HubSpot CRM 对接手册

Yeastar P 系列云 PBX

版本: 1.0
日期: 2025年12月03日

400-661-8815
0592-5503307
www.yeastar.cn

目录

关于本手册.....1
设置 Hubspot CRM 对接.....4
在 HubSpot 上创建 CRM 应用程序.....4
对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 HubSpot CRM.....8
设置 HubSpot CRM 联系人自动同步.....14
设置创建 HubSpot CRM 联系人.....16
设置来电弹屏.....18
设置同步通话记录至 CRM.....20
使用 HubSpot CRM 集成.....23
禁用 HubSpot CRM 集成.....27
断开 HubSpot CRM 对接.....28

关于本手册

Yeastar P 系列云 PBX 支持对接 HubSpot CRM，对接后 HubSpot 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

HubSpot CRM

Yeastar P 系列云 PBX 支持与以下版本的 HubSpot CRM 对接：

- Free CRM tool (免费版本)
- Starter plan
- Professional plan
- Enterprise plan

PBX 服务器

- **固件版本**：84.21.0.66 或更高版本

主要功能

对接 Yeastar P 系列云 PBX 和 HubSpot CRM 后，可实现以下主要功能：

一键呼叫

用户在 HubSpot 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，所有的呼叫活动会被自动记录到 HubSpot 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 HubSpot 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。

自动联系人创建

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。

术语介绍

以下为 HubSpot CRM 集成的相关术语。

名词	说明
开发者账户 (Developer account)	此账户用于创建和管理应用程序、集成和开发者测试账户。需注意开发者账户及其相关的测试账户与 HubSpot 的标准账户之间互不关联，这些开发账户无法与 HubSpot 的标准账户同步数据。 **提示：** 你可以点击 这里 注册一个开发者账户。
标准账户 (Standard account)	此账户可以使用所有 HubSpot plan 中的工具、功能和设置。 **提示：** 你可以点击 这里 注册一个标准账户。
超级管理员 (Super Admin)	能够访问 HubSpot CRM 所有数据，管理所有用户。
用户 (User)	使用 HubSpot CRM 的企业职员，只能根据分配的权限或角色来访问特定数据。
PBX 分机 (PBX extension)	每个员工各自使用的分机号。员工可在话机或 Linkus 客户端上注册分机号，使用分机拨打和接听电话。
联系人 (Contact)	联系人是你与之进行沟通以寻找商机的人员。
客户	客户是与你有生意往来的公司。一个客户可以绑定一个或多个联系人。

名词	说明
(Company)	

相关信息

- 在 HubSpot 上创建 CRM 应用程序
- 对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 HubSpot CRM
- 设置 HubSpot CRM 联系人自动同步
- 设置创建 HubSpot CRM 联系人
- 使用 HubSpot CRM 集成
- 禁用 HubSpot CRM 集成
- 断开 HubSpot CRM 对接

