



# 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

<b>关于本手册.....</b>	<b>1</b>
<b>设置 Bitrix24 CRM 对接.....</b>	<b>4</b>
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
<b>使用 Bitrix24 CRM 集成.....</b>	<b>20</b>
<b>禁用 Bitrix24 CRM 集成.....</b>	<b>25</b>
<b>断开 Bitrix24 CRM 连接.....</b>	<b>26</b>

# 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	与你有生意往来的客户、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。

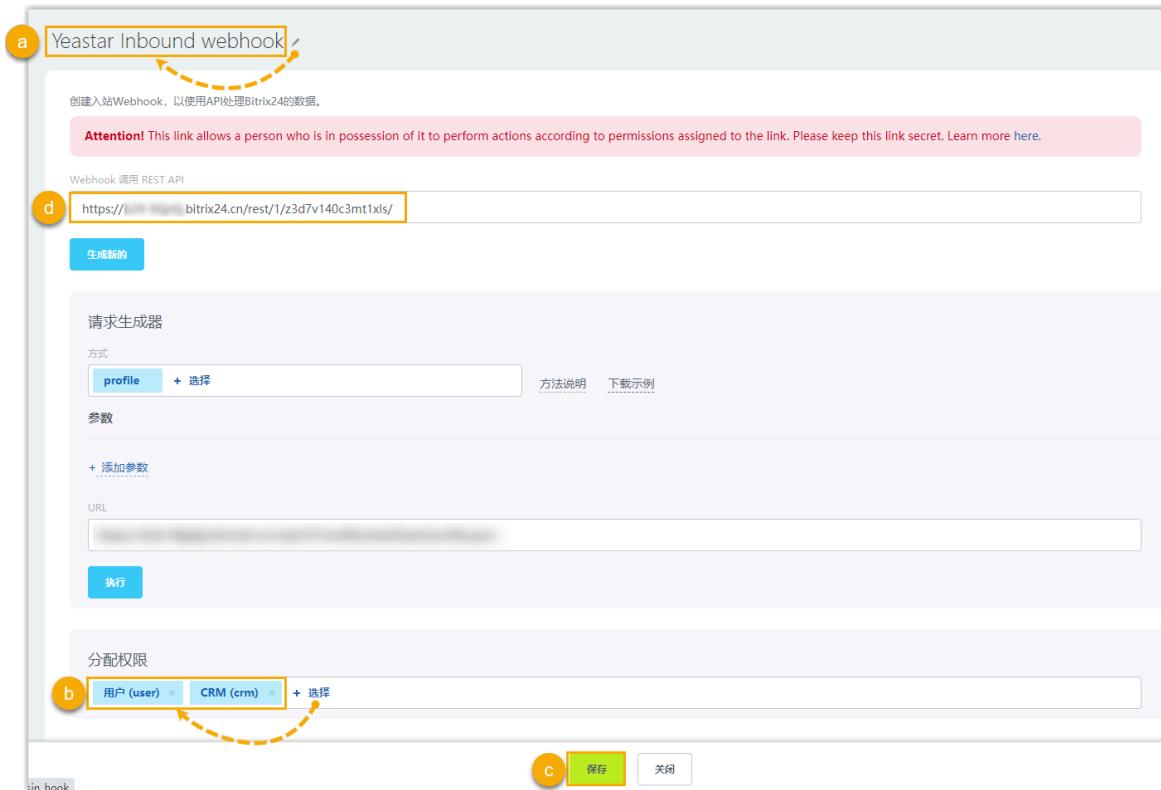
1. 使用超级管理员账号登录你的 Bitrix24。
2. 在左侧的导航栏，点击 **应用程序 > 开发人员资源**。



