

# Microsoft Dynamics 365 CRM Integration Guide

Yeastar P-Series Software Edition

版本: V1.0

日期: 2025年05月08日



# 目录

关于本手册.....	1
管理员设置.....	4
对接 Yeastar P 系列软件版 与 Microsoft Dynamics 365 CRM.....	4
用户配置与使用.....	11
入门.....	11
在 Dynamics 365 CRM 中登录 Linkus.....	11
认识 'Linkus for Dynamics 365' 插件.....	14
配置偏好设置.....	18
配置在 Dynamics 365 中的号码匹配规则.....	18
设置联系人创建.....	19
设置来电弹屏.....	22
设置通话活动创建.....	23
允许在 Dynamics 365 中播放通话录音.....	26
设置来电自动展开应用.....	27
选择音频设备.....	28
在 'Linkus for Dynamics 365' 中管理通话.....	28
在 Dynamics 365 中发起呼叫.....	28
添加或更新通话活动.....	31
切换通话到其他设备.....	35
在 'Linkus for Dynamics 365' 上取回通话.....	36
在 'Linkus for Dynamics 365' 中管理通话功能.....	38
管理通话记录.....	38
管理语音留言.....	39
管理通话录音.....	40

# Microsoft Dynamics 365 CRM 对接手册

Yeastar P 系列软件版 支持与 Microsoft Dynamics 365 集成，直接在 CRM 界面中提供通信功能。借助嵌入到 CRM 中的 Linkus 插件，用户可以直接在 Dynamics 365 CRM 的界面中通过 PBX 拨打和接听电话、管理通话活动，从而简化工作流程。

## 使用要求

平台	要求
PBX 服务器	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>固件版本</b>：83.19.0.22 或更高版本。</li><li>• <b>订阅服务</b>：CRM 集成</li><li>• <b>网络</b>：确保 PBX 可通过域名远程访问。 有关域名配置的具体说明，请参见以下文章：<ul style="list-style-type: none"><li>◦ <a href="#">通过 Yeastar FQDN 远程访问 PBX</a></li><li>◦ <a href="#">通过 Yeastar 域名远程访问 PBX</a></li><li>◦ <a href="#">通过域名远程访问 PBX</a></li></ul></li></ul>
Microsoft 365	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>许可证</b>：你的企业已订阅以下任一 Microsoft 365 商业许可证。<ul style="list-style-type: none"><li>◦ <b>Microsoft 365 商业基础版</b></li><li>◦ <b>Microsoft 365 商业标准版</b></li><li>◦ <b>Microsoft 365 商业高级版</b></li><li>◦ <b>Microsoft 365 商业应用版</b></li></ul></li><li>• <b>服务</b>：你的企业使用 Microsoft Dynamics 365 Sales 作为 CRM 系统。</li></ul>
浏览器	<p>建议在以下浏览器中设置和使用此集成。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft Edge</li><li>• 谷歌浏览器</li><li>• 欧朋浏览器</li></ul>

## 主要功能

Yeastar P 系列软件版 与 Dynamics 365 CRM 的集成提供以下主要功能：

### 嵌入式 Linkus 插件

将 Linkus 客户端无缝集成至 Dynamics 365 界面。用户可以直接在 CRM 中处理所有通信，而无需在多个系统间切换。

### 一键呼叫

用户可在 Dynamics 365 CRM 中点击电话号码，一键发起呼叫。

### 来电弹屏

当用户接收 / 应答 CRM 联系人来电，或结束与 CRM 联系人的通话，CRM 将自动打开联系人详情页面。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。

## Dynamics 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 Dynamics 365 CRM 中创建指定类型的新联系人。

## 通话活动记录

与 CRM 联系人通话结束后，通话活动和相关信息可自动或手动保存至 Dynamics 365 CRM。

## 访问通话录音

用户可在 CRM 系统中，直接从对应的通话活动记录中查看并播放储存在 PBX 中的通话录音。

## 对接流程

Yeastar PBX 与 Microsoft Dynamics 365 CRM 的对接包括两个主要阶段：

### 管理员设置

要将 PBX 系统集成到 Microsoft Dynamics 365 中，管理员需在 Microsoft Dynamics 365 中设置通信渠道：

1. 通过渠道集成框架 (Channel Integration Framework, CIF) 将 Yeastar P 系列软件版 添加为渠道提供程序，从而在 Dynamics 365 提供一个嵌入式插件 (即 Linkus for Dynamics 365 插件) 供用户进行通信。
2. 为相关用户的 Microsoft 账户分配 Channel Access 权限，确保用户可在其 Dynamics 365 界面中访问和使用嵌入的插件。

更多信息，请参见 [对接 Yeastar P 系列软件版 与 Microsoft Dynamics 365 CRM](#)。

### 用户配置与使用

在管理员完成对接后，用户即可在 Dynamics 365 CRM 界面中访问 Linkus for Dynamics 365 插件，并根据自身需求进行个性化设置：

1. [在 Dynamics 365 CRM 中登录 Linkus](#)。
2. 调整个人集成设置，提升 CRM 集成使用体验。
  - [配置在 Dynamics 365 中的号码匹配规则](#)
  - [设置联系人创建](#)

- [设置来电弹屏](#)
- [设置通话活动创建](#)
- [允许在 Dynamics 365 中播放通话录音](#)
- [设置来电自动展开应用](#)

# 管理员设置

## 对接 Yeastar P 系列软件版 与 Microsoft Dynamics 365 CRM

Yeastar P 系列软件版 支持通过渠道集成框架 (Channel Integration Framework, CIF) 与 Microsoft Dynamics 365 CRM 集成。本文描述了如何设置对接，以将 PBX 系统作为插件嵌入到 Dynamics 365 CRM 中，允许用户在 CRM 的插件区域内处理通话，同时继续在 CRM 页面中执行其他 CRM 相关任务，而无需在系统之间切换。

### 使用要求

平台	要求
PBX 服务器	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>固件版本</b>：83.19.0.22 或更高版本。</li><li>• <b>订阅服务</b>：CRM 集成</li><li>• <b>网络</b>：确保 PBX 可通过域名远程访问。 有关域名配置的具体说明，请参见以下文章：<ul style="list-style-type: none"><li>◦ <a href="#">通过 Yeastar FQDN 远程访问 PBX</a></li><li>◦ <a href="#">通过 Yeastar 域名远程访问 PBX</a></li><li>◦ <a href="#">通过域名远程访问 PBX</a></li></ul></li></ul>
Microsoft 365	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>许可证</b>：你的企业已订阅以下任一 Microsoft 365 商业许可证。<ul style="list-style-type: none"><li>◦ <b>Microsoft 365 商业基础版</b></li><li>◦ <b>Microsoft 365 商业标准版</b></li><li>◦ <b>Microsoft 365 商业高级版</b></li><li>◦ <b>Microsoft 365 商业应用版</b></li></ul></li><li>• <b>服务</b>：你的企业使用 Microsoft Dynamics 365 Sales 作为 CRM 系统。</li><li>• <b>账号</b>：用于设置对接的 Microsoft 账号需满足以下要求。<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 账号具有 <b>全局管理员</b> 权限。</li><li>◦ 账号已分配 <a href="#">Microsoft 365 商业许可证</a>。</li></ul></li></ul>
浏览器	<p>建议在以下浏览器中设置和使用此集成。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft Edge</li><li>• 谷歌浏览器</li><li>• 欧朋浏览器</li></ul>

## 将 PBX 系统添加为渠道提供程序

要将 PBX 系统与 Microsoft Dynamics 365 CRM 集成，你需要通过 Channel Integration Framework (CIF) 将其添加为渠道提供程序。这样，PBX 系统将作为插件嵌入到 Dynamics 365 中，用户可以直接在 Dynamics 365 界面内无缝访问和使用。



### 注：

仅适用于 CIF 1.0 版本。

1. 使用管理员账号登录 Dynamics 365 实例 (如: `https://{{your-organization}}.crm.dynamics.com`)。