设置 Hubspot CRM 对接

在 HubSpot 上创建 CRM 应用程序

你需要使用开发者账户在 HubSpot 上创建一个用于对接的应用程序，并配置授权范围。

前提条件

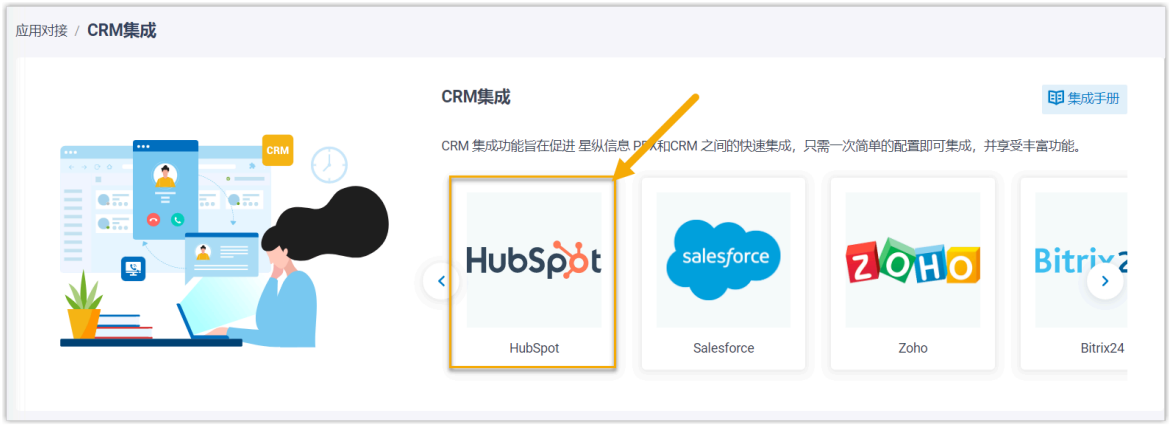
你需要一个 开发者账户 用来创建应用程序。

操作步骤

- 步骤一、在 PBX 上获取认证信息
- 步骤二、在 HubSpot 上创建并配置一个应用程序

步骤一、在 PBX 上获取认证信息

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

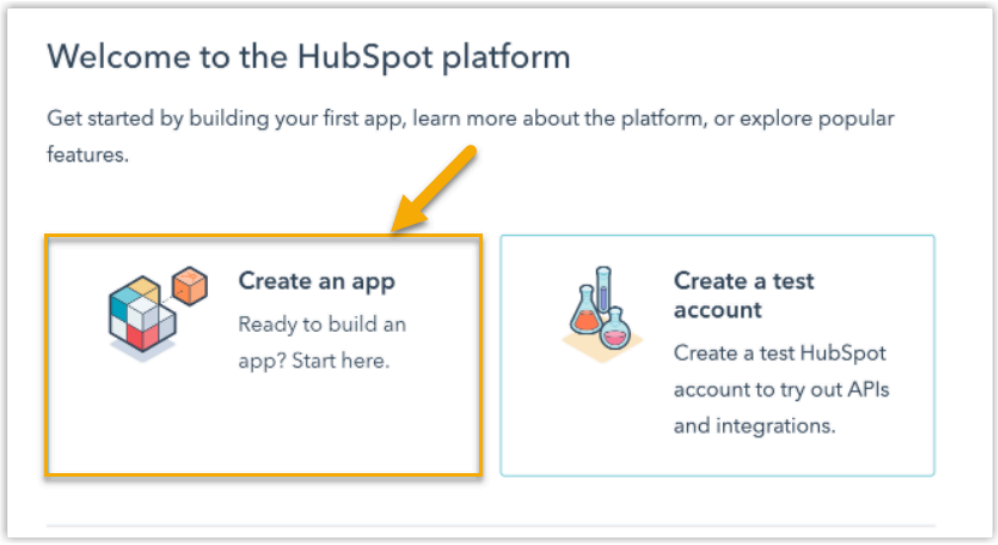


3. 在 **网络信息** 栏中，选择 **主页地址**，并记录下 **回调 URL**，以便后续在 HubSpot 中使用。

> **注：**
> **主页地址** 为 PBX 的 域名，用于组成对接时使用的 **回调 URL**。

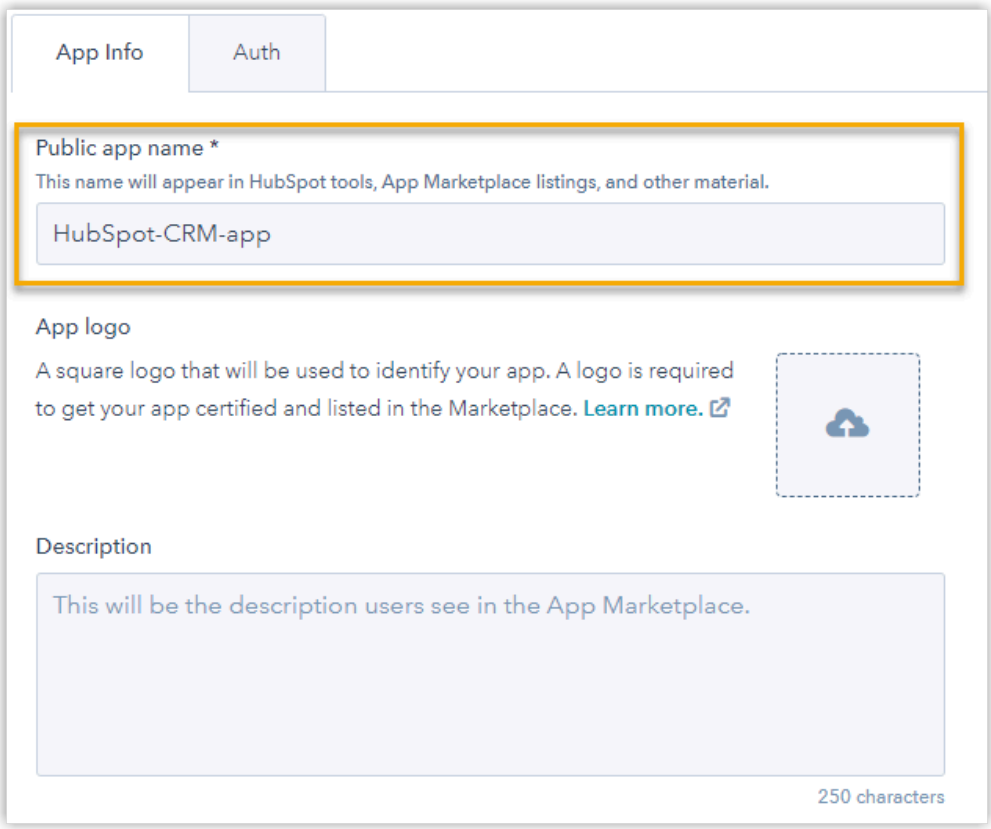
步骤二、在 HubSpot 上创建并配置一个应用程序

1. 登录 HubSpot 开发者账户。
2. 选择 **Create an app**，创建一个用于集成的应用程序。



> **提示：**
> 你也可以进入 **Apps > Create app** 创建应用。
>
>
>

3. 在 **App Info** 页签中，设置应用程序的基本信息。

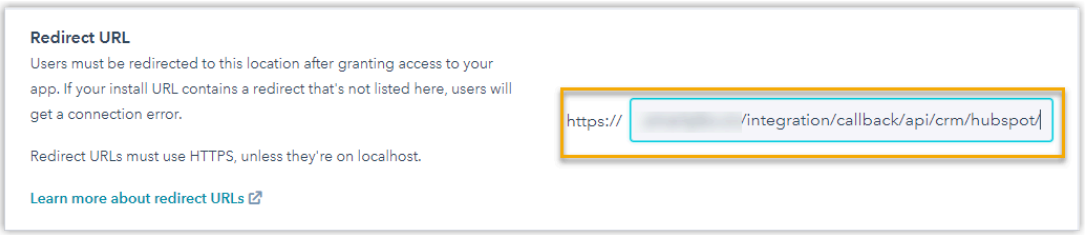


a. 在 **Public app name** 栏，定义一个应用名称。

b. **可选：** 为应用程序上传一个 logo，并添加描述。

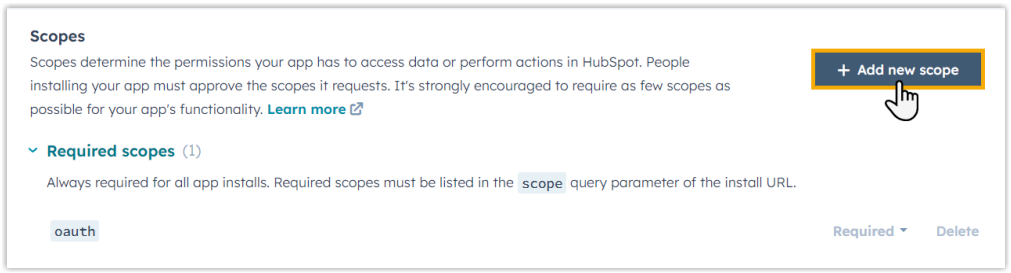
4. 在 **Auth** 页签中，进行应用程序授权配置。

a. 在 **Redirect URLs** 栏，粘贴从 PBX 上获取的 回调 URL。



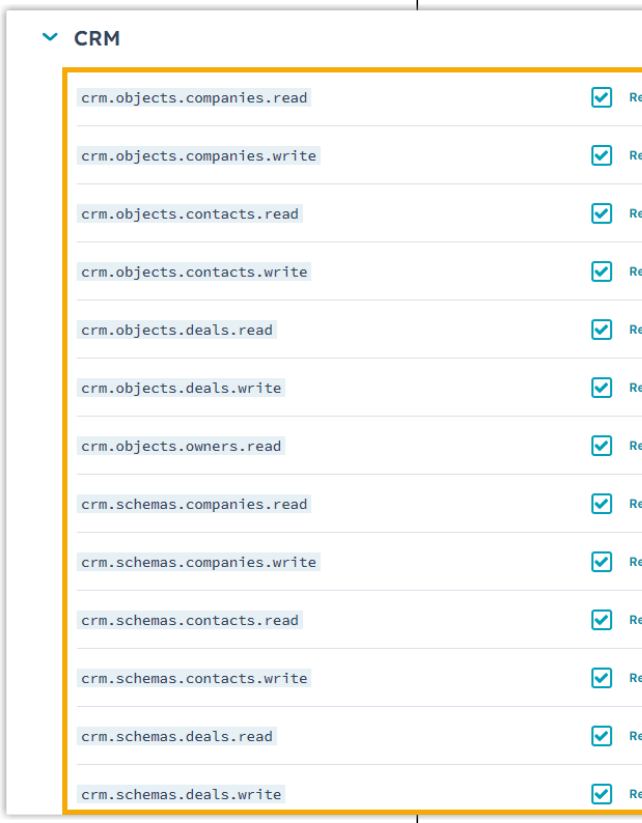
b. 在 **Scopes** 栏，定义应用程序在 HubSpot 中访问数据或执行操作的权限。

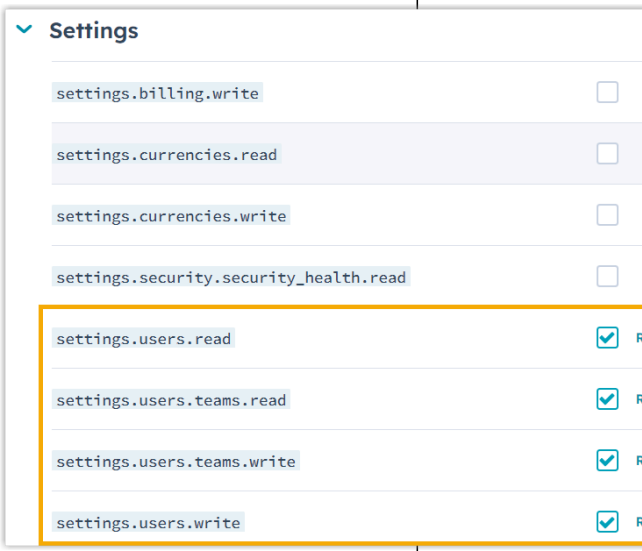
i. 点击右侧的 **Add new scope**。



ii. 在弹出的窗口中，搜索并勾选以下权限，然后点击 **Update**。

类别	权限
CRM	crm.objects.companies.read
	crm.objects.companies.write
	crm.objects.contacts.read
	crm.objects.contacts.write
	crm.objects.deals.read
	crm.objects.deals.write
	crm.objects.owners.read
	crm.schemas.companies.read
	crm.schemas.companies.write
	crm.schemas.contacts.read
	crm.schemas.contacts.write
	crm.schemas.deals.read
	crm.schemas.deals.write
Settings	settings.users.read
	settings.users.teams.read
	settings.users.teams.write
	settings.users.write





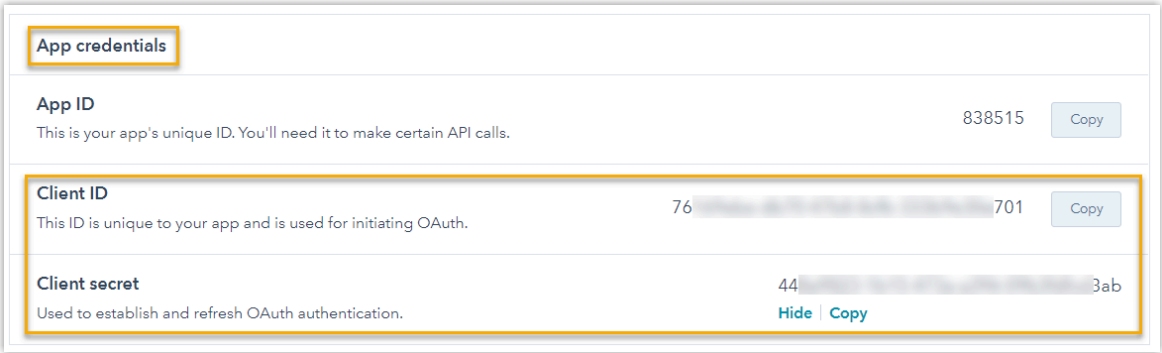
5. 点击 **Create app**。

执行结果

HubSpot CRM 应用程序创建成功。你可以在 **Apps** 页面中查看和管理应用程序。

后续操作

- 在应用程序 **Auth** 页签中的 **App credentials** 栏，获取用于对接的 **Client ID** 和 **Client secret**。



