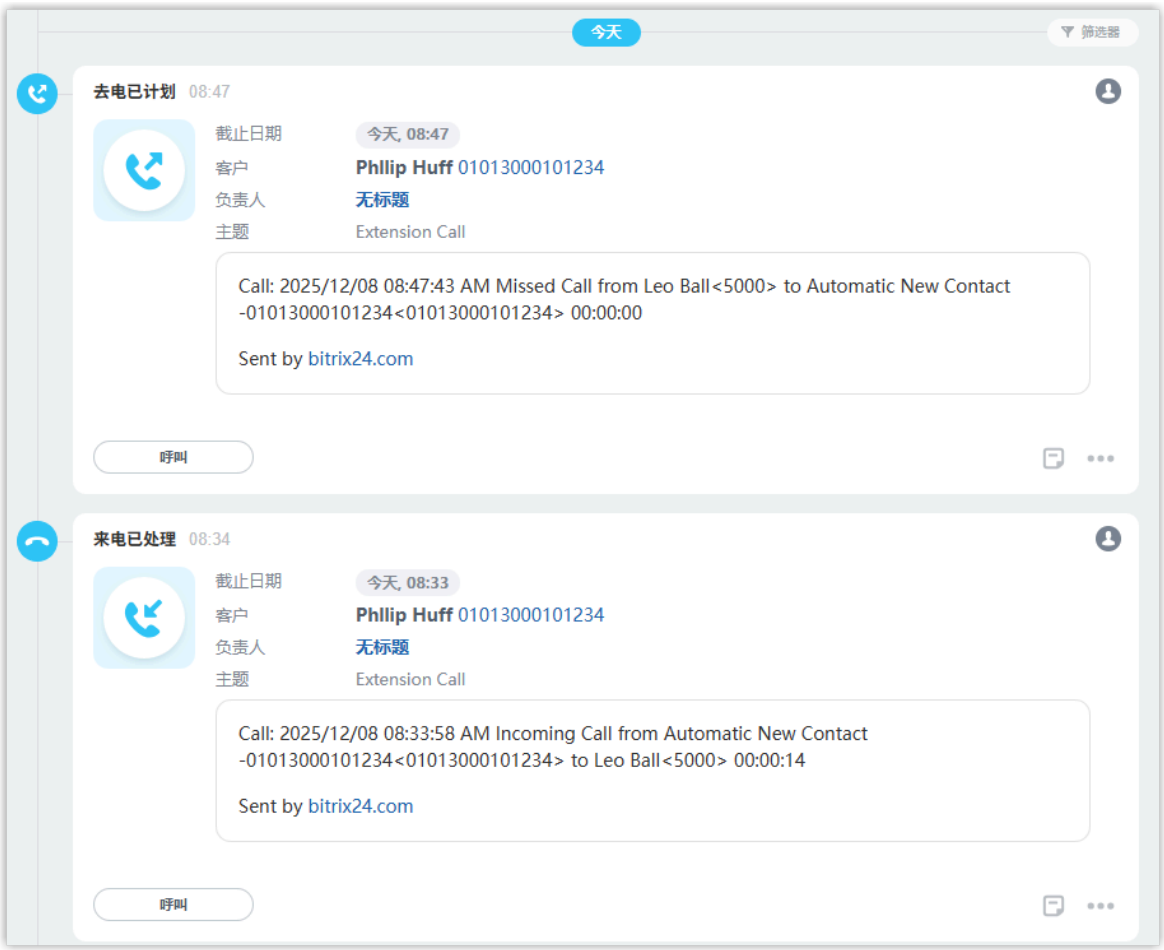
来电弹屏可能会被浏览器拦截。你需要点击搜索栏右侧的拦截提醒图标，允许显示弹窗和网站重定向，并点击 **完成**。



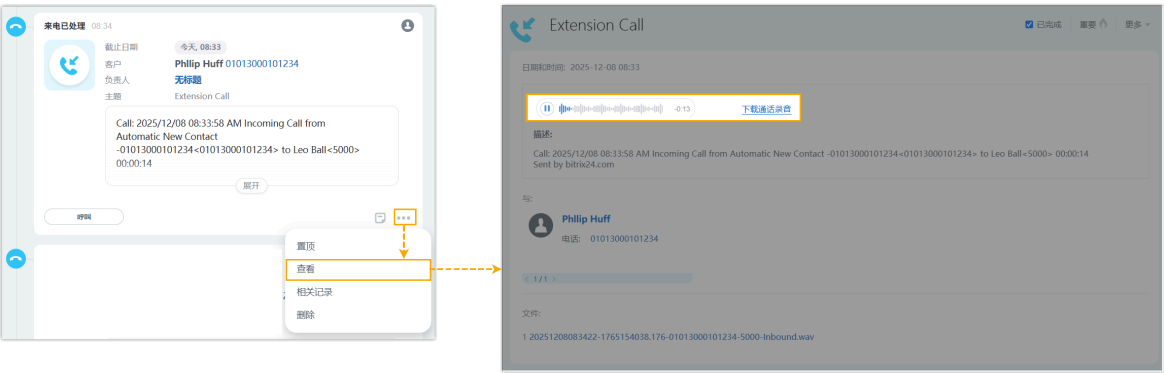
通话记录同步

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。



- 如果启用了[通话录音播放](#)功能，用户可直接在 CRM 中查看和播放对应的通话录音。



联系人同步

Bitrix24 CRM 联系人来电或向联系人发起去电时，将触发 CRM 联系人查找，如果 Bitrix24 CRM 上存在相同号码，则将对应的联系人同步到 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			

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，可自动或手动创建新的联系人或线索。

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

Automatic New Contact -18850152394

一般

发票

交易

报价

工作流

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

删除节

禁用 Bitrix24 CRM 集成

当你想要暂停使用 CRM 集成时，可随时在 Yeastar P 系列软件版 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. 点击页面右上角的 **取消对接**。



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。