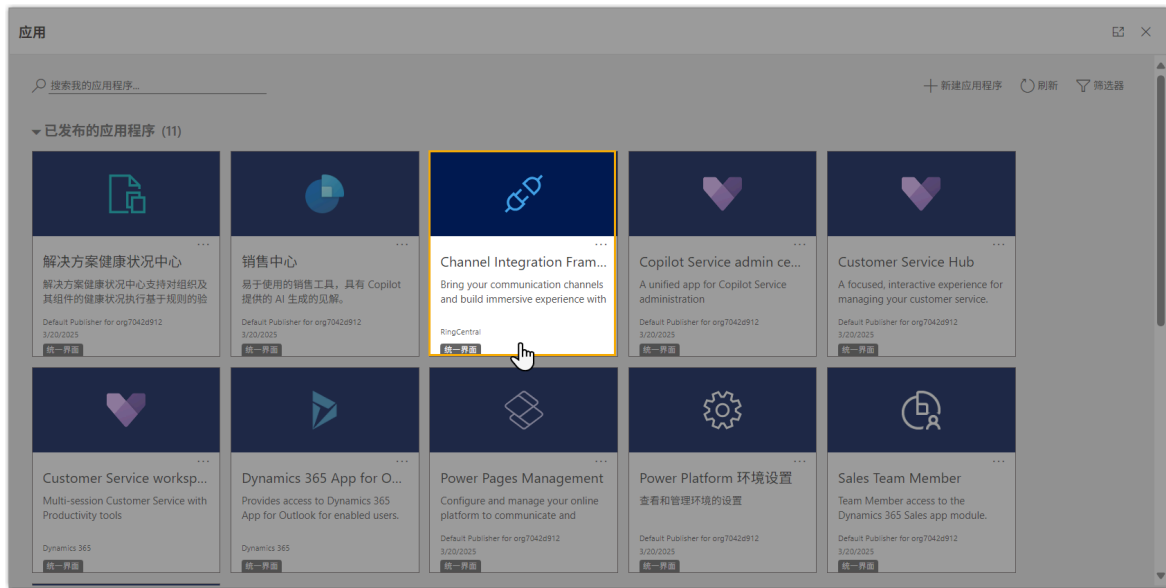
### 注：

将 `your-organization` 替换为企业实际的域名。

2. 在页面顶部，点击当前应用名称。

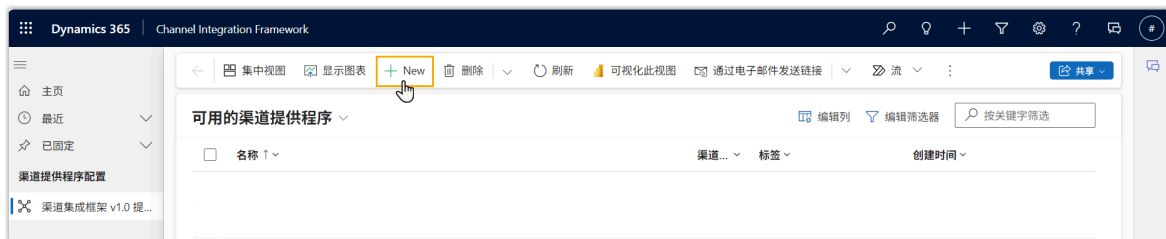


3. 在 **应用** 页面中，搜索并选择 **Channel Integration Framework**。

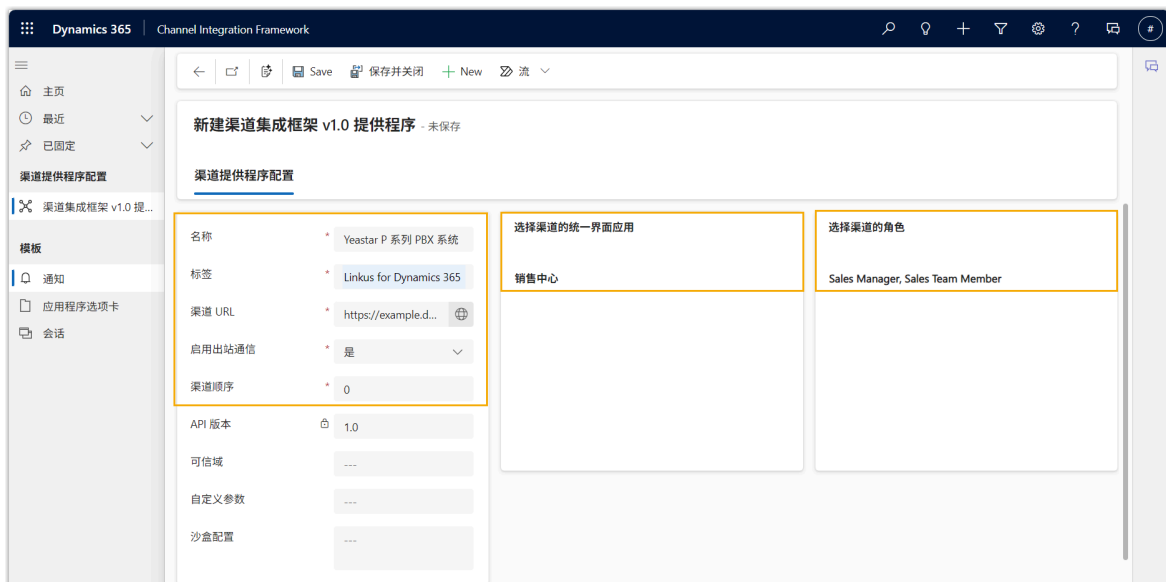


你将进入 **Channel Integration Framework** 应用。

4. 在顶部工具栏，点击 **New** 添加一个渠道提供程序。



5. 在 **渠道提供程序配置** 页签下，完成以下设置。





设置	说明
名称	填写一个名称，帮助你识别此渠道。例如，Yeastar P 系列 PBX 系统。
标签	填写一个标签，此标签将显示为渠道的名称。例如，Linkus for Dynamics 365。
渠道 URL	<p>根据以下格式，输入用于将 PBX 系统连接至 Dynamics 365 的 URL。</p> <pre>https://{{PBX_domain}}/dyncrm?base={{CRM_base_url}}</pre> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>{{PBX_domain}}</code>: PBX 域名。</li> <li>• <code>{{CRM_base_url}}</code>: Dynamics 365 实例的 URL。</li> </ul> <p>例如，PBX 域名和 Microsoft Dynamics 365 URL 如下所示：</p>  <p>则渠道 URL 为：</p> <pre>https://example.domain.yeastar.com/dyncrm?base=https://org1234d567.crm.dynamics.com</pre>
启用出站通信	选择 <b>是</b> ，以允许用户通过此渠道从 Dynamics 365 中呼出。
渠道顺序	<p>指定此渠道在渠道列表中的显示优先级。</p> <p><b>注：</b> 数字越小，则优先级越高。</p>
选择渠道的统一界面应用	搜索并选择 <b>销售中心</b> ，使该渠道在 Dynamics 365 CRM 界面中可用。
选择渠道的角色	选择允许访问该渠道的用户的角色。

6. 在页面顶部，点击 **保存并关闭**。

新建的渠道显示在渠道提供程序列表中。

7. 激活该渠道。



- a. 在渠道提供程序列表中，选择该渠道。
- b. 在页面顶部，点击 **Activate**。
- c. 在弹出的窗口中，点击 **激活**。

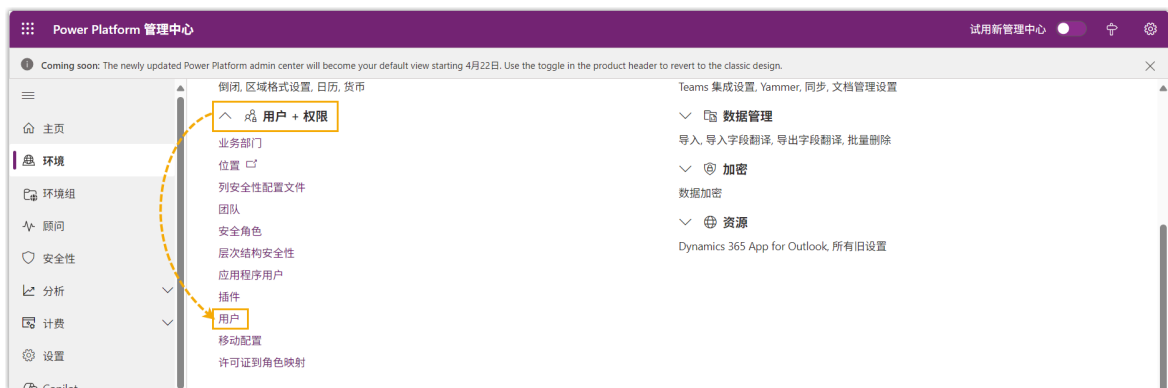
## 授予用户访问渠道的权限

在添加渠道提供商后，你需要为特定用户分配 **Channel Access** 安全角色，从而确保渠道配置中选中的角色的用户可以访问该渠道。

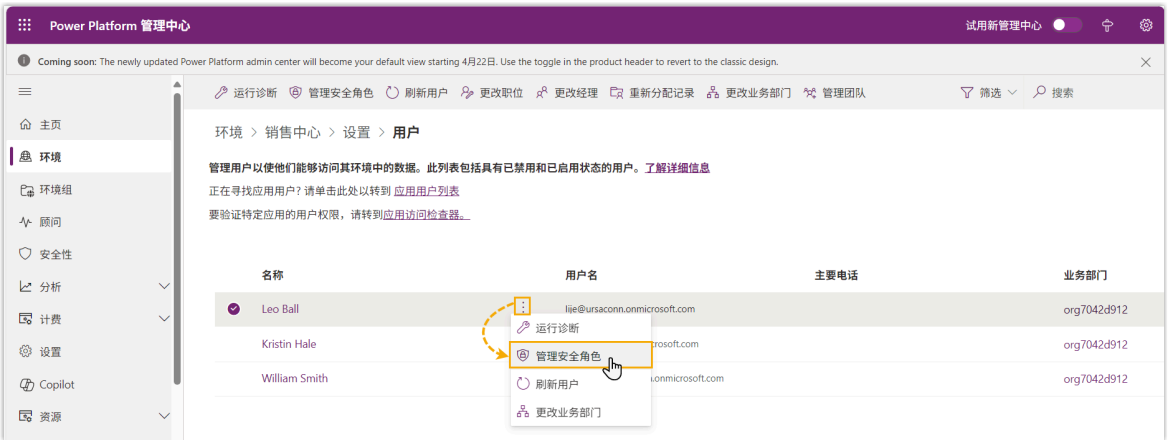
1. 登录 [Microsoft Power Platform 管理中心](#)。
2. 在 **环境** 页面，选择你的销售中心环境，然后点击顶部的 **设置**。



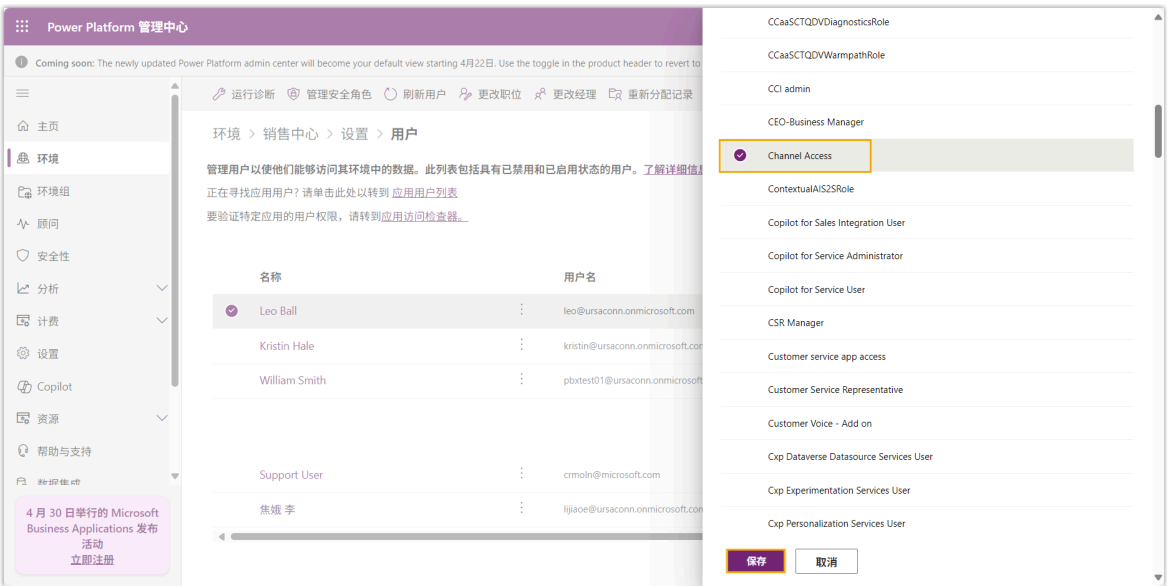
3. 点击 **用户 + 权限**，然后选择 **用户**。



4. 点击用户旁的 **⋮**，然后选择 **管理安全角色**。



5. 在右侧面板中, 选择 **Channel Access**, 然后点击 **保存**。



## 执行结果

- 渠道已成功创建。
- 指定安全角色的用户可在其销售中心应用中看到一个嵌入式插件 (后续称为 “Linkus for Dynamics 365” 插件), 并可使用此插件直接在 Dynamics 365 CRM 中处理通话。