- 对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 HubSpot CRM。

对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 HubSpot CRM

本文介绍如何对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 HubSpot CRM。

前提条件

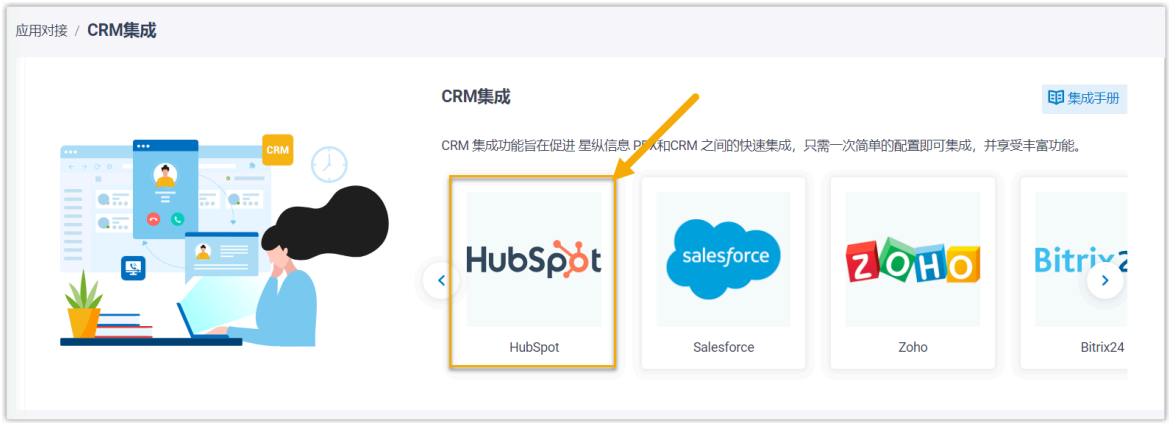
- 你已使用开发者账户在 HubSpot 上创建了一个 CRM 应用程序。
- 你需要使用具有超级管理员 (Super Admin) 权限的 标准账户 进行对接。

操作步骤

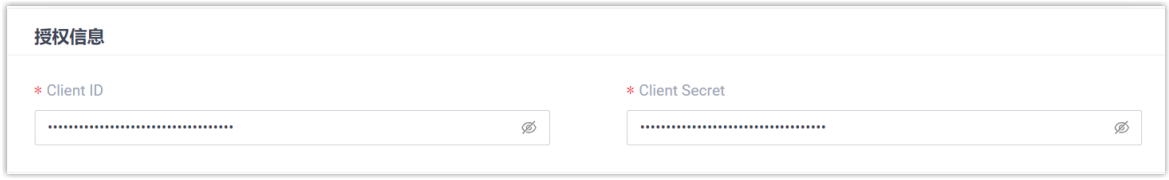
- 步骤一、向 HubSpot CRM 发起授权请求
- 步骤二、为 HubSpot CRM 用户绑定 PBX 分机

步骤一、向 HubSpot CRM 发起授权请求

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



3. 在 **授权信息** 栏，输入应用程序的授权信息。



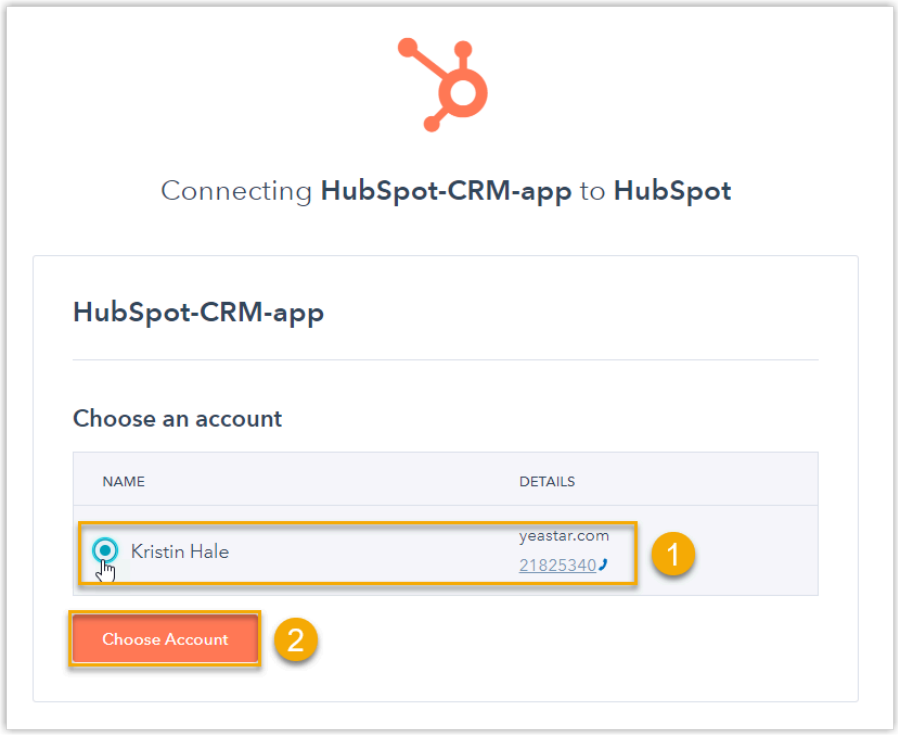
   - **Client ID**：粘贴从 HubSpot 应用程序中获取的 Client ID。
   - **Client Secret**：粘贴从 HubSpot 应用程序中获取的 Client Secret。

4. 点击 **保存**。

   浏览器弹出一个新的标签页，提示你选择进行对接的账户。

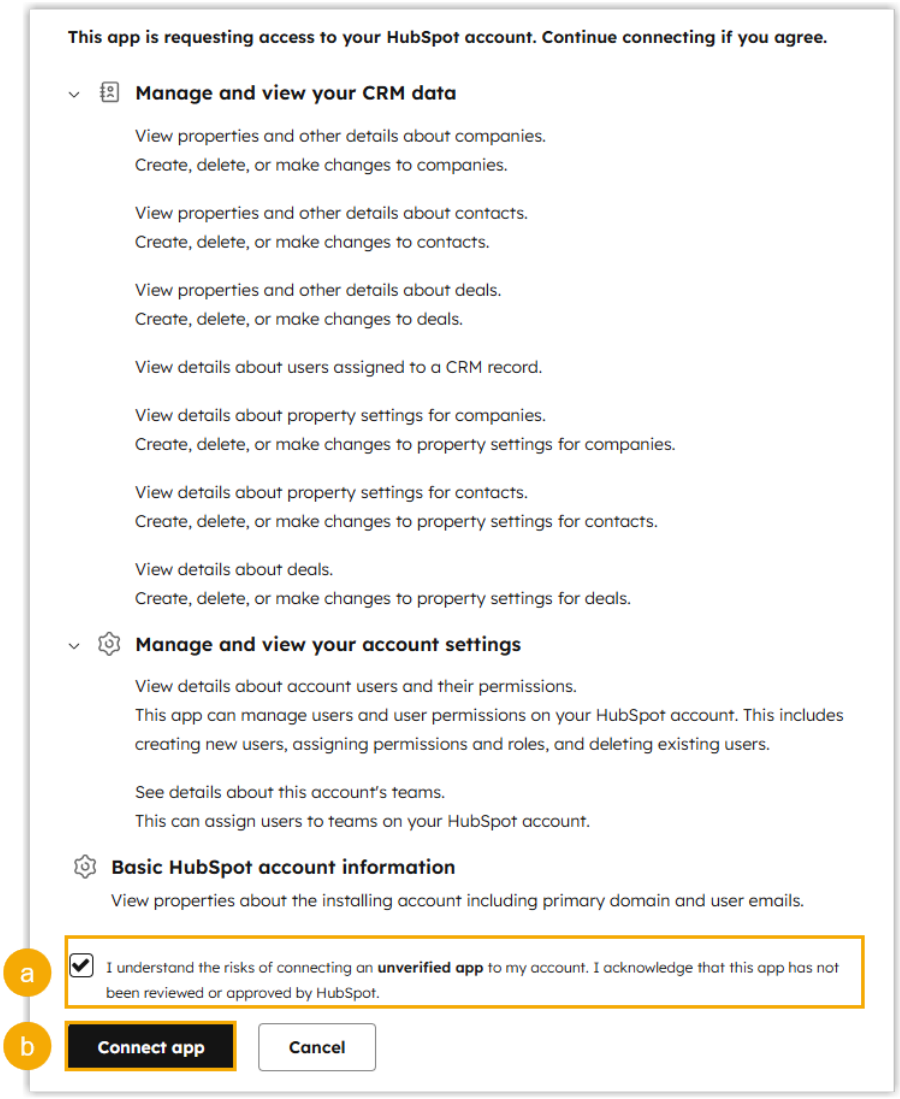
5. 选中具有超级管理员权限的 HubSpot 标准账户，点击 **Choose Account** 确认。