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。



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

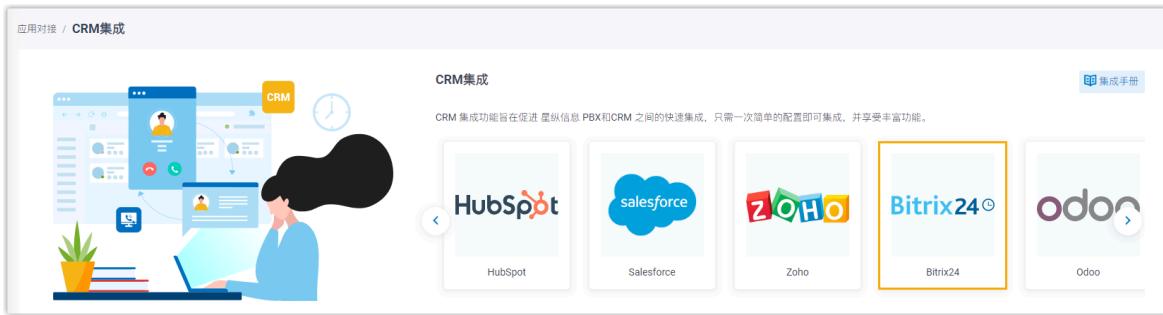
**提示：**

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。

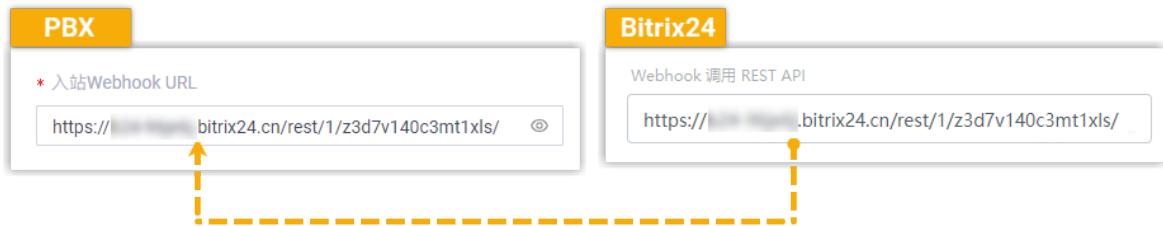
## 步骤二、连接 Yeastar P 系列软件版和 Bitrix24 CRM

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。

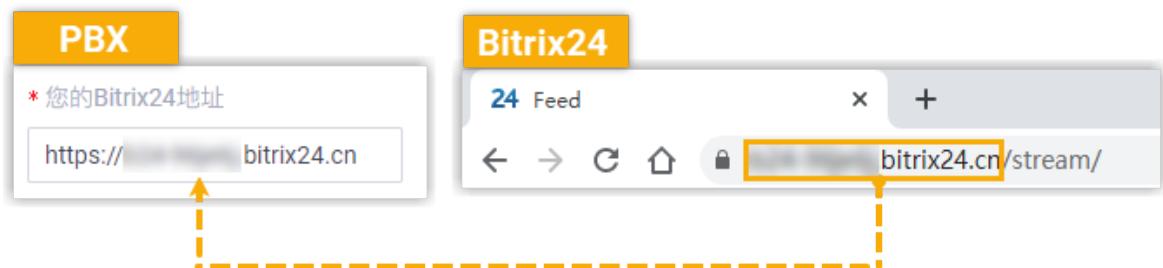
- 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > CRM 集成**。
- 点击 **Bitrix24**。



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。



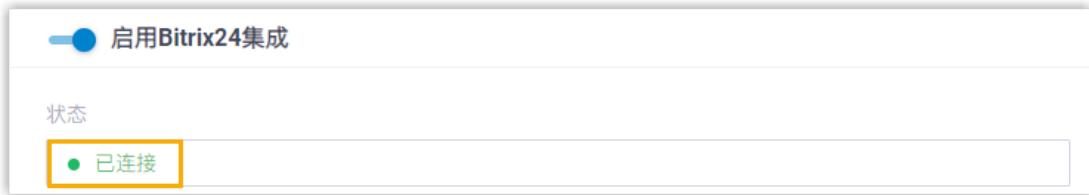
5. 点击 **保存**。

如果认证成功，将会显示以下弹窗。



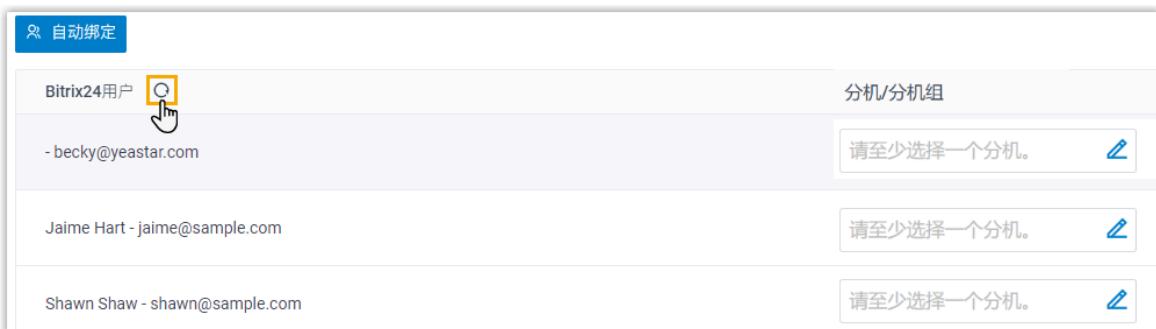
6. 点击 **确定**。

**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

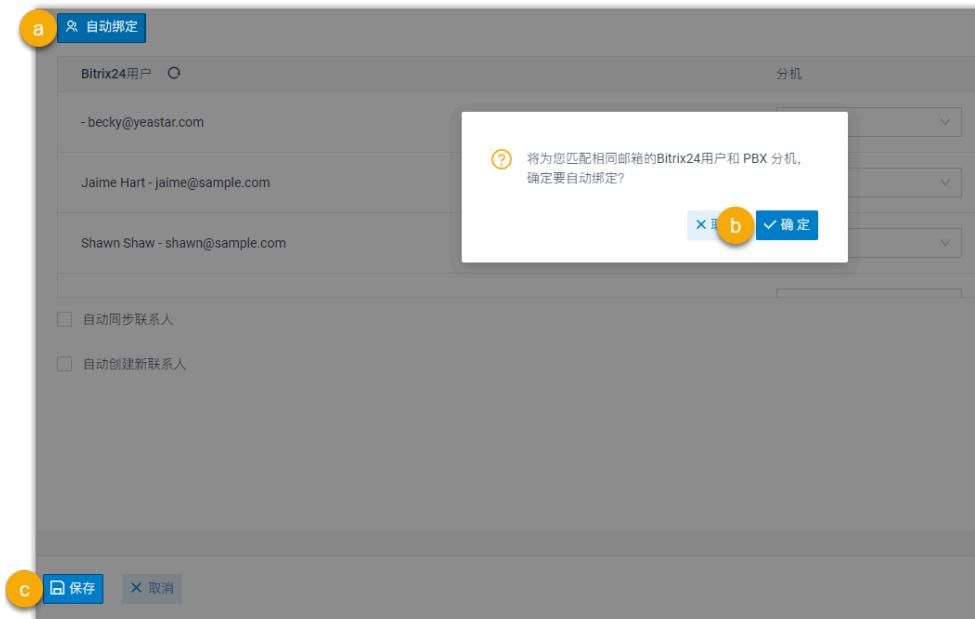
1. 在 PBX 的 CRM 集成页面中，点击 **Bitrix24 用户** 旁边的 ，获取最新的 Bitrix24 用户列表。