## 后续操作

- 若要允许用户通过单点登录 (SSO) 在插件中登录其分机账号, 你需要使用以下格式的链接, 在第三方应用 (如 Microsoft Entra ID、Google Workspace) 中配置对应的 SSO 重定向地址:

```
https://{{PBX_domain}}/dyncrm/login
```

有关 SSO 具体配置说明，请参见以下文章：

- [Microsoft Entra ID \(Azure AD\) 对接手册](#)
- [Google Workspace 对接手册](#)
- 用户可 [在 Dynamics 365 CRM 中登录 Linkus](#)，并根据自身需要配置 Dynamics 集成设置。

# 用户配置与使用

## 入门

### 在 Dynamics 365 CRM 中登录 Linkus

管理员完成 Dynamics 365 CRM 对接后，用户可以直接在 Dynamics 365 CRM 界面中访问和使用 "Linkus for Dynamics 365" 插件，无需切换系统即可无缝访问 PBX 通信功能。本文介绍如何访问和登录该插件。

#### 前提条件

- 系统管理员已 [对接 Yeastar P 系列软件版 与 Microsoft Dynamics 365 CRM](#)。
- 根据你要使用的登录方式，联系系统管理员获取登录凭证或确认分机账号已就绪。

登录方式	前提条件
分机账号登录	向系统管理员获取分机账号和密码。
Google 账号登录	系统管理员已将 PBX 与 <b>Google Workspace</b> 集成，并完成以下配置： <ul style="list-style-type: none"><li>◦ 已将你的 <b>Google Workspace</b> 账号同步至 PBX，并绑定分机。</li><li>◦ 启用 <b>单点登录 (SSO)</b> 功能。</li></ul>
Microsoft 账号登录	系统管理员已将 PBX 与 <b>Microsoft Entra ID (Azure AD)</b> 集成，并完成以下配置： <ul style="list-style-type: none"><li>◦ 已将你的 <b>Microsoft</b> 账号同步至 PBX，并绑定分机。</li><li>◦ 启用 <b>单点登录 (SSO)</b> 功能。</li></ul>
AD 域账号登录	系统管理员已将 PBX 与 <b>活动目录 (AD)</b> 集成，并完成以下配置： <ul style="list-style-type: none"><li>◦ 已将你的 <b>AD 域账号</b> 同步至 PBX，并绑定分机。</li><li>◦ 启用 <b>单点登录 (SSO)</b> 功能。</li></ul>


- 建议在 **Microsoft Edge**、**谷歌浏览器** 或 **欧朋浏览器** 中访问并使用此插件。

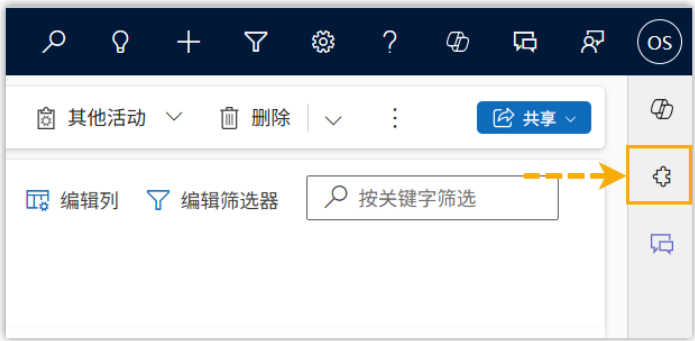
#### 操作步骤

1. 登录 Dynamics 365 实例 (如: `https://{{your-organization}}.crm.dynamics.com`)。

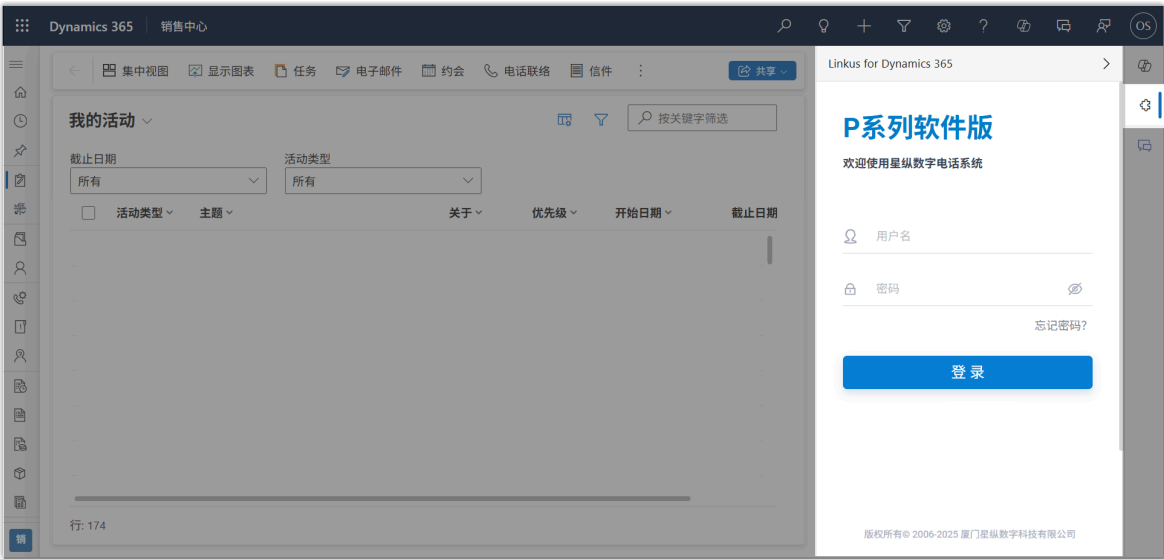


**注：**  
将 `your-organization` 替换为企业实际的域名。


2. 在 Dynamics 365 界面右侧，点击 。



'Linkus for Dynamics 365' 插件展示在固定侧边栏中。



3. 通过以下任一方式登录 Linkus。

登录方式	操作说明
使用分机账号凭证登录	<div><div>a. 在登录页面，填写分机账号的凭证。<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>用户名</b>：填写你的分机号或邮箱地址。</li><li>• <b>密码</b>：填写与用户名关联的密码。</li></ul></div><div>b. 点击 <b>登录</b>。</div><div>c. 如果你设置了双因素身份验证，则需要再输入一个验证码，然后点击 <b>登录</b>。</div><div><div></div><div><b>注：</b> 对于你经常登录账号的设备，你可以勾选<b>受信任设备</b>，将其添加为受信任设备。这样一</div></div></div>

登录方式	操作说明
	<div data-bbox="711 247 1388 1260"><div data-bbox="727 258 1372 325"> 来，在接下来 180 天内你从该设备登录账号时无需再输入验证码。</div><div data-bbox="711 373 1302 1260"><div data-bbox="764 436 1127 493">双因素身份验证</div><div data-bbox="764 527 1242 590"><p>请输入验证码</p><p>验证码已经被发送到邮箱：e**g@yeastar.com .</p></div><div data-bbox="764 688 1242 751"><div>3</div><div>6</div><div>4</div><div>7</div><div>8</div><div>8</div></div><div data-bbox="764 787 1136 812"><p>可再次获取验证码的剩余时间是 110s</p></div><div data-bbox="764 842 917 869"><p><input checked="" type="checkbox"/> 受信任设备</p></div><div data-bbox="764 966 1258 1043"><div>取消</div><div>登录</div></div><div data-bbox="773 1123 1235 1146"><p>版权所有 © 2006-2025 厦门星纵数字科技有限公司</p></div></div></div>
使用 Google 账号登录	<div data-bbox="678 1297 1138 1434"><p>a. 在 Linkus 登录页面，点击 .</p><p>b. 登录你的 Google 账户。</p><p>完成账户登录后，则自动登录 Linkus。</p></div>
使用 Microsoft 账号登录	<div data-bbox="678 1455 1138 1591"><p>a. 在 Linkus 登录页面，点击 .</p><p>b. 登录你的 Microsoft 账户。</p><p>完成账户登录后，则自动登录 Linkus。</p></div>
使用 AD 域账号登录	<div data-bbox="678 1612 1247 1810"><p>a. 在 Linkus 登录页面，填写你的 AD 域账号信息。</p><ul style="list-style-type: none"><li>• <b>用户名</b>：填写你的 AD 域账户用户名 (格式：username@domainname)。</li><li>• <b>密码</b>：填写与用户名关联的密码。</li></ul><p>b. 点击 <b>登录</b>。</p></div>

## 执行结果

你已成功登录 Linkus 插件，可直接在 Dynamics 365 CRM 界面中使用 PBX 通话功能。

关于插件的详细介绍，请参见 [认识 'Linkus for Dynamics 365' 插件](#)。

## 认识 'Linkus for Dynamics 365' 插件

“Linkus for Dynamics 365” 插件提供了精简版的 Linkus 界面，允许用户在 Dynamics 365 中使用通话功能。本文将介绍插件界面，并详细说明对应功能。