> **重要：**
> 不要选择开发者账户，否则对接会失败。

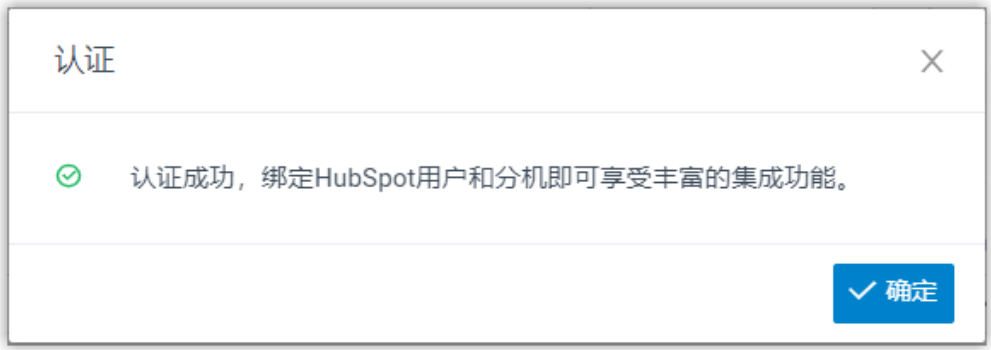


接着，页面将显示应用程序的授权请求。

6. 查看权限，勾选声明，并点击 **Connect app** 进行授权。



页面重定向到 PBX 管理网页，并显示一个弹窗提示认证结果。

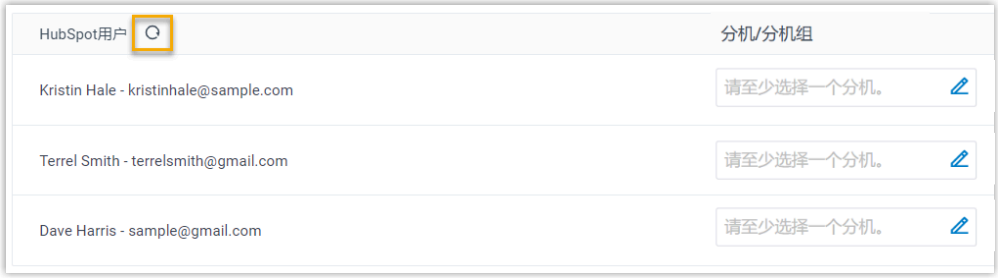


7. 点击 **确定**

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

步骤二、为 HubSpot CRM 用户绑定 PBX 分机

1. 在 CRM 集成页面，点击 **HubSpot 用户** 旁的 ，以获取最新的 HubSpot 用户列表。



2. 为 HubSpot 用户绑定 PBX 分机。

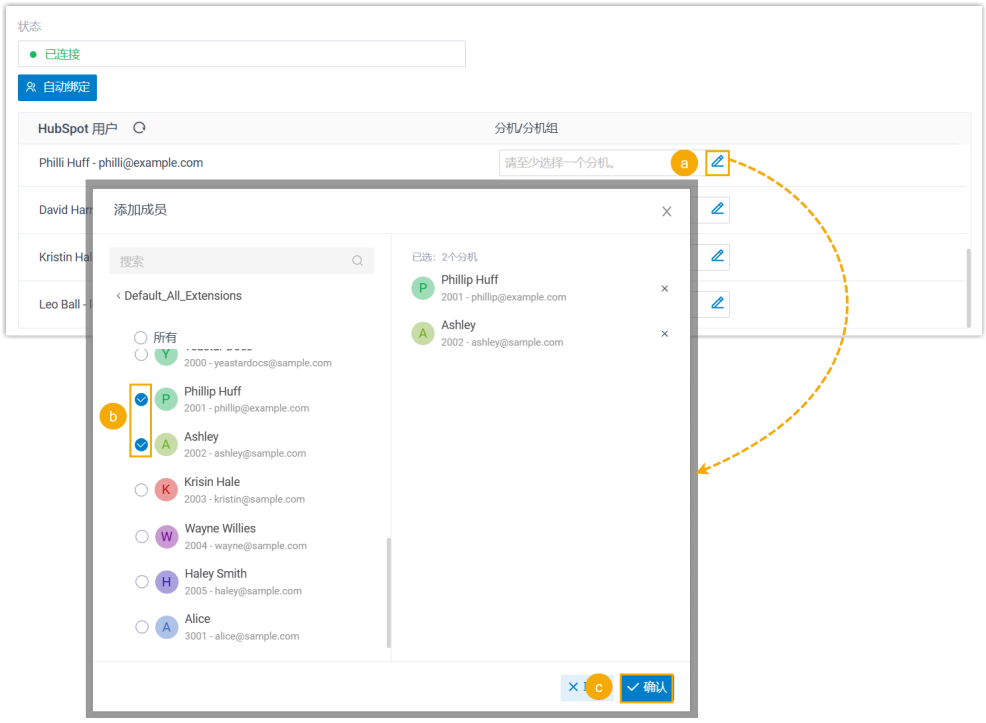
自动绑定

如果用户的 HubSpot 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 HubSpot 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**。

手动绑定

如果用户的 HubSpot 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 HubSpot 账号与 PBX 分机。



a. 在 HubSpot 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**。

3. 点击 **保存**。

操作结果

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

后续操作

- 设置 HubSpot CRM 联系人自动同步
- 设置创建 HubSpot CRM 联系人
- 设置来电弹屏
- 使用 HubSpot CRM 集成

设置 HubSpot CRM 联系人自动同步

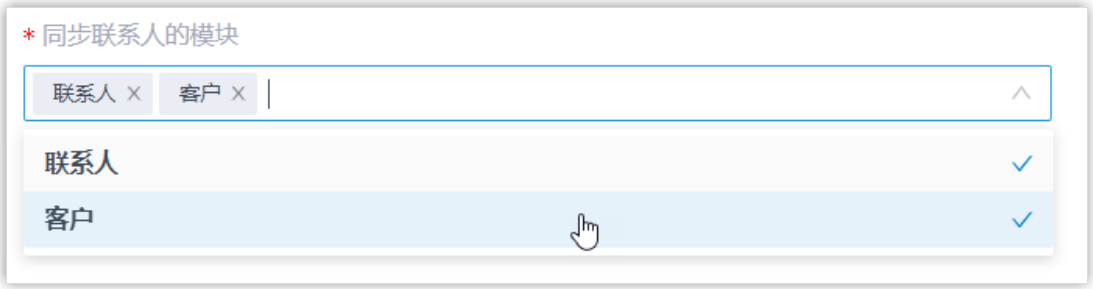
对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 HubSpot CRM 后，你可以在 PBX 上启用单向的联系人同步，将 HubSpot CRM 联系人同步到 PBX 上指定的企业联系人群组中。

前提条件

- 已完成 HubSpot CRM 对接。

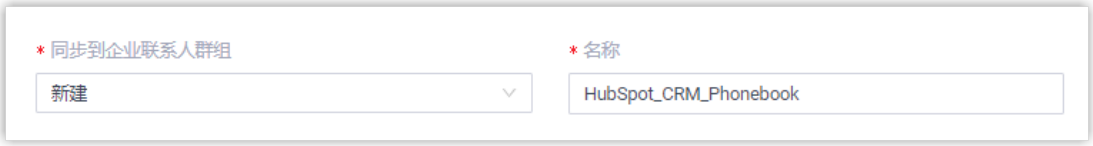
操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > CRM 集成**。
2. 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，选择要同步哪类联系人。