2. 绑定 Bitrix24 用户和 PBX 分机。。

#### 自动绑定

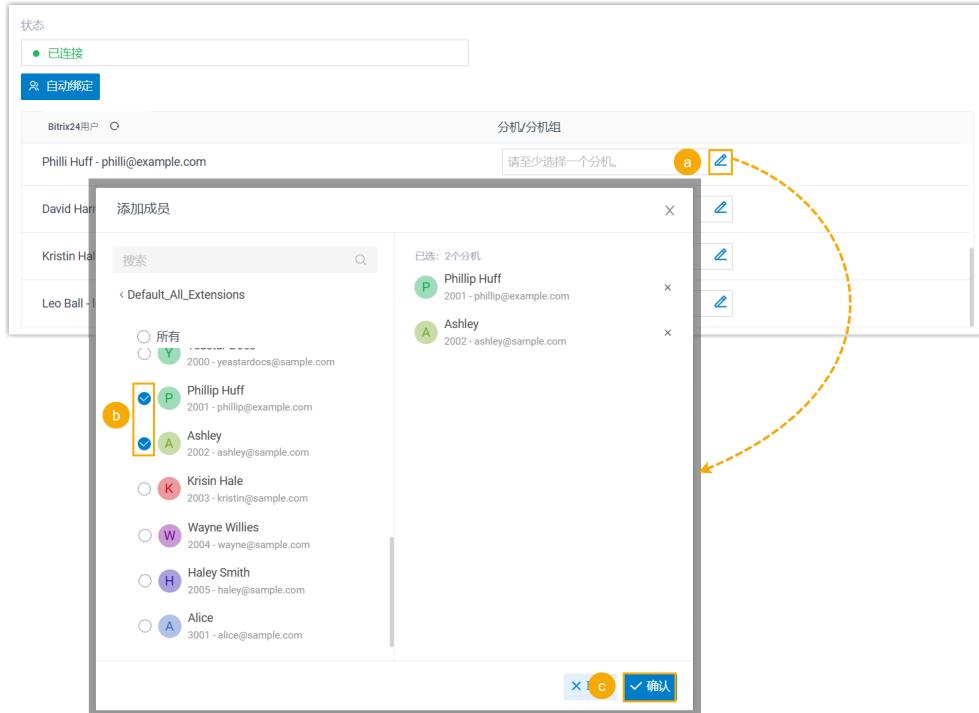
如果用户的 Bitrix24 账号和 PBX 分机绑定了相同的电子邮箱地址，你可以设置自动绑定用户的 Bitrix24 账号和 PBX 分机。



- 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/分机组** 字段，点击 。
- b. 在弹出的窗口中，选择用户的分机。
- c. 点击 **确认**。
- d. 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

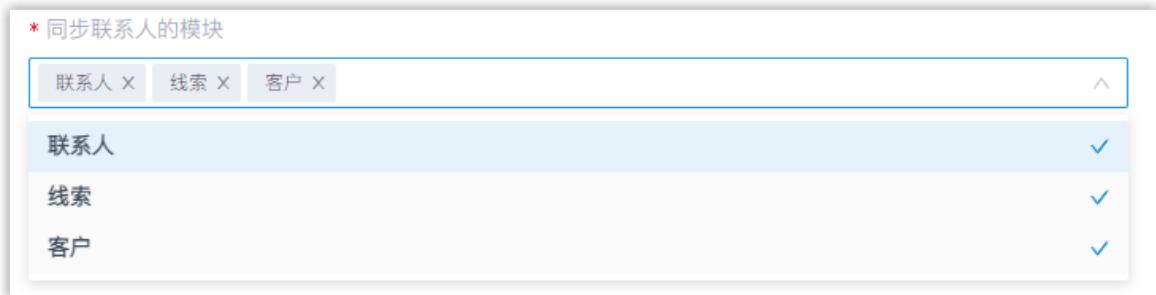
对接 Yeastar P 系列软件版和 Bitrix24 CRM 后，你可以启用单向的联系人同步，将 Bitrix24 CRM 联系人同步到 PBX 的指定企业联系人群组中。

### 前提条件

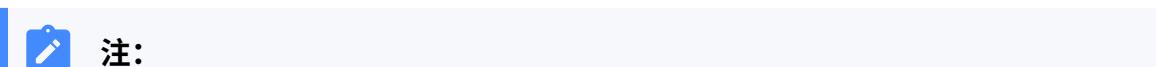
- [已对接 Yeastar P 系列软件版和 Bitrix24 CRM。](#)
- 已订阅 **通讯录专业版** 服务。

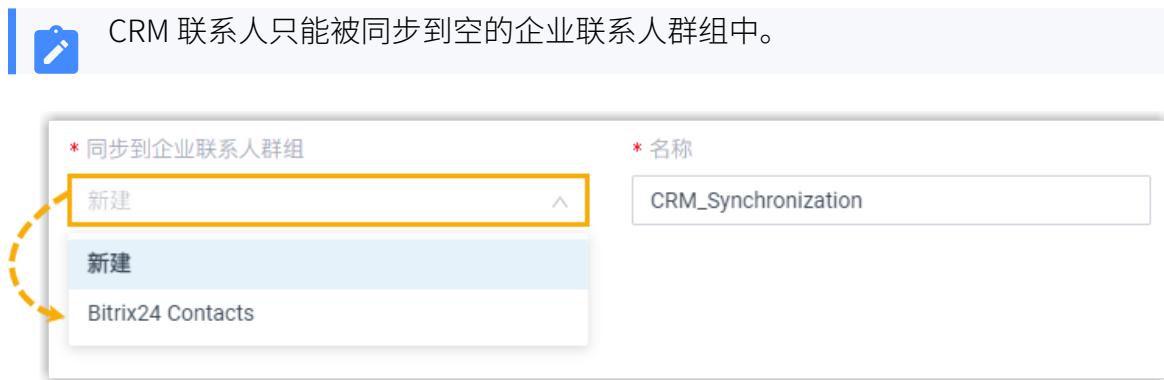
### 操作步骤

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。
  - **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。