### 'Linkus for Dynamics 365' 布局

在 Dynamics 365 中通过插件登录分机后，系统会显示一个精简版的 Linkus 界面，其布局如下所示：





## 导航栏

通过导航栏，你可以快速访问以下功能模块：

功能	说明
拨号盘	拨打号码以发起语音通话。
通话记录	查看和管理通话记录。
语音留言	查看和管理语音留言。
录音	查看和管理通话录音。
设置	偏好设置： <ul style="list-style-type: none"><li>• 音频设备设置</li><li>• Dynamics 365 CRM 集成设置</li></ul>

## 工具栏

通过工具栏，你可以快速执行以下操作：

功能	说明
	按姓名或号码搜索 PBX 联系人。
	点击登录 Linkus 网页端或桌面端。 可通过点击此图标快速访问 Linkus 网页端和桌面端，无需输入凭据即可登录分机。 
	选择用于发起呼叫和接收来电的终端设备。 你可以直接使用 <b>Dynamics 365</b> 作为通话终端，或通过启用 CTI 控制来使用 <b>Linkus 网页端</b> 、 <b>Linkus 桌面端</b> 或 <b>IP 话机</b> 作为通话终端，从而在 Dynamics 365 中控制通话的同时，通过选定的终端发起呼叫或接收来电。

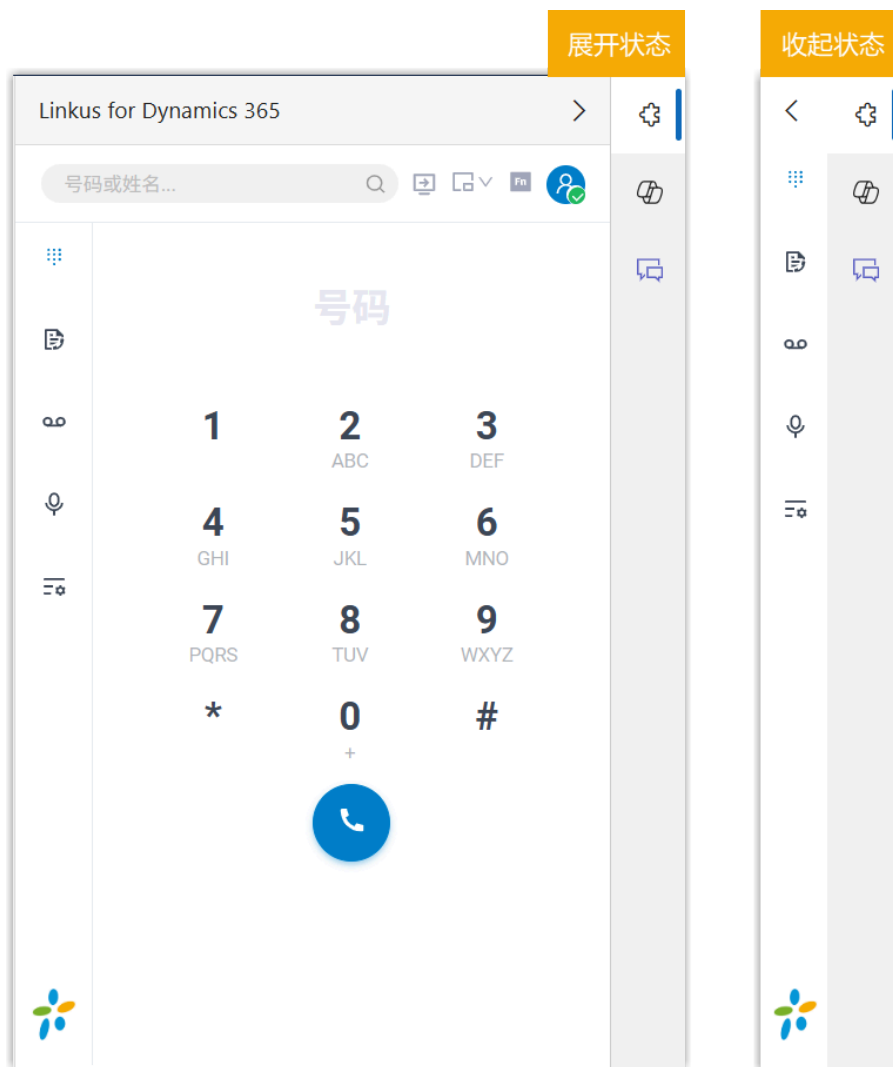
功能	说明
	
	使用功能键监控分机状态或进行快捷操作。
	更改自己在单个或所有所属队列中的状态。
	更改分机在线状态，或登出账号。

工作区

在工作区面板上查看和管理 Linkus 通话功能。

收起按钮

通过点击此按钮，可在 Dynamics 365 界面中收起或展开插件面板。




## 配置偏好设置

### 配置在 Dynamics 365 中的号码匹配规则

本文描述了如何配置号码匹配规则，以便将来电或去电的外部号码与 Dynamics 365 中现有的 CRM 联系人进行匹配。

#### 操作步骤

1. 登录 'Linkus for Dynamics 365' 插件，点击 .
2. 进入 **Dynamics集成** 页签。

3. 在 **号码匹配** 栏，执行以下操作：

- 要匹配完整的外部号码，选择 **精准匹配**。

如果选择该选项，Dynamics 365 将根据完整的外部号码搜索 CRM 中存储的记录，仅返回完全匹配的结果。

- 要仅匹配外部号码的一部分，选择 **匹配后 {{x}} 位**，然后指定具体位数。

如果选择该选项，Dynamics 365 将使用外部号码的最后 {{x}} 位数字，与 CRM 中存储的记录进行模糊匹配。

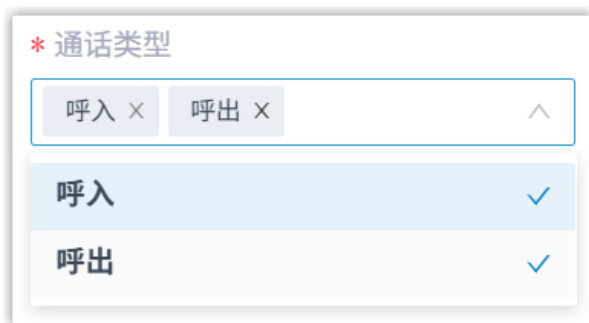
4. 点击 **保存**。

## 设置联系人创建

本文介绍如何设置自动或手动创建联系人。当用户接听来自未知号码的来电，或呼出未知号码时，系统会在 Dynamics 365 CRM 中创建一个新联系人。

### 操作步骤

1. 登录 'Linkus for Dynamics 365' 插件，点击 .
2. 进入 **Dynamics集成** 页签。
3. 根据需要设置联系人创建方式。
  - 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. 勾选 **自动创建Dynamics联系人**。
    - b. 在 **通话类型** 下拉列表中，选择在 Dynamics 365 CRM 上自动创建新联系人的触发条件。



- **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“客户”、“联系人”或“潜在客户”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“客户”、“联系人”或“潜在客户”信息中。

c. 在 **创建联系人** 下拉列表中，选择要新建的联系人类型。



- **客户**：将未知号码保存为 Dynamics 365 的客户。
- **联系人**：将未知号码保存为 Dynamics 365 的联系人。
- **线索**：将未知号码保存为 Dynamics 365 的潜在客户。

• 若要在通话中手动创建新联系人，取消选择 **自动创建Dynamics联系人**。

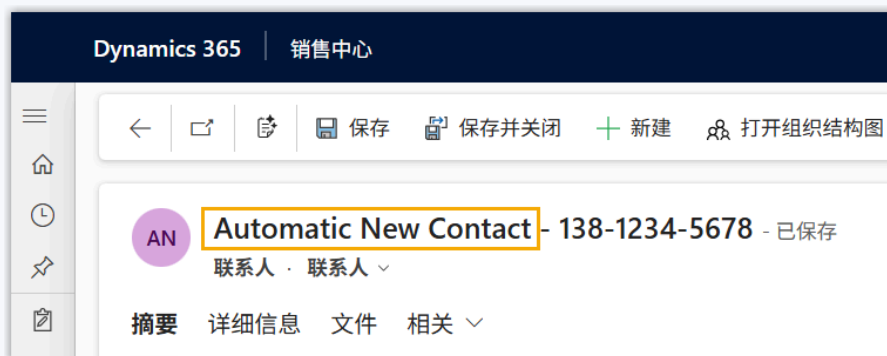
4. 点击 **保存**。

## 执行结果

- 若启用了自动创建，当你呼叫未知号码，或接收到未知号码来电时，系统将自动在 Dynamics 365 CRM 中创建指定类型的联系人。
- 若禁用了自动创建，你可以在与未知号码的通话中，手动将此号码添加为联系人。

**注：**


新建联系人的名称带有一个前缀 `Automatic New Contact`，后面附上号码。

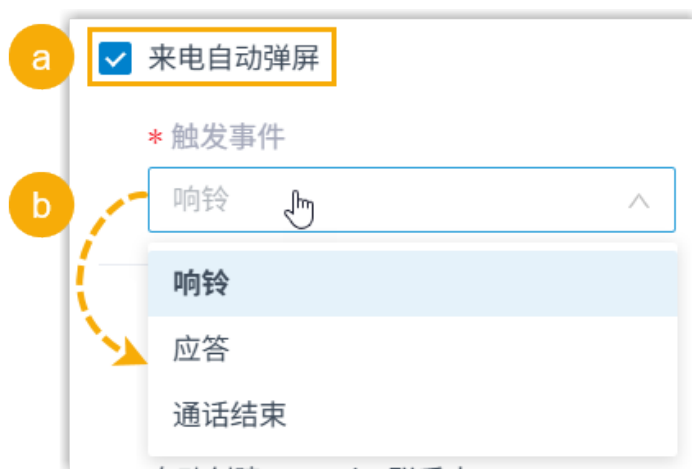


## 设置来电弹屏

本文介绍了如何设置来电弹屏功能，以便在指定的通话事件发生时自动打开联系人详情页，或在通话中手动打开。

### 操作步骤

1. 登录 'Linkus for Dynamics 365' 插件，点击 .
2. 进入 **Dynamics集成** 页签。
3. 根据需要配置来电弹屏方式。
  - 若要系统自动打开 CRM 联系人详情页，执行以下操作：