4. 在 **同步到企业联系人群组** 下拉列表中，选择一个现有的空的企业联系人群组，或创建一个新的企业联系人群组。

> **注：**
> CRM 联系人只能被同步到空的企业联系人群组中。



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。

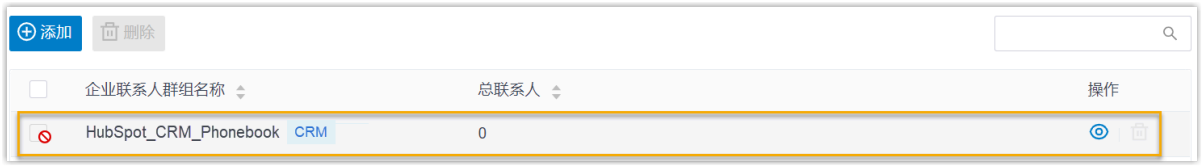
- 若禁用，PBX 将仅在 PBX 企业联系人中无匹配的联系人信息时才在 CRM 中查询。

> **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

绑定的企业联系人群组带有一个 CRM 标签。



当用户接收到 HubSpot CRM 联系人的来电时，或向联系人发起外线呼出时，该联系人的信息会被自动同步到 Yeastar P 系列云 PBX 上的指定联系人群组。

> **注：**
> HubSpot CRM 联系人同步到 Yeastar P 系列云 PBX 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** 字段已填写。

设置创建 HubSpot CRM 联系人

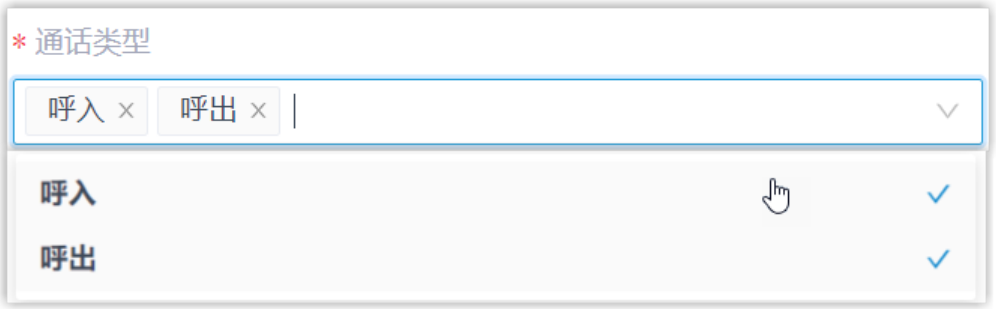
对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 HubSpot CRM 后，你可以设置在 HubSpot CRM 上自动或手动创建新的联系人。此功能可以帮助用户高效地构建自己的联系人数据库，确保捕获所有联系人信息。

前提条件

已完成 HubSpot 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. 在 CRM 集成页面，启用 **创建新联系人**。
3. 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 HubSpot CRM 上自动创建新联系人或线索的触发条件。



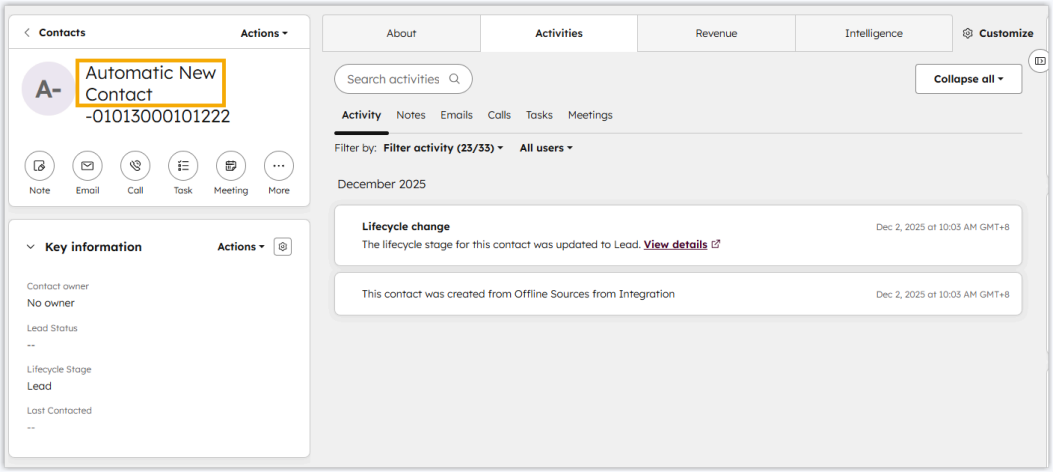
     - **呼入**：接收到未知号码来电。未知号码表示该号码不存在于 HubSpot CRM 的联系人信息中。
     - **呼出**：呼出未知号码。未知号码表示该号码不存在于 HubSpot CRM 的联系人信息中。
   - 若要允许绑定的分机用户在通话中手动创建新联系人，选择 **手动**。
4. 点击 **保存**。

执行结果

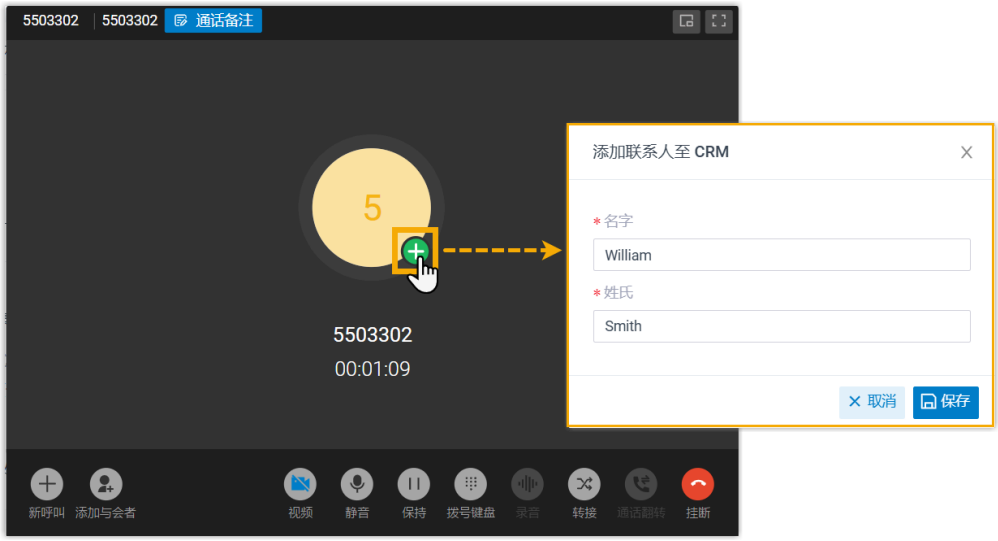
- 若设置了自动创建，当用户呼叫未知号码，或接收到未知号码来电时系统将自动在 HubSpot CRM 上创建新的联系人。

注：

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



- 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，新创建的联系人也会被同步到 Yeastar P 系列云 PBX 上的企业联系人群组。

设置来电弹屏

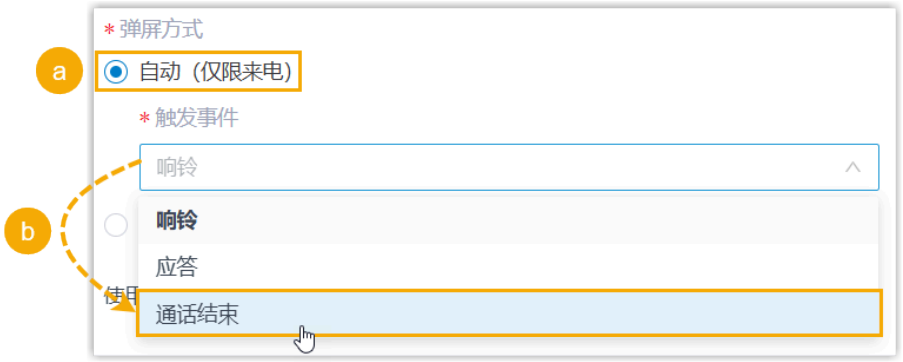
Yeastar P 系列云 PBX 与 HubSpot CRM 对接后，默认情况下，当用户收到 CRM 联系人的来电时，浏览器会自动打开一个新标签页，呈现 CRM 联系人信息。你也可以根据需要，设置通过其他通话事件触发弹屏显示 CRM 联系人信息，或在通话中手动打开联系人详情页。