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



- 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

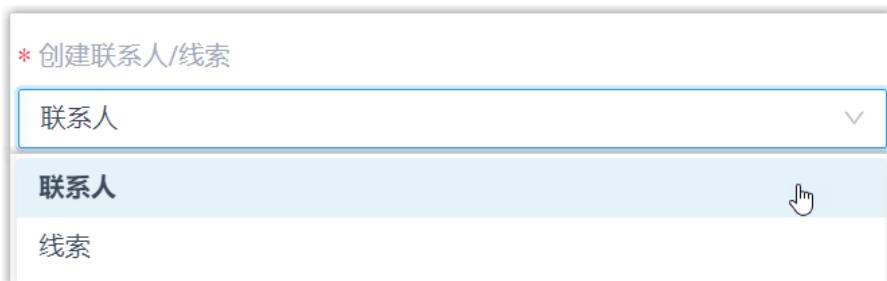
对接 Yeastar P 系列软件版和 Bitrix24 CRM 后，你可以设置自动或手动创建联系人或线索。该功能可以帮助 Bitrix24 用户高效地构建自己的联系人数据库，确保在发起或接收到未知呼叫时，捕获所有联系人信息和线索。

### 前提条件

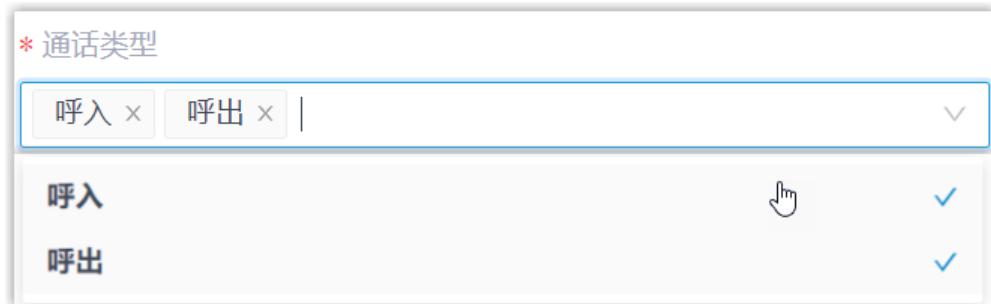
[已对接 Yeastar P 系列软件版 和 Bitrix24 CRM。](#)

### 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。



- **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

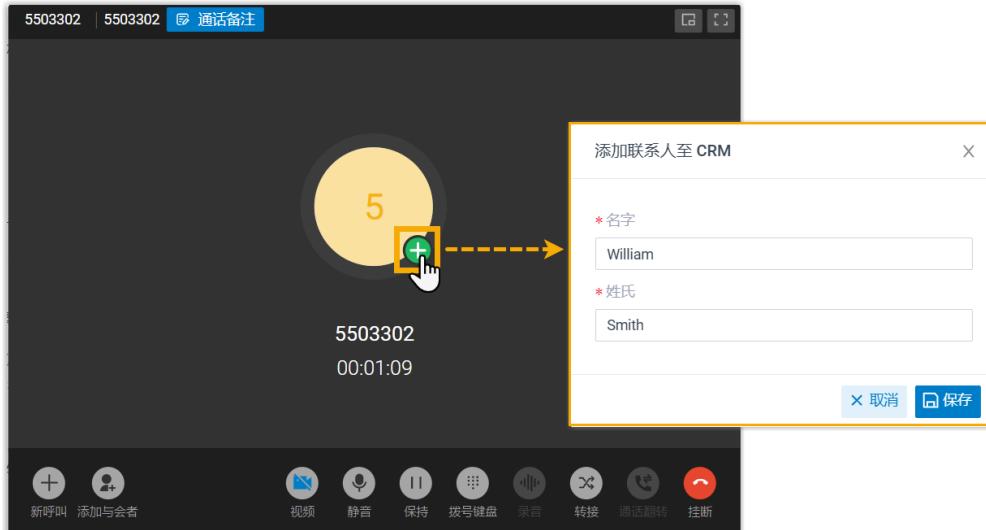
- 若设置了自动创建，当绑定了 Bitrix24 用户的分机呼叫未知号码，或接收到未知号码来电时，将自动在 Bitrix24 CRM 上创建新的联系人或线索。

**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。

一般	发票	交易	报价	工作流	相关项	历史	配置文件	Market
<b>ABOUT CONTACT</b> <div style="float: right;">编辑</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p>电话 188 5015 2394</p> <p><a href="#">选择字段</a> <a href="#">创建字段</a></p> </div> <div> <p>工作电话</p> <p><a href="#">删除节</a></p> </div> </div>								