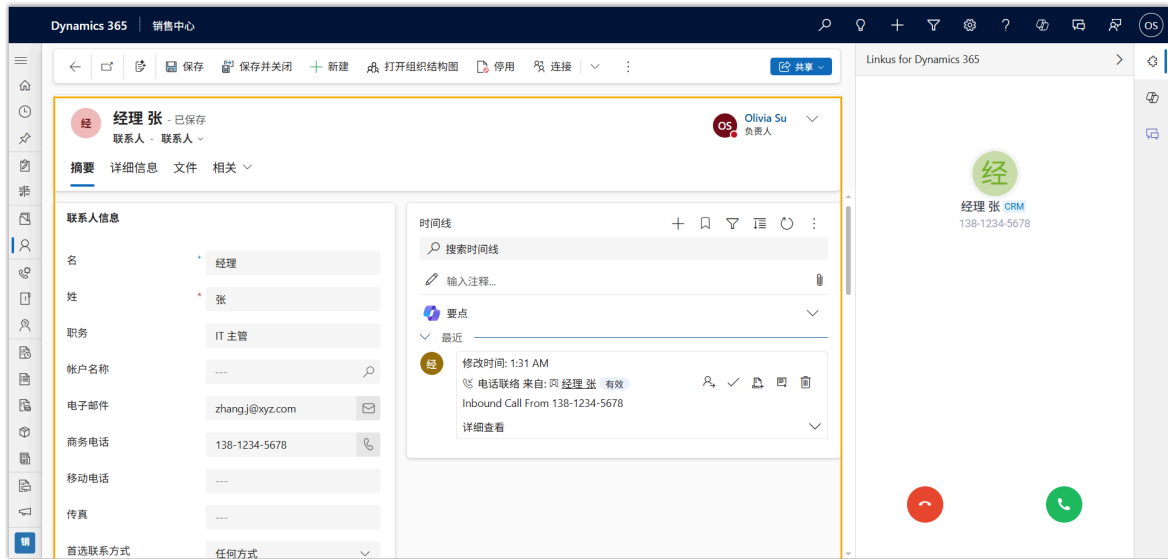



- a. 勾选 **来电自动弹屏**。
  - b. 在 **触发事件** 下拉列表中，设置触发来电弹屏的事件。
    - **响铃**：在接收到 CRM 联系人的来电时触发弹屏。
    - **应答**：在应答 CRM 联系人的来电后触发弹屏。
    - **通话结束**：在结束与 CRM 联系人的通话后触发弹屏。
- 若要在与 CRM 联系人的通话中手动打开联系人详情页，取消选择 **来电自动弹屏**。
4. 点击 **保存**。

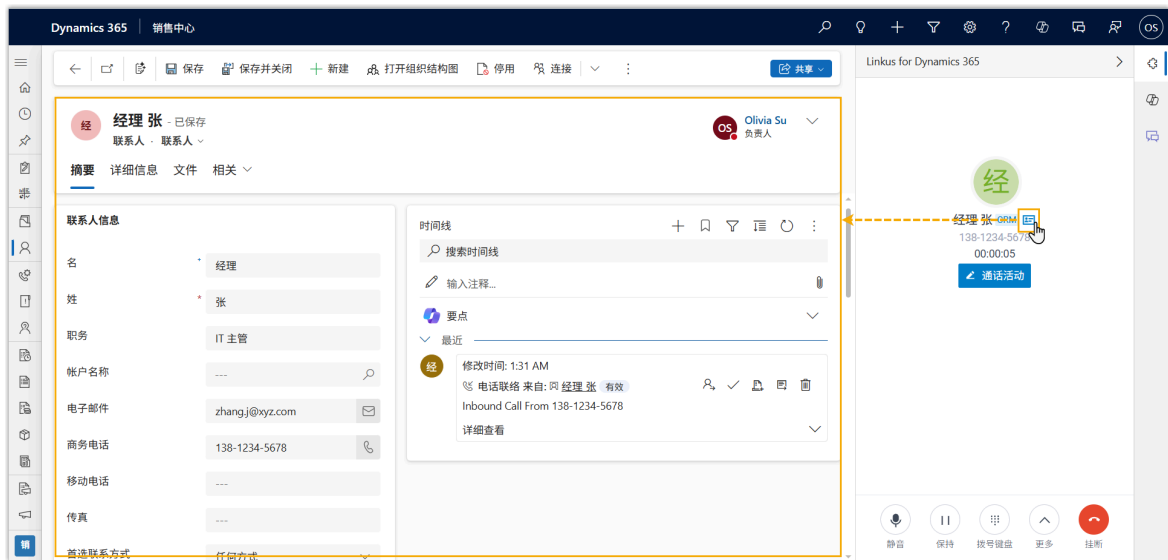
### 执行结果

- 若启用了自动弹屏，当 CRM 联系人的外部来电出现指定的触发事件时，CRM 系统将自动打开联系人详情页以显示该联系人的信息。





- 若禁用了自动弹屏，你可以在与 CRM 联系人的通话期间，从通话窗口中点击  手动打开联系人详情页。



## 设置通话活动创建

本文介绍了如何设置自动或手动创建通话活动，从而将与外部号码的通话记录到 Dynamics 365 CRM 中。

### 操作步骤

1. 登录 'Linkus for Dynamics 365' 插件，点击 .

2. 进入 **Dynamics集成** 页签。
3. **可选：** 勾选 **通话时默认进入创建通话活动页面**。

☒ 通话时默认进入创建通话活动页面

当外线呼入 / 呼出被应答时，系统自动打开一个通话活动页面，你可以在此页面中记录通话详情。

4. 根据需要配置创建通话活动的方式。
  - 若要系统自动为外部通话创建通话活动，执行以下操作：

The screenshot shows a configuration window for '自动创建通话活动' (Automatic Call Activity Creation). It contains three settings:

- a.** ☒ **自动创建通话活动** (Automatic Call Activity Creation)
- b.** **\* 通话类型** (Call Type) dropdown menu. The selected options are **呼入** (Inbound) and **呼出** (Outbound).
- c.** ☒ **编辑时自动保存** (Automatic Save When Editing)

- a. 勾选 **自动创建通话活动**。
- b. 在 **通话类型** 下拉列表中，选择要自动创建通话活动的通话类型。
  - **呼入：** 当外线呼入被应答时自动创建一个通话活动。
  - **呼出：** 当外线呼出被应答时自动创建一个通话活动。
- c. **可选：** 勾选 **编辑时自动保存**，从而自动保存变更。

若禁用，则仅在你点击 **保存** 后保存最终的变更内容。

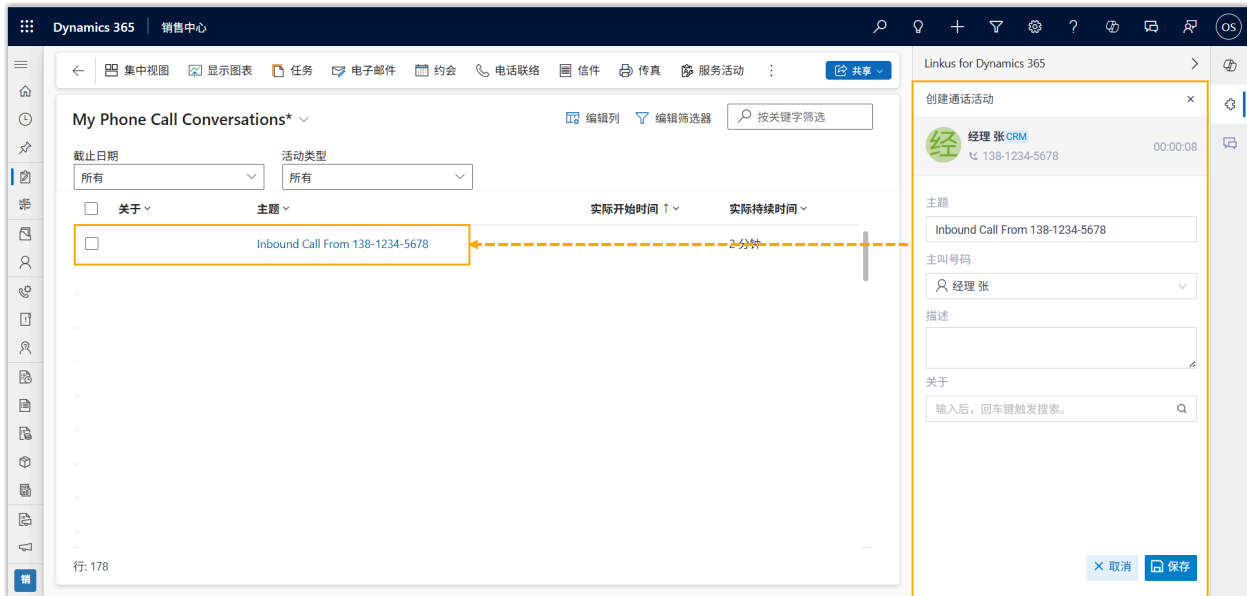
- 若要在外线通话时手动创建通话活动，取消选择 **自动创建通话活动**。

5. 点击 **保存**。

## 执行结果

当外线呼入 / 呼出被应答时，通话窗口中自动打开 **通话活动** 页面，你可以在页面中记录通话详情。

- 若启用了自动创建通话活动，则通话被应答时，Dynamics 365 中会自动创建一条通话活动记录。你可以在通话界面中更新详细信息，所做的变更将同步到此通话活动记录中。
- 若禁用了自动创建通话活动，你可以手动填入通话详情，在保存后，Dynamics 365 中会对应创建一条通话活动记录。



注：

- 若此页面未自动开启 (即 **通话时默认进入创建通话活动页面** 禁用)，你可以在通话窗口中点击 **通话活动** 按钮手动打开页面。



- 关于如何编辑通话活动信息，请参见 [添加或更新通话活动](#)。

## 相关信息

[允许在 Dynamics 365 中播放通话录音](#)