前提条件

已完成 HubSpot CRM 对接。

操作步骤

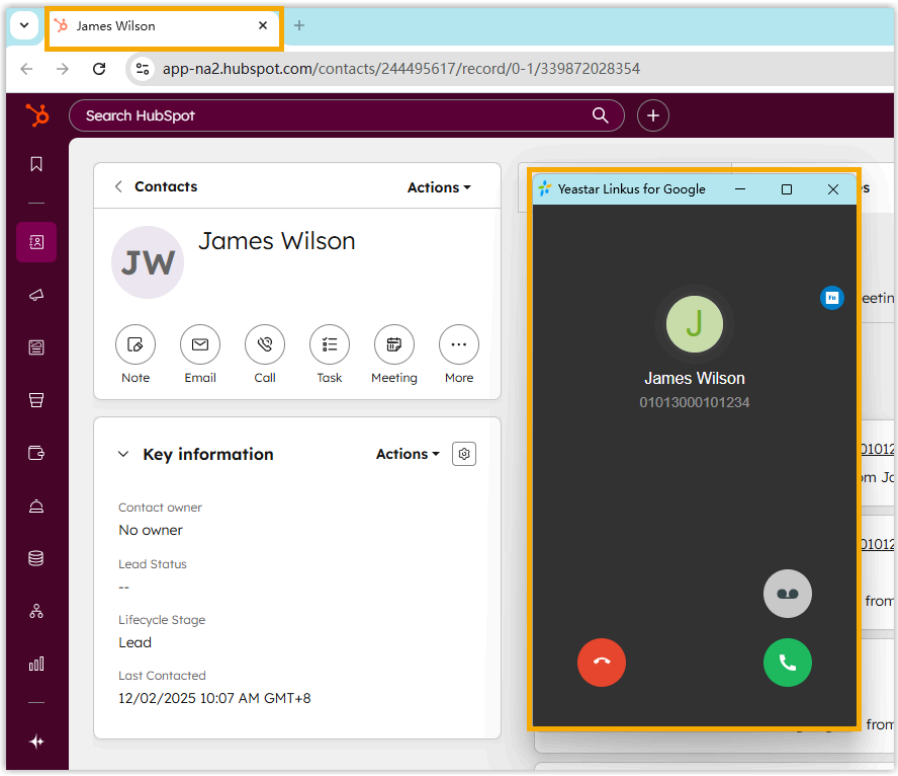
1. 登录 PBX 管理网页，进入 **分机和中继 > 分机**。
2. 点击 编辑与 CRM 用户绑定的分机。
3. 在 **Linkus客户端** 页签，下拉到要配置的 Linkus 客户端，然后勾选 **使用系统集成的CRM打开联系人URL**。
4. 在 **弹屏方式** 栏，选择来电弹屏的方式。
   - 如要系统自动打开 CRM 联系人详情页，执行如下：



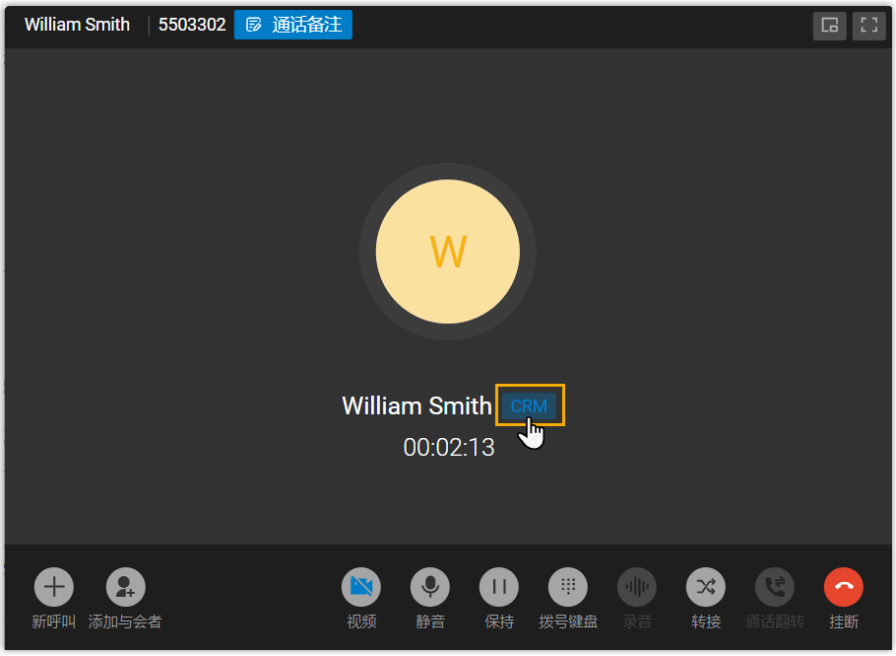
     a. 选择 **自动 (仅限来电)**。
     b. 在**触发事件** 下拉列表中，设置触发来电弹屏的事件。
        - **响铃**：在接收到 CRM 联系人的来电时触发弹屏。
        - **应答**：在应答 CRM 联系人的来电后触发弹屏。
        - **通话结束**：在结束与 CRM 联系人的通话后触发弹屏。
   - 如要允许绑定的分机用户在与 CRM 联系人的通话中手动打开联系人详情页，选择 **手动**。
5. 点击 **保存**。

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。

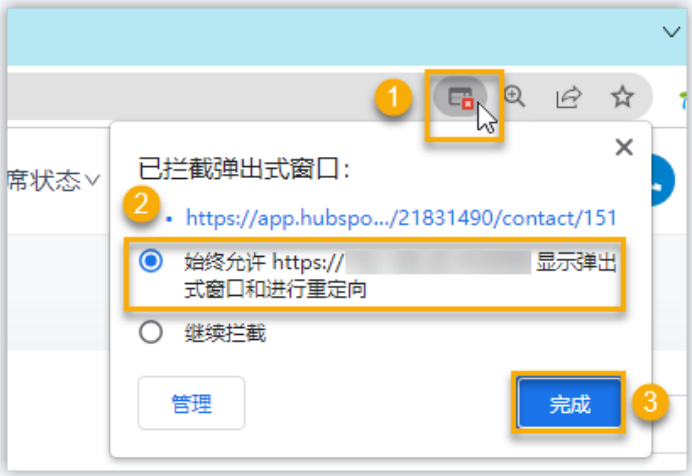


- 若设置了手动弹屏，则绑定的分机用户在与 CRM 联系人的通话中，可通过在通话窗口中点击 `CRM` 标签，手动打开联系人详情页。



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 系列云 PBX 与 HubSpot 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。

操作步骤

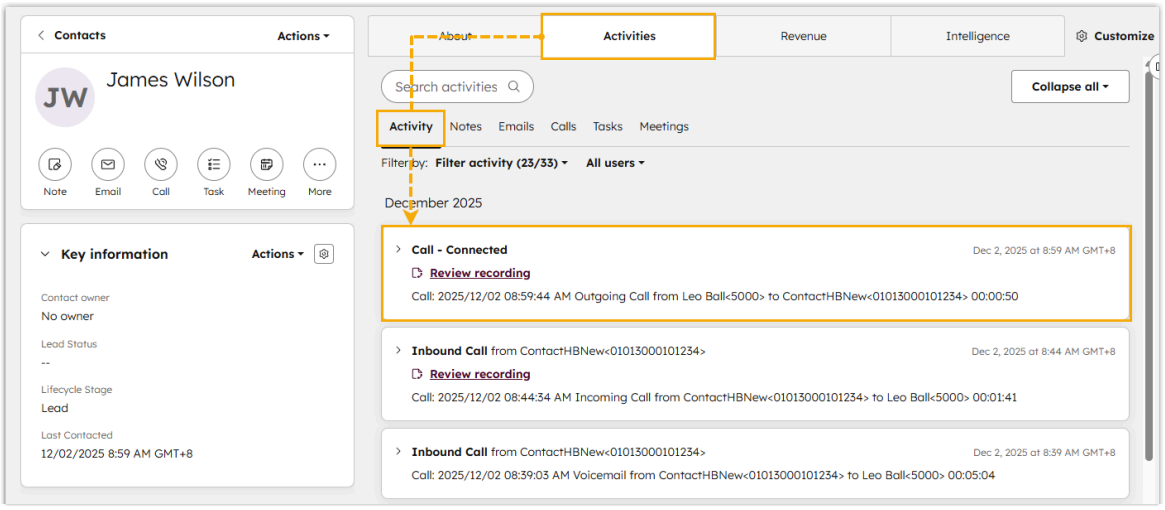
1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > CRM 集成**。
2. 在 CRM 集成页面，启用 **通话记录同步**。
3. 根据需要配置通话记录同步设置。

设置	说明
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。
播放通话录音	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。 **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。
未接听的坐席不记录未接来电	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。