- 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

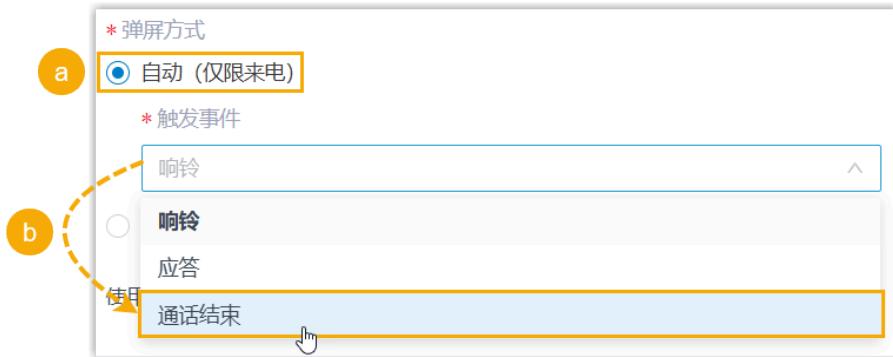
Yeastar P 系列软件版与 Bitrix24 CRM 对接后，默认情况下，当用户收到 CRM 联系人的来电时，浏览器会自动打开一个新标签页，呈现 CRM 联系人信息。你也可以根据需要，设置通过其他通话事件触发弹屏显示 CRM 联系人信息，或在通话中手动打开联系人详情页。

### 前提条件

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

### 操作步骤

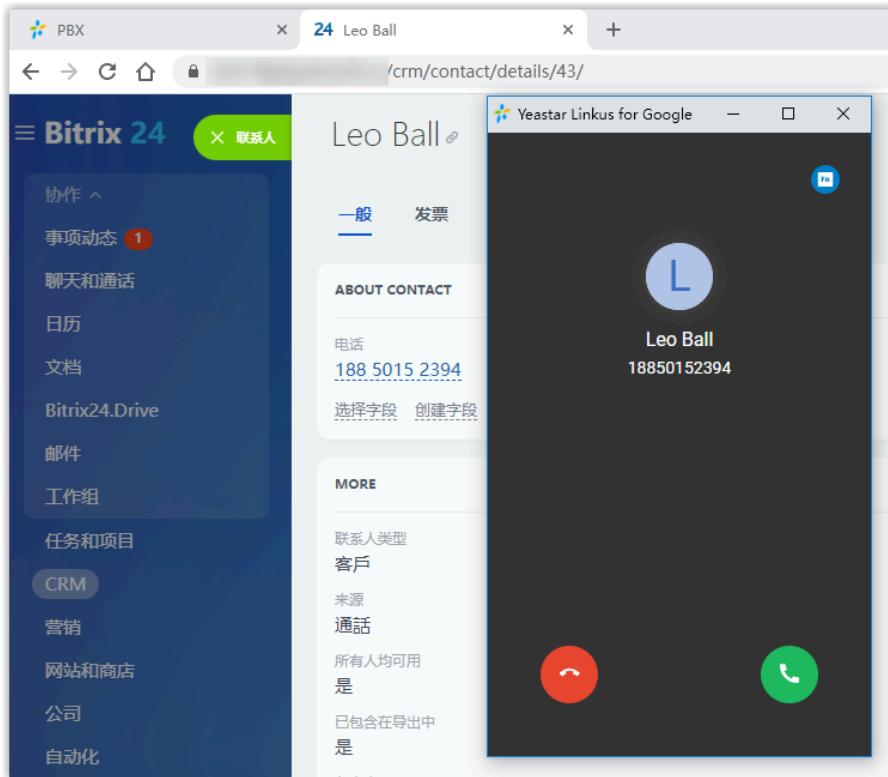
1. 登录 PBX 管理网页，进入 **分机和中继 > 分机**。
2. 点击  编辑与 CRM 用户绑定的分机。
3. 在 **Linkus客户端** 页签，下拉到要配置的 Linkus 客户端，然后勾选 **使用系统集成的 CRM 打开联系人 URL**。
4. 在 **弹屏方式** 栏，选择来电弹屏的方式。
  - 如要系统自动打开 CRM 联系人详情页，执行如下：



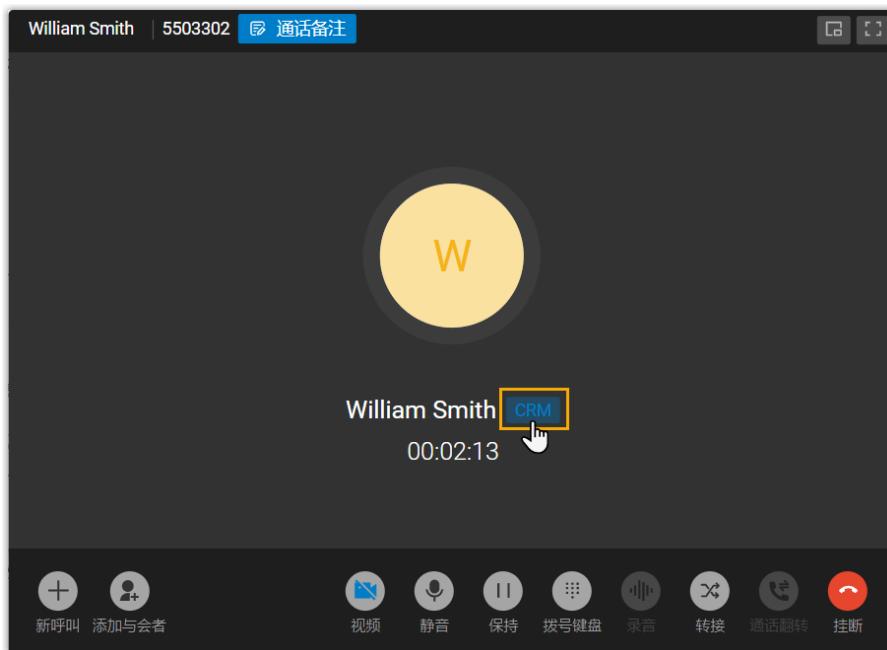
- a. 选择 **自动 (仅限来电)**。
  - b. 在**触发事件**下拉列表中，设置触发来电弹屏的事件。
    - **响铃**: 在接收到 CRM 联系人的来电时触发弹屏。
    - **应答**: 在应答 CRM 联系人的来电后触发弹屏。
    - **通话结束**: 在结束与 CRM 联系人的通话后触发弹屏。
- 如要允许绑定的分机用户在与 CRM 联系人的通话中手动打开联系人详情页，选择 **手动**。
5. 点击 **保存**。