## 允许在 Dynamics 365 中播放通话录音

本文介绍了如何在 Dynamics 365 中启用通话录音访问权限。启用后，PBX 会自动将通话录音同步到 Dynamics 365 中对应的通话活动，允许用户直接从 CRM 播放通话录音。

## 前提条件

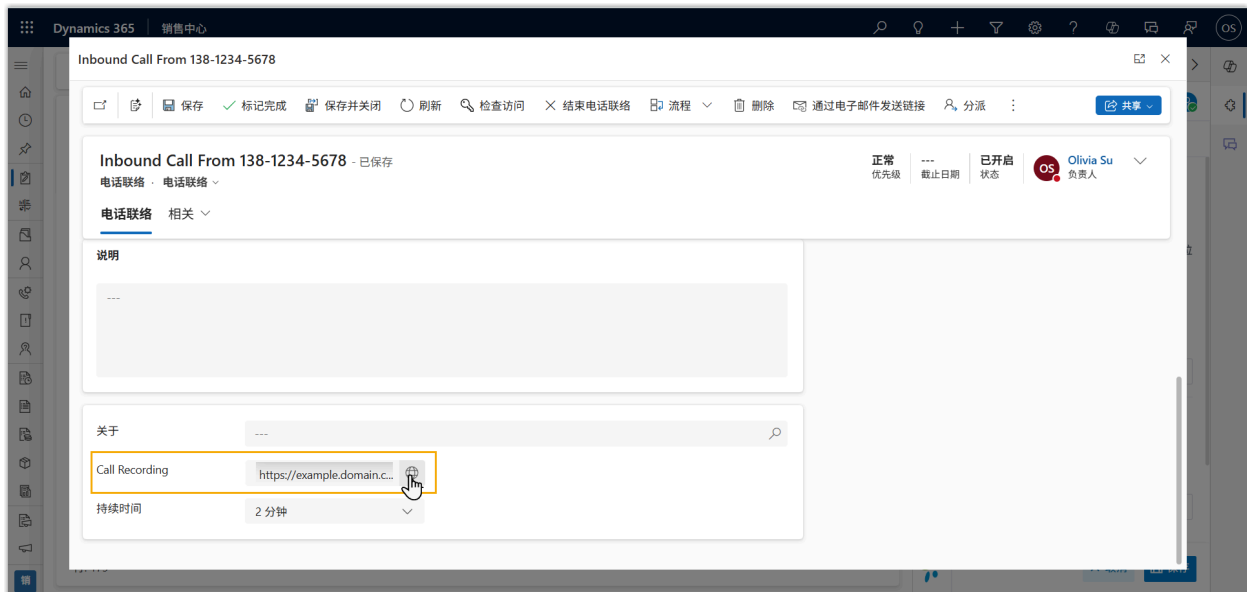
你已 [设置通话活动创建](#) 以将通话记录同步至 Dynamics 365 的通话活动中。

## 操作步骤

1. 登录 'Linkus for Dynamics 365' 插件，点击 .
2. 进入 **Dynamics集成** 页签。
3. 勾选 **播放通话录音**。
4. 点击 **保存**。

## 执行结果


你可以直接在 Dynamics 365 对应的通话活动中查看并播放存储在 PBX 上的通话录音。



## 设置来电自动展开应用

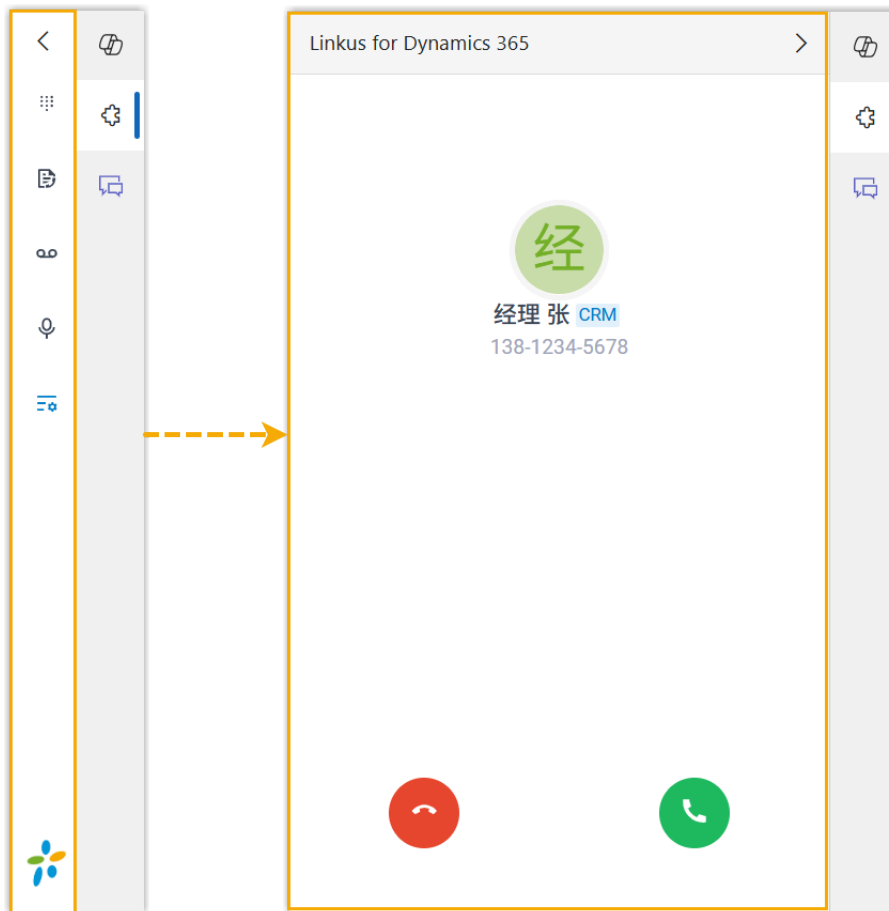
本文介绍了如何配置 'Linkus for Dynamics 365' 插件，以在接到来电时自动展开插件页面。

### 操作步骤

1. 登录 'Linkus for Dynamics 365' 插件，点击 .
2. 进入 **Dynamics集成** 页签。
3. 勾选 **来电自动展开应用**。
4. 点击 **保存**。

### 执行结果

当插件收起时，接到来电时会自动展开并显示来电信息。

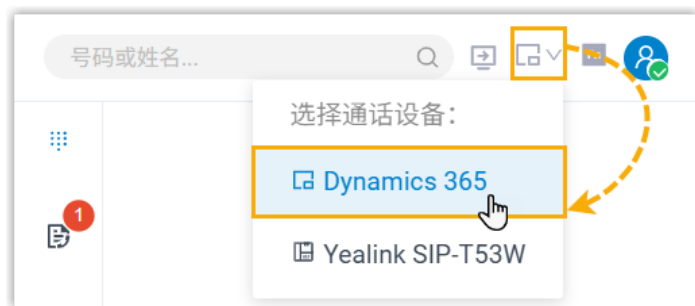


## 选择音频设备


本文介绍如何为 'Linkus for Dynamics 365' 插件选择音频设备，用于处理通话。

### 使用要求

插件处于 **Dynamics 365** 模式。



### 操作步骤

1. 登录 'Linkus for Dynamics 365' 插件，点击 .
2. 进入 **音频** 页签。
3. 从 **摄像头**、**麦克风**、**扬声器** 和 **响铃设备** 的下拉列表中选择所需的设备。
4. 点击 **保存**。

## 在 'Linkus for Dynamics 365' 中管理通话

### 在 Dynamics 365 中发起呼叫

本文介绍如何通过 'Linkus for Dynamics 365' 插件在 Dynamics 365 中发起呼叫。

### 操作步骤

1. 在 'Linkus for Dynamics 365' 插件中登录你的分机。
2. 发起语音呼叫。  
你可以通过以下方式发起语音呼叫。

应用场景	操作说明
从搜索结果中呼出	<div></div> <p>a. 在搜索栏中，通过号码或姓名搜索 PBX 联系人。</p> <p>b. 点击搜索结果发起呼叫。</p>
通过拨号盘拨号呼出	<div></div> <p>a. 进入 <b>拨号盘</b> 页面。</p> <p>b. 填写或拨打号码。</p> <p>c. 点击  呼出。</p>

应用场景	操作说明
从通话记录呼出	<div></div> <div><p>a. 进入 <b>通话记录</b> 页面。</p><p>b. 点击对应记录中的 .</p></div>
从语音留言呼出	<div></div> <div><p>a. 进入 <b>语音留言</b> 页面。</p><p>b. 点击对应语音留言中的 .</p></div>
从通话录音呼出	<div></div> <div><p>a. 进入 <b>录音</b> 页面。</p><p>b. 点击对应录音中的 .</p></div>



应用场景	操作说明
从 Dynamics 页面呼出	<div><div>a. 进入 Dynamics 365 CRM 联系人详情页。</div><div>b. 点击号码旁的 。</div></div> <div><div><div><div>经</div><div>经理 张 - 未保存</div><div>联系人 · 联系人 ▾</div></div><div><div>摘要</div><div>详细信息</div><div>文件</div><div>相关 ▾</div></div><div><div>电子邮件</div><div>zhang.j@xyz.com</div><div></div></div><div><div>商务电话</div><div>138-1234-5678</div><div></div></div><div><div>移动电话</div><div>18000286579</div><div></div></div></div></div>