4. 点击 **保存**。

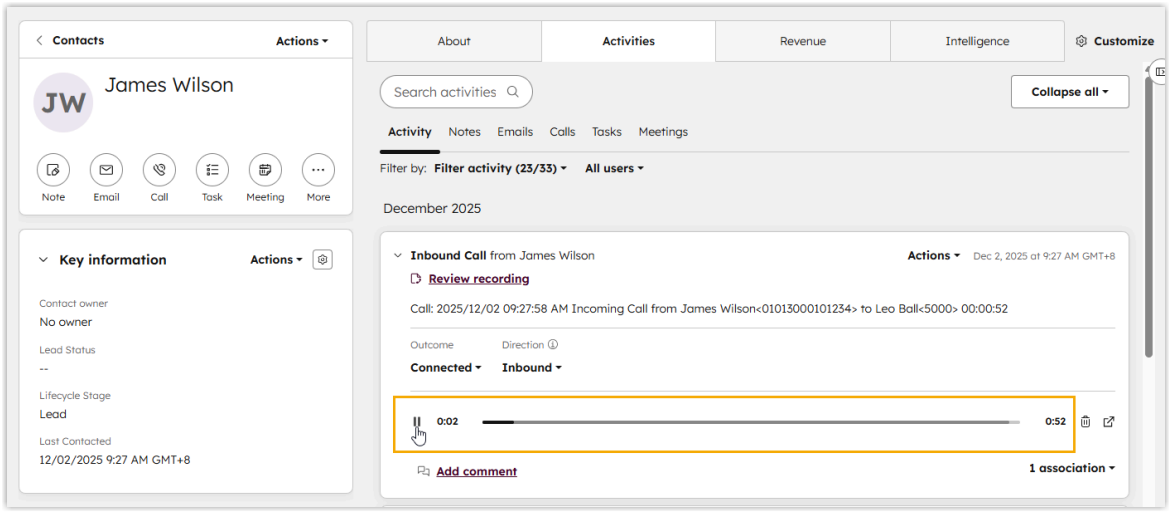
执行结果

- 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。



- 若启用 **播放通话录音** 功能，用户可在同步的通话活动中查看并播放对应通话的录音。

> **注：**
> 若 PBX 上的录音文件被删除，则无法在 CRM 中播放此录音。



使用 HubSpot CRM 集成

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

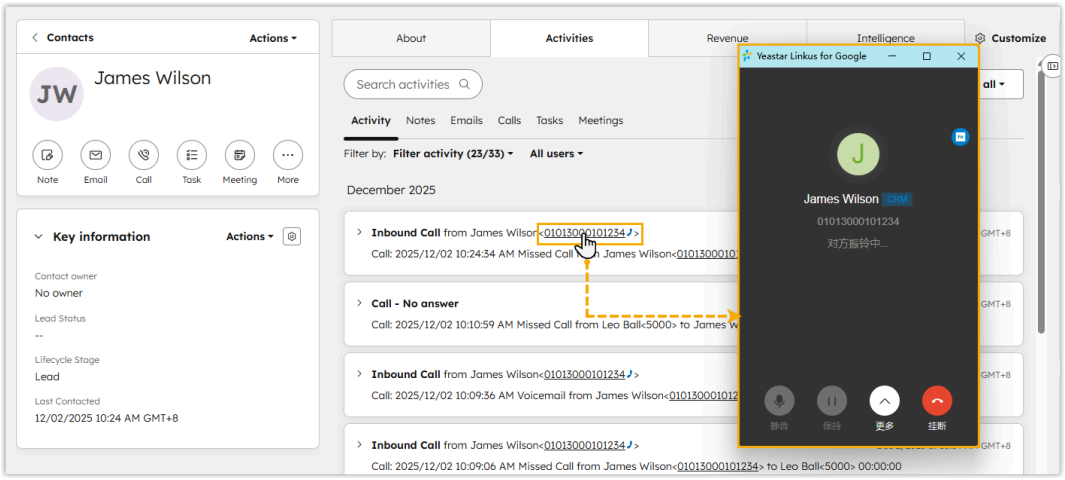
一键呼叫

前提条件

安装 Yeastar Linkus for Google谷歌插件，并与 Linkus 网页端绑定。

操作步骤

用户在 HubSpot CRM 网页上点击检测到的电话号码，即可通过绑定的 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：