## 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}}
①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:**



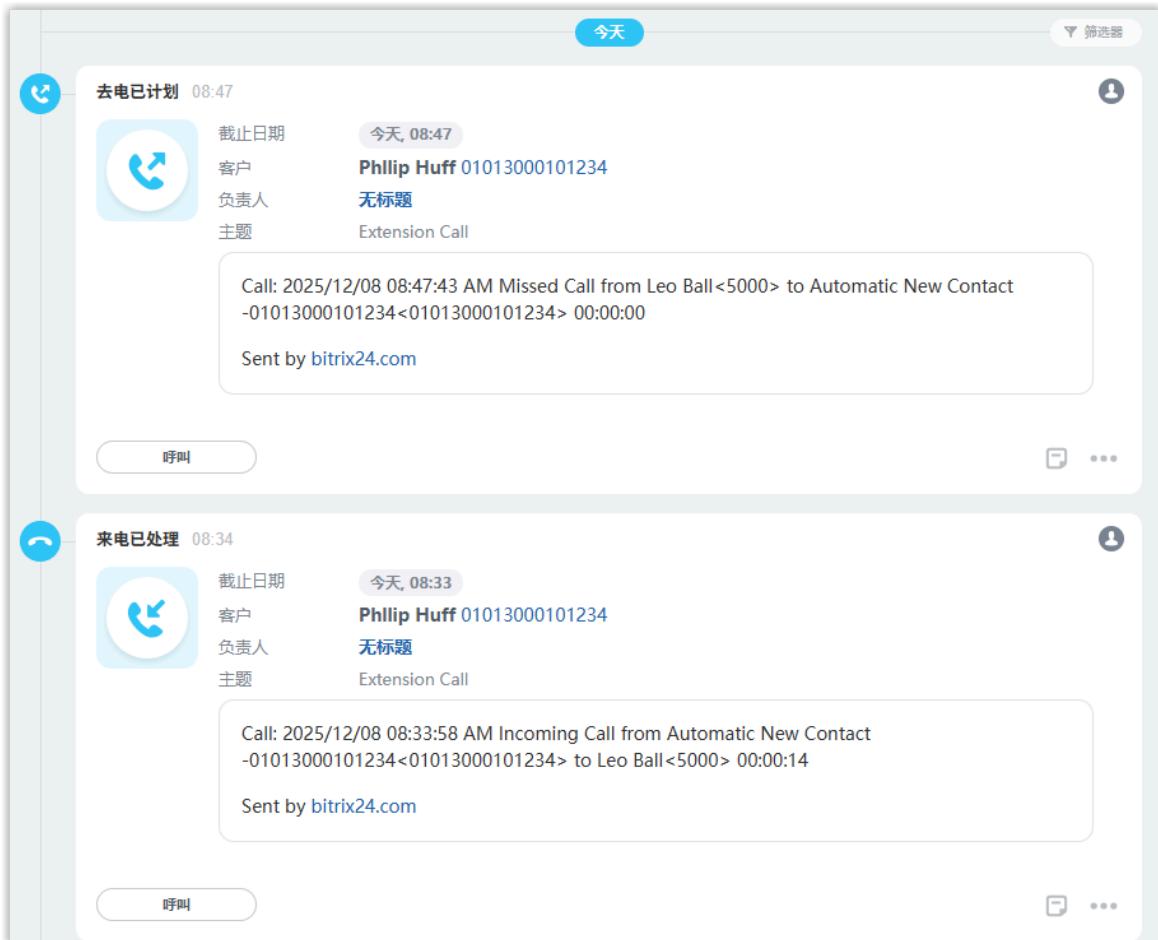
可使用变量组成以上通话记录信息。关于支持的变量，请参见 [集成模板 XML 说明 - 通话记录场景变量](#)。

4. 根据需要配置以下通话记录同步设置。

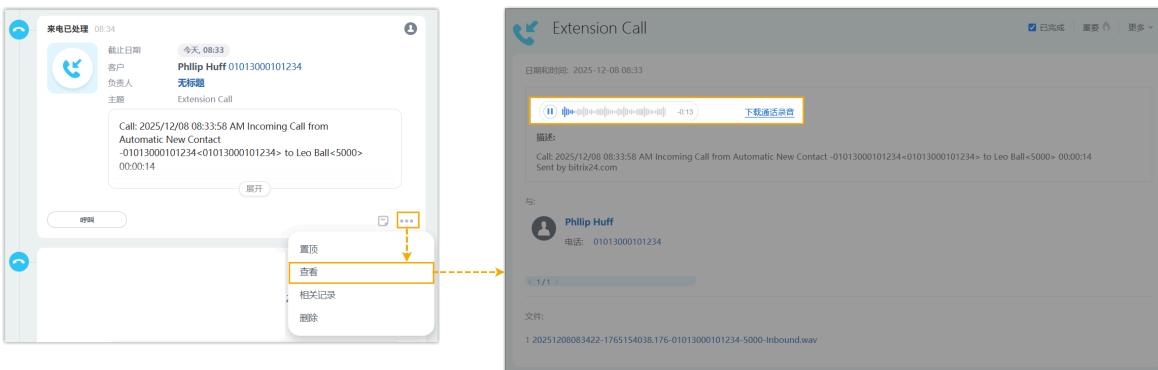
设置	说明
播放通话录音	<p>若启用，绑定了 PBX 分机的 CRM 用户可以直接在 CRM 系统中查看并播放存储在 PBX 上的通话录音。</p> <p> <b>注：</b> 在 CRM 中点击播放通话录音时，系统将会向 PBX 请求录音文件。有关 CRM 平台如何保护录音数据的隐私，请联系你的 CRM 提供商。</p>
未接听的坐席不记录未接来电	<p>若启用，针对队列和响铃组来电，PBX 仅向接听坐席的 CRM 同步通话记录，而不会将对应通话的未接来电记录同步至未接听坐席的 CRM。</p>