## 添加或更新通话活动

本文介绍了如何在通话中添加或更新通话活动详情，确保所有与通话相关的信息都能正确记录，以方便后续参考。

### 操作步骤

- 在通话中，点击 **通话活动** 打开通话活动页面。



**注：**  
若 [启用了 通话时默认进入创建通话活动页面](#)，则通话被应答后此页面会自动打开。



2. 添加或编辑通话详情。

编辑通话活动

 经理 张 CRM

00:01:11

138-1234-5678

主题

PBX 系统升级

主叫号码

经理 张

描述

客户询问 PBX 系统与现有网络架构的兼容性，并表达了对系统升级及远程办公支持的需求。

关于

IT 基础设施评估与咨询

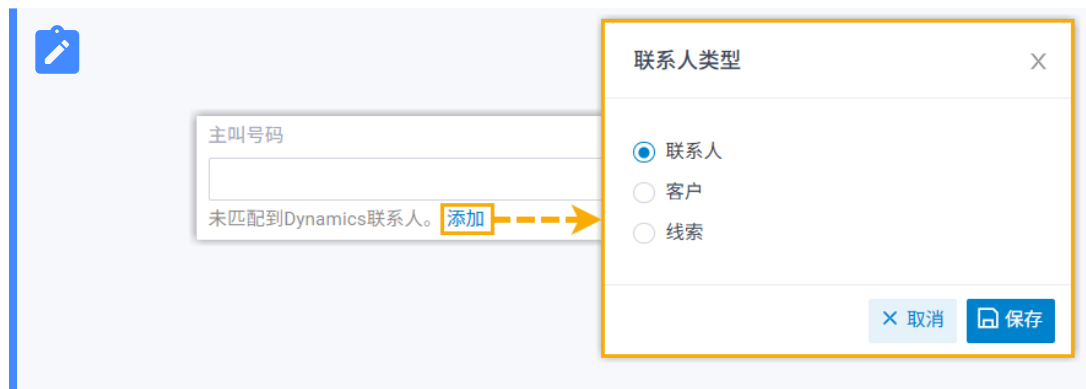
取消

保存

- **主题：**输入通话的主题。
- **主叫号码：**自动显示匹配的 Dynamics 联系人。

**注：**

- 如果匹配到多个联系人，你可以从下拉列表中选择所需的联系人。
- 如果未匹配到联系人，你可以点击 **添加**，将此号码添加为 Dynamics 联系人。



- **描述**：输入通话的详细描述。
- **关于**：输入关键字并按回车键以在 Dynamics 365 中搜索相关记录，然后选择所需记录以与此通话绑定。



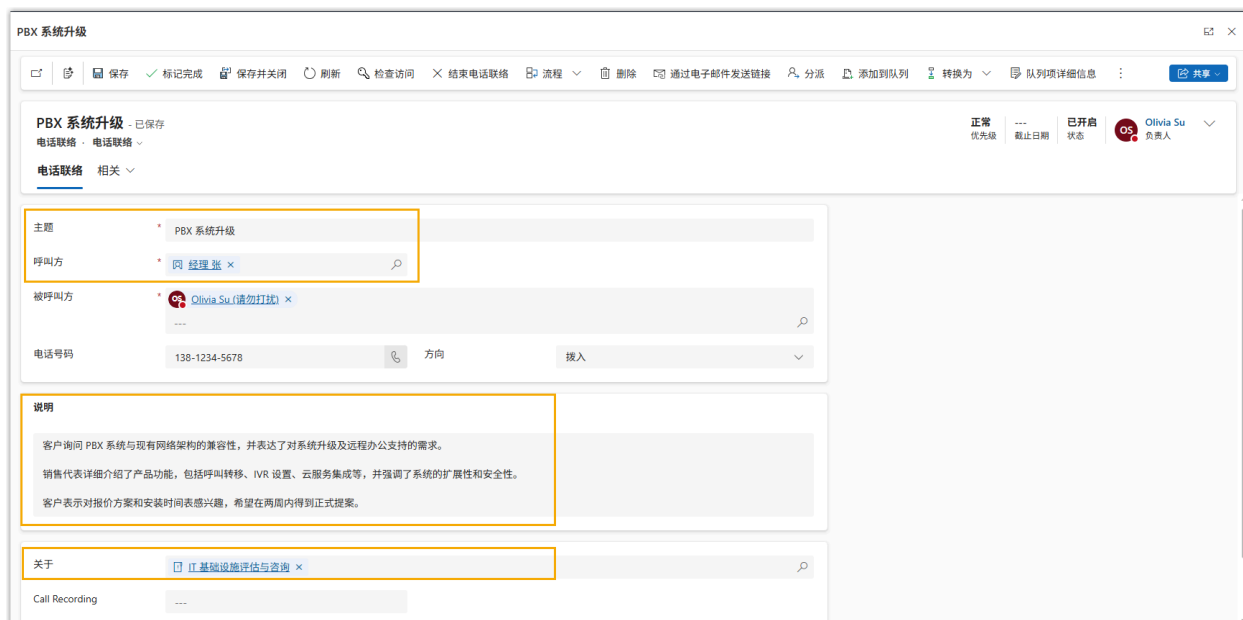
### 注：

当前仅支持搜索 **商机** 中的 **主题** 字段内容。

3. 点击 **保存**。
4. 点击 **×** 关闭通话活动页面。

## 执行结果

通话活动已更新到 Dynamics 365，并与所选联系人和记录关联。



## 切换通话到其他设备

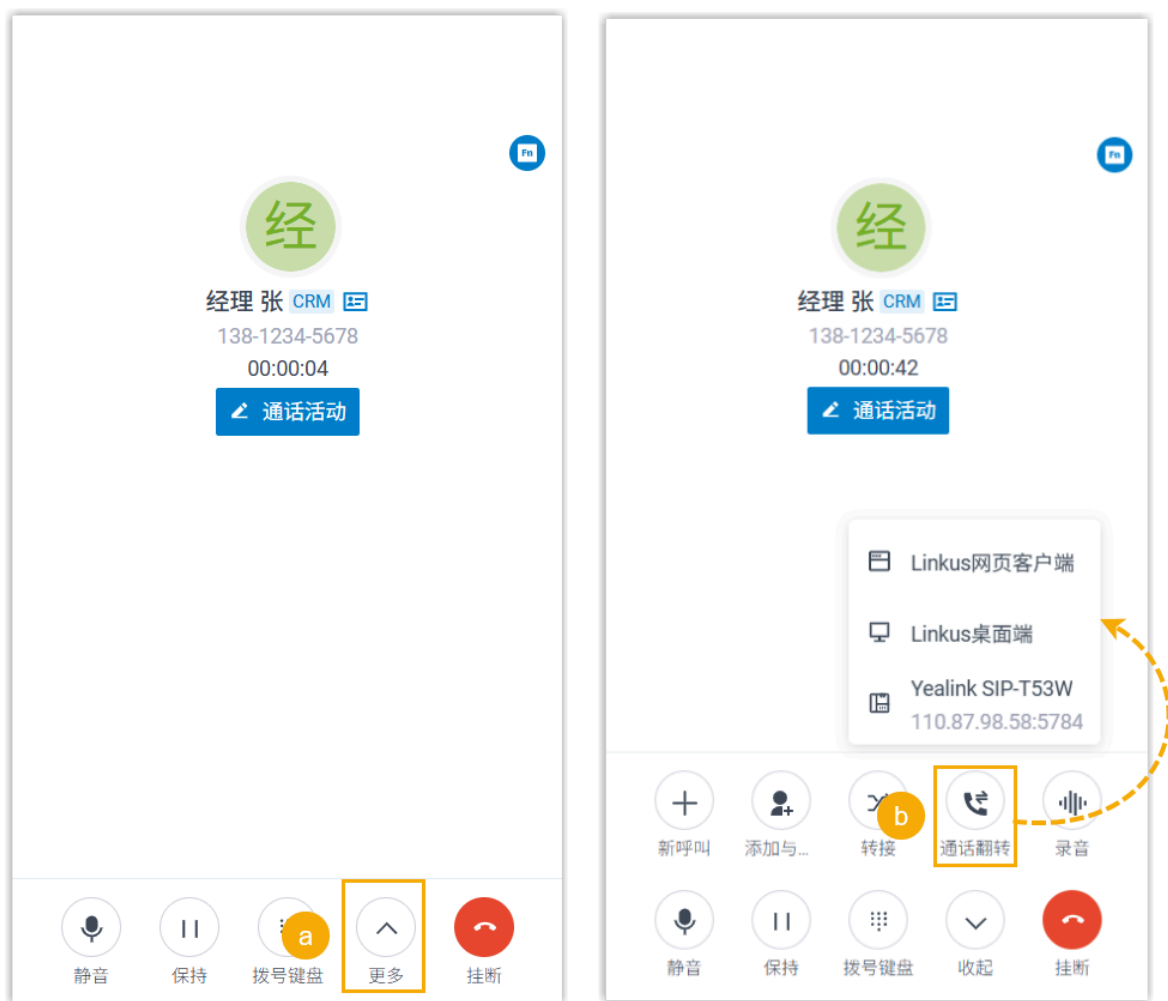
通话翻转功能允许你将 'Linkus for Dynamics 365' 插件上正在进行的通话无缝切换到其他设备 (注册同一分机) 上接听, 切换过程中通话不中断。

### 使用要求

你的分机同时注册在至少 2 台设备上。

### 操作步骤

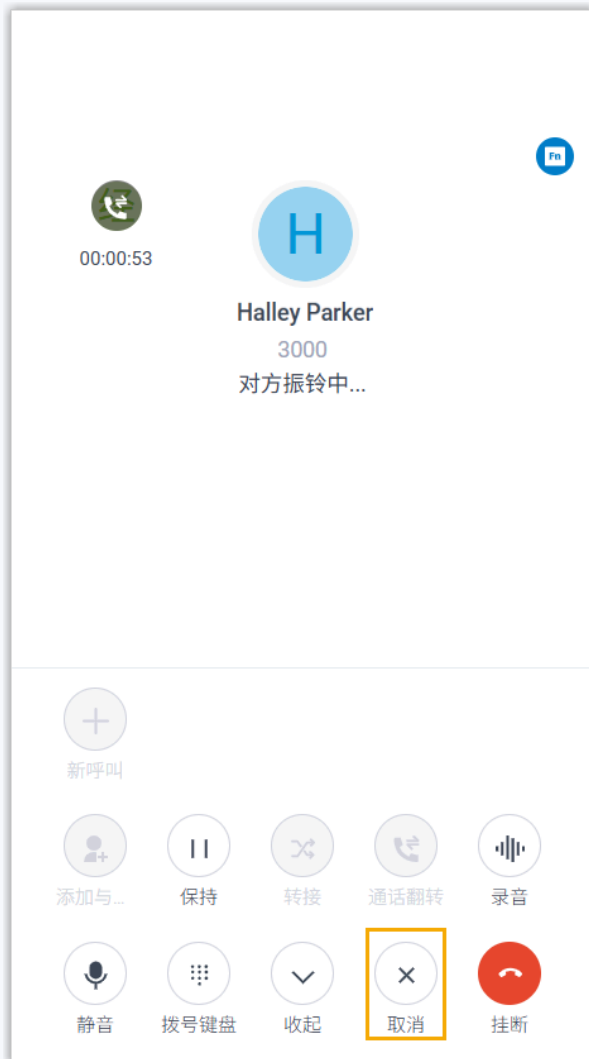
1. 通话过程中, 点击通话界面上的 **更多**, 然后点击 **通话翻转**。