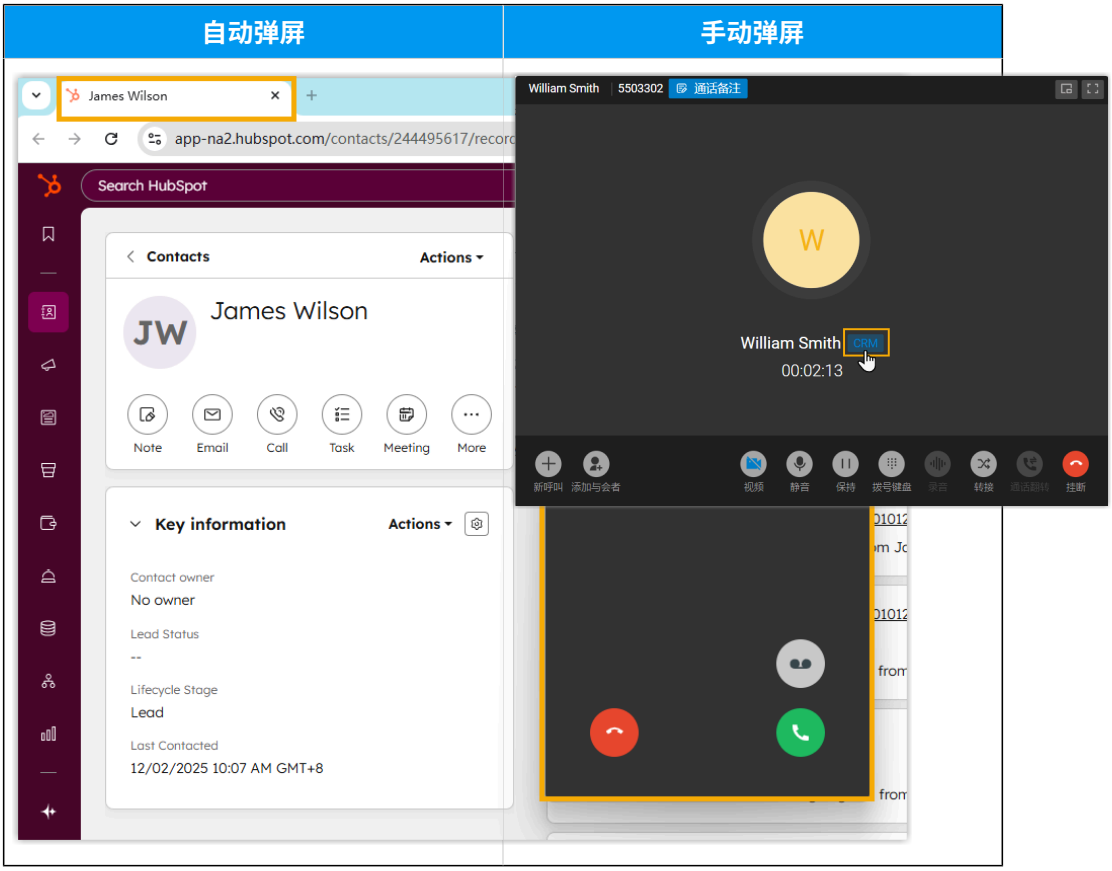
- Linkus 桌面端
- Linkus 网页端

> **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。

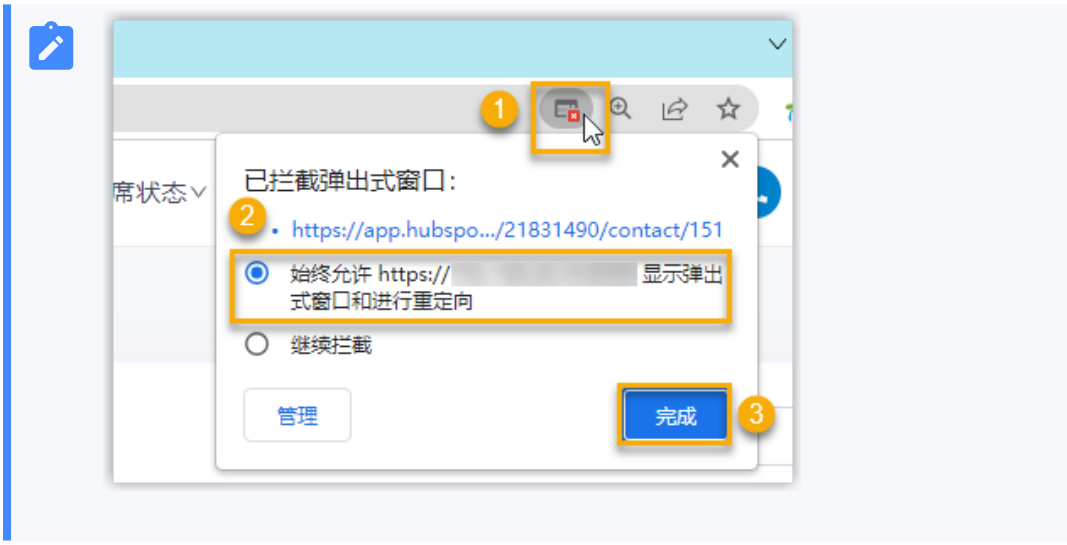
操作步骤

当 HubSpot CRM 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**。

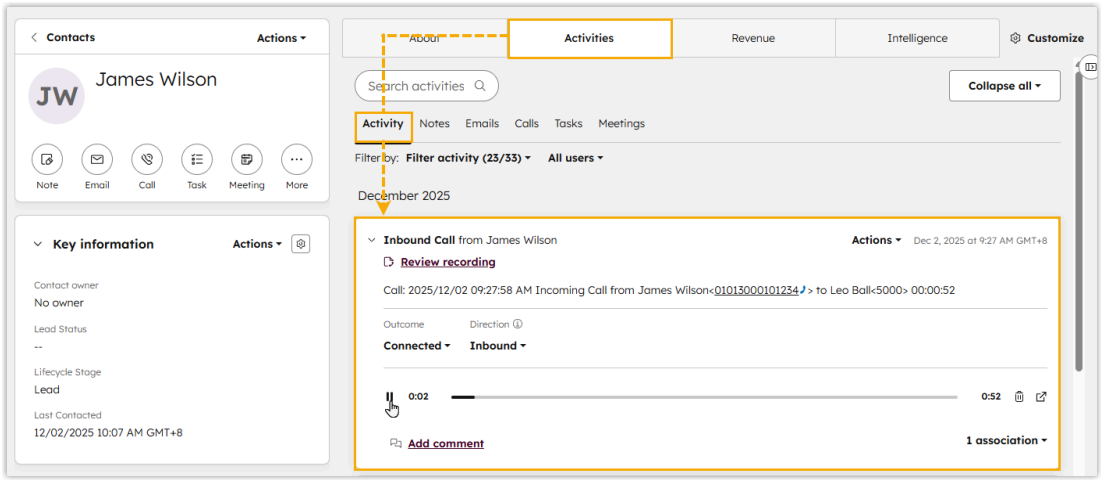


通话记录同步

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

用户可登录 HubSpot，进入 CRM 联系人详情页中的 **Activity** 页签中查看通话记录和对应的通话录音。

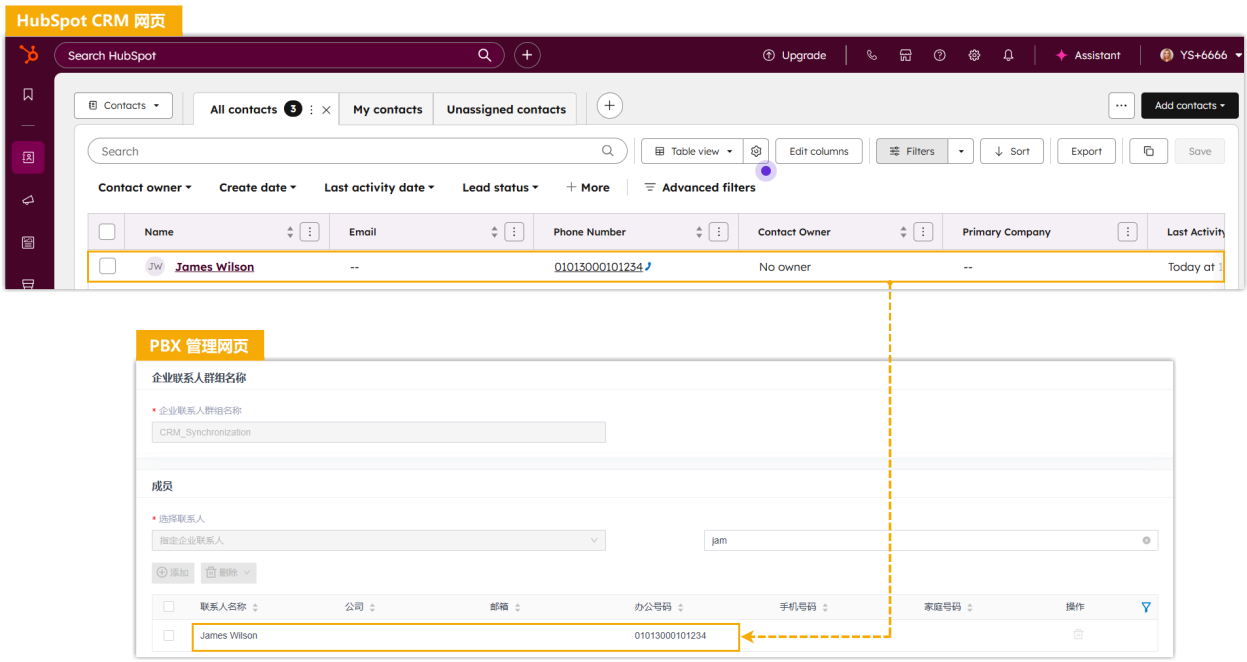
更多通话记录同步相关设置，请参见 设置同步通话记录至 CRM。



联系人同步

HubSpot 的联系人来电或向联系人发起去电时，将触发 CRM 联系人查找，匹配的联系人信息将被同步到 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。

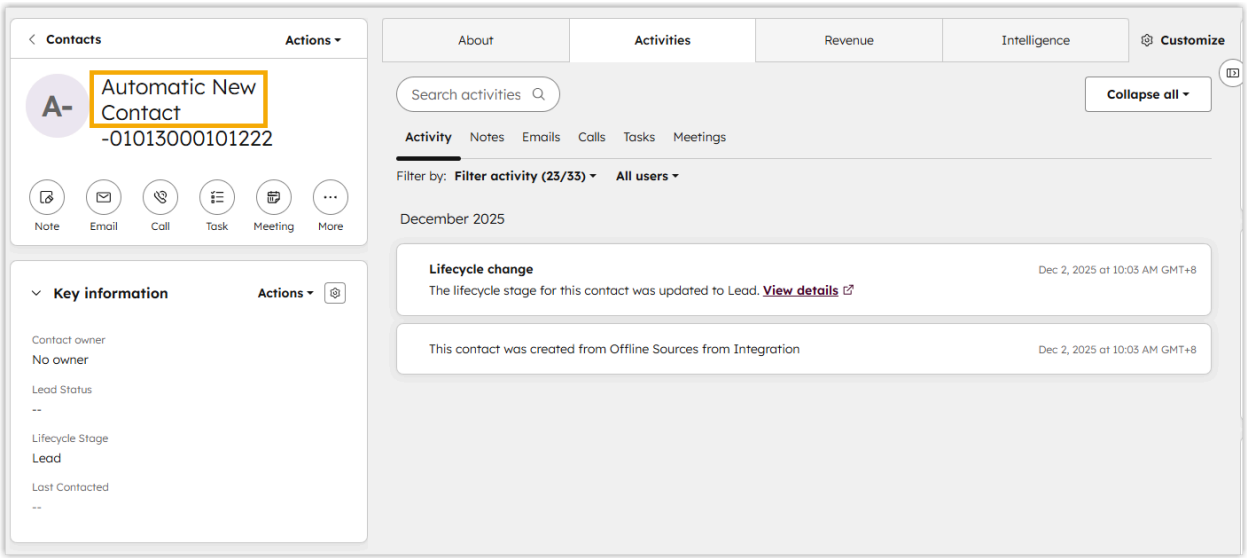
更多关于联系人同步的设置信息，请参见 设置 HubSpot CRM 联系人自动同步。



联系人创建

当用户接收到未知号码来电，或呼叫未知号码时， 可自动或手动创建新的联系人。

更多关于自动创建的设置信息，请参见 [设置创建 HubSpot CRM 联系人](#)。



禁用 HubSpot CRM 集成

当你想暂停使用 CRM 集成时，可随时在 Yeastar P 系列云 PBX 上禁用此功能。

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 HubSpot 集成** 开关。

3. 点击 **保存**。

执行结果

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

断开 HubSpot CRM 对接

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. 在弹窗中，点击 **确定**。

执行结果

- HubSpot 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。