## 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

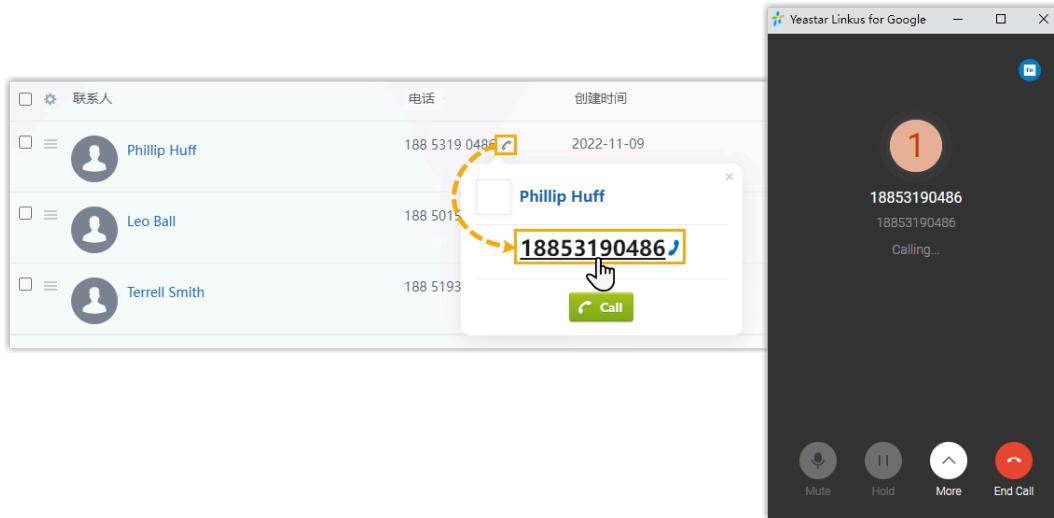
### 前提条件

- 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**）。



### 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。

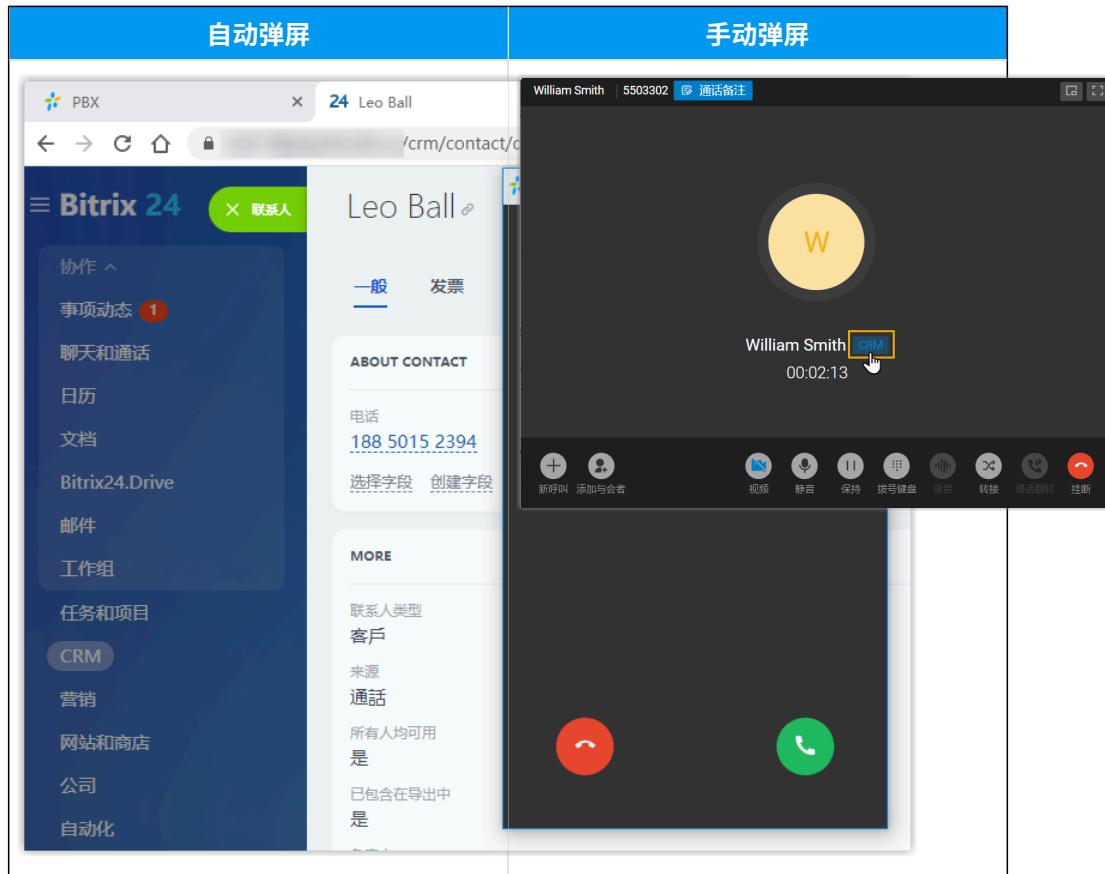
### 操作步骤

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:

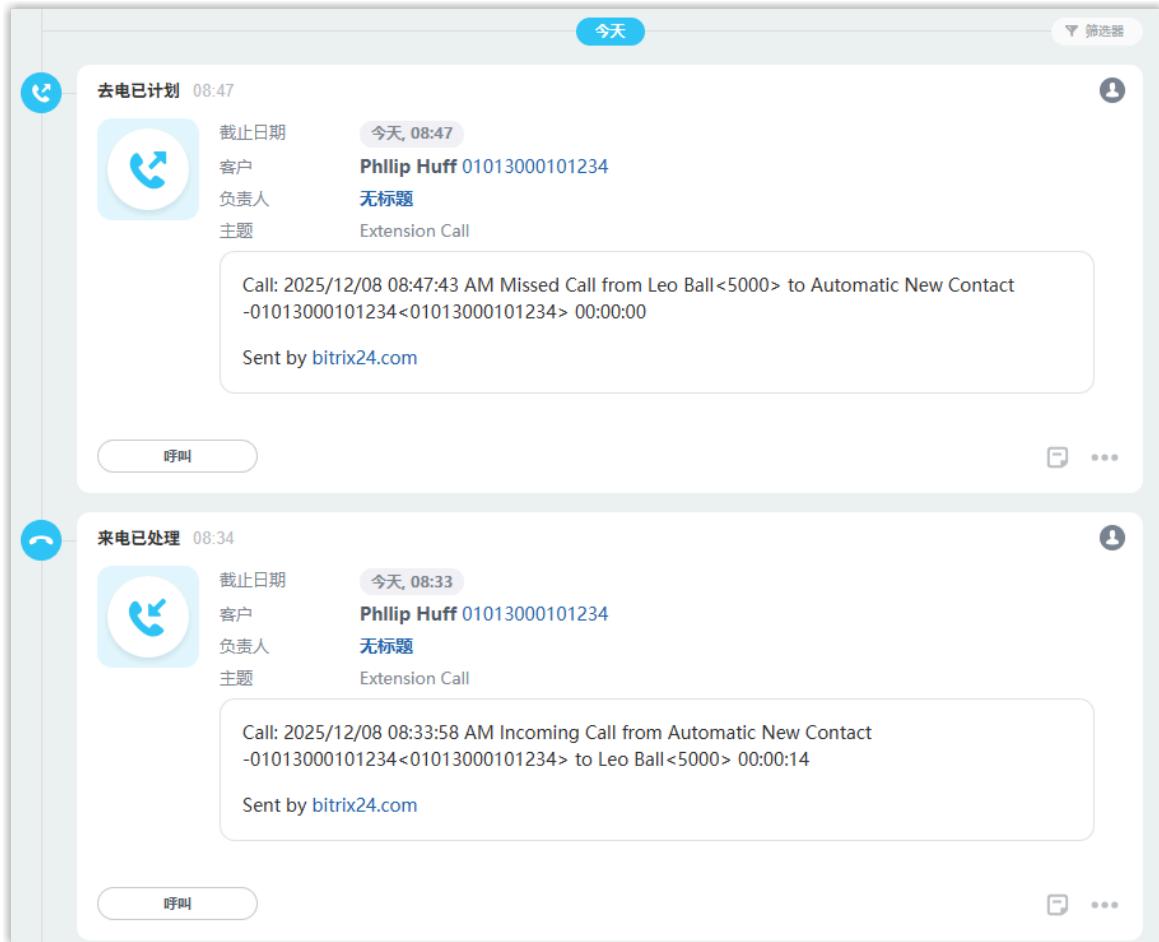
来电弹屏可能会被浏览器拦截。你需要点击搜索栏右侧的拦截提醒图标，允许显示弹窗和网站重定向，并点击 **完成**。



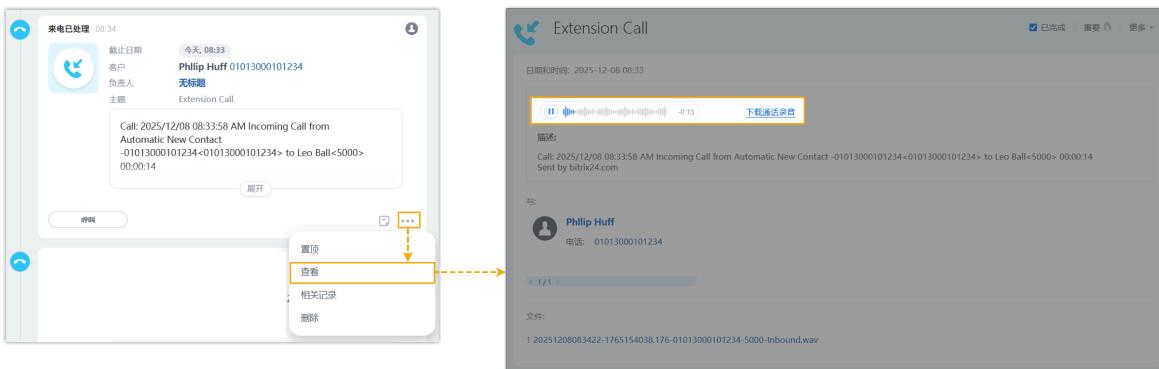
## 通话记录同步

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			编辑

## 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](#)。

The screenshot shows the Bitrix24 CRM interface for creating a new contact. The contact's name is "Automatic New Contact -18850152394". The "General" tab is selected. In the "About Contact" section, there is a phone number field containing "188 5015 2394" with a blue underline, indicating it is a new or automatically generated contact. There are buttons for "Edit", "Work Phone", "Select Fields", "Create Fields", and "Delete Section".

# 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。