列表显示分机注册上的其他设备。

2. 点击要切换的设备。  
Linkus 会呼叫你在此设备上的分机。

**提示：**  
如需取消通话翻转，点击通话界面的 **取消**。



3. 在选择的设备上接听来电。

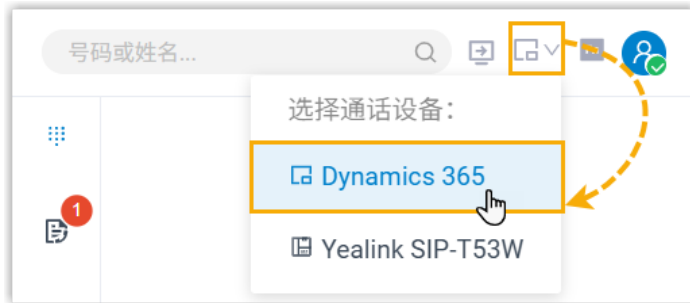
通话从 'Linkus for Dynamics 365' 无缝切换到此设备。

## 在 'Linkus for Dynamics 365' 上取回通话

通话取回功能允许你将其他设备 (注册同一分机) 上正在进行的通话取回到 'Linkus for Dynamics 365' 上接听，取回过程中通话不中断。

## 使用要求

- 插件处于 **Dynamics 365** 模式。

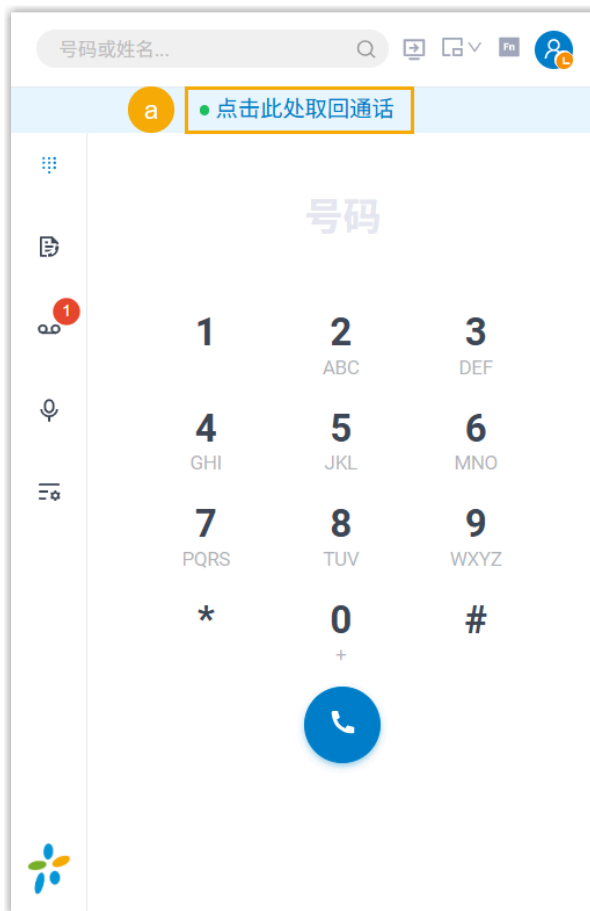


- 你的同时注册在至少 2 台设备上。

## 前提条件

你在其他设备上有正在进行的通话。

## 操作步骤



1. 在 'Linkus for Dynamics 365' 顶部，点击 **点击此处取回通话**。  
列表显示其他设备上正在进行的通话。
2. 点击通话。

执行结果

通话从原设备取回到 'Linkus for Dynamics 365' 上。

# 在 'Linkus for Dynamics 365'中管理通话功能

## 管理通话记录


本文介绍如何在 'Linkus for Dynamics 365' 上查看和管理通话记录。

操作步骤

1. 在插件上，进入 **通话记录**，然后进入 **个人通话记录 / 队列通话记录**。
2. **可选：** 搜索或筛选需要的通话记录。



3. 根据需要，查看和管理通话记录。

操作	操作说明
发起呼叫	你可以通过以下方式，直接从通话记录中发起呼叫。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 双击通话记录。</li><li>• 点击通话记录中的 。</li></ul>



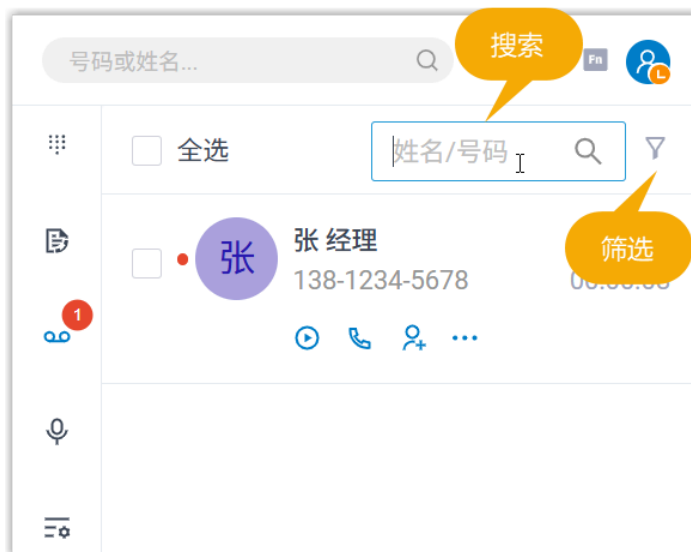
操作	操作说明
添加 Dynamics 联系人	<p>要将未知号码添加为 Dynamics 联系人，执行如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>点击通话记录中的 。</li> <li>在弹出的窗口中，选择要创建的联系人类型，然后点击 <b>保存</b>。</li> </ol> <p>新联系人被添加到 Dynamics 365 CRM 中，并自动在左侧主区域中打开其详情页。</p>
查看 Dynamics 联系人信息	<p>点击通话记录中的 。</p> <p>联系人详情页会在 Dynamics 365 CRM 左侧的主区域打开。</p>
创建或编辑通话活动	<p>要为通话创建或编辑通话活动，执行如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>点击通话记录中的 。</li> <li>在 <b>通话活动</b> 页面，填写通话详情。</li> <li>点击 <b>保存</b>。</li> <li>点击  关闭页面。</li> </ol> <p>通话活动已更新并同步到 Dynamics 365 CRM 中。</p>

## 管理语音留言

本文介绍如何在 'Linkus for Dynamics 365' 上查看和管理语音留言。

### 操作步骤

- 在插件上，进入 **语音留言**。
- 可选：** 搜索或筛选需要的语音留言。



## 3. 根据需要，查看和管理语音留言。

操作	操作说明
播放语音留言	<p>点击语音留言中的 。</p> <p>未读语音留言会被标记为已读。</p>
发起呼叫	<p>你可以通过以下方式，直接从语音留言中发起呼叫。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 双击语音留言。</li> <li>• 点击语音留言中的 。</li> </ul>
查看 Dynamics 联系人信息	<p>点击语音留言中的 。</p> <p>联系人详情页会在 Dynamics 365 CRM 左侧的主区域打开。</p>
下载语音留言	<p>要下载语音留言，执行如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>点击语音留言中的 。</li> <li>选择 <b>下载</b>。</li> </ol> <p>语音留言被下载到你的电脑上。</p>
更改语音留言读取状态	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 要标记单条语音留言为已读或未读状态，执行如下： <ol style="list-style-type: none"> <li>点击语音留言中的 。</li> <li>点击 <b>标记为已读</b> 或 <b>标记为未读</b>。</li> </ol> </li> <li>• 要批量标记语音留言为已读状态，执行如下： <ol style="list-style-type: none"> <li>勾选多个语音留言。</li> <li>在右上角，点击 。</li> </ol> </li> </ul>
删除语音留言	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 要删除单条语音留言，执行如下： <ol style="list-style-type: none"> <li>点击语音留言中的 。</li> <li>选择 <b>删除</b>。</li> </ol> </li> <li>• 要批量删除语音留言，执行如下： <ol style="list-style-type: none"> <li>勾选要删除的语音留言。</li> <li>在右上角，点击 。</li> </ol> </li> </ul>

## 管理通话录音

本文介绍如何在 'Linkus for Dynamics 365' 上查看和管理通话录音。

### 操作步骤

1. 在插件上，进入 **录音**。
2. 根据需要，查看和管理通话录音。

操作	操作说明
播放通话录音	<p>点击通话录音中的 。</p>
发起呼叫	<p>你可以通过以下方式，直接从通话录音中发起呼叫。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 双击通话录音。</li> <li>• 点击通话录音中的 。</li> </ul>
查看 Dynamics 联系人信息	<p>点击通话录音中的 。</p> <p>联系人详情页会在 <b>Dynamics 365 CRM</b> 左侧的主区域打开。</p>
下载通话录音	<p>要下载通话录音，执行如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>点击通话录音中的 。</li> <li>选择 <b>下载</b>。</li> </ol> <p>通话录音文件被下载到你的电脑上。</p>
删除通话录音	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 要删除单个通话录音，执行如下： <ol style="list-style-type: none"> <li>点击通话录音中的 。</li> <li>选择 <b>删除</b>。</li> </ol> </li> <li>• 要批量删除通话录音，执行如下： <ol style="list-style-type: none"> <li>勾选要删除的录音。</li> <li>在右上角，点击 。</li> </ol> </li> </ul>