

Odoo 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 Odoo CRM 对接.....	3
对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Odoo CRM.....	3
设置 Odoo CRM 联系人自动同步.....	9
设置自动创建 Odoo CRM 联系人或线索.....	11
使用 Odoo CRM 集成.....	13
禁用 Odoo CRM 集成.....	18
断开 Odoo 对接.....	19

关于本手册

Yeastar P 系列云 PBX 支持对接 Odoo CRM，对接后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

Odoo

- **产品类型**：Odoo Online
- **产品版本**：Odoo Enterprise
- **固件版本**：Odoo 14 及以上

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 与 Odoo CRM 后，可实现以下功能：

一键呼叫

用户在 Odoo 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：

该功能需安装 '[Yeastar Linkus for Google](#)' 谷歌插件，并与 Linkus 网页端绑定。

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，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，所有的呼叫活动会被自动记录到 Odoo CRM 中。

联系人同步

接收到 Odoo 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。

联系人自动创建

用户接收到未知号码来电，或拨打未知号码时，CRM 系统自动创建新的联系人或线索。

术语介绍

以下为 Odoo CRM 集成的相关术语。

表 1.

名词	描述
Odoo 数据库 (Database)	数据库是组织、存储和管理数据的仓库，每一个 Odoo CRM 都是安装在对应的一个数据库中，数据库存储 Odoo CRM 中的所有数据，包括用户、联系人、线索等。
Odoo 管理员	创建 Odoo CRM 所在的数据库的管理员账号。
PBX 分机	员工使用的分机号。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。
Odoo 线索	记录在数据库中的潜在的客户或尚不成熟的商机。线索是商机的前一阶段，销售人员可以跟进线索并将其转换为商机。
Odoo 个人	Odoo 联系人的一种类型。在 PBX 与 Odoo CRM 的对接中，个人专指外部联系人。
Odoo 公司	Odoo 联系人的一种类型。在 PBX 与 Odoo CRM 的对接中，公司专指外部联系人。

相关信息

[对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Odoo CRM](#)

[设置 Odoo CRM 联系人自动同步](#)

[设置自动创建 Odoo CRM 联系人或线索](#)

[使用 Odoo CRM 集成](#)

[禁用 Odoo CRM 集成](#)

[断开 Odoo 对接](#)

设置 Odoo CRM 对接

对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Odoo CRM

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

前提条件

Odoo

- **产品类型**: Odoo Online
- **产品版本**: Odoo Enterprise
- **固件版本**: Odoo 14 及以上
- **Odoo 账号**: 数据库的管理员账号
- 在 Odoo 中收集以下信息:
 - Odoo CRM 所在的数据库的名称
 - Odoo CRM 所在的数据库的域名

PBX 服务器

- **固件版本**: 84.9.0.18 或更高版本
-

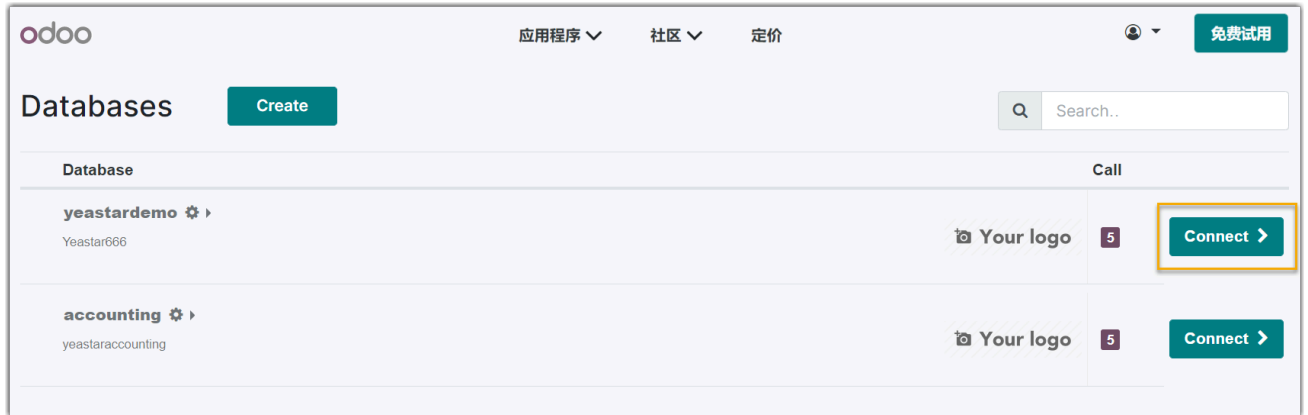
操作步骤

- [步骤一、在 Odoo 上生成 API 密钥](#)
- [步骤二、连接 Odoo CRM 与 Yeastar P 系列云 PBX](#)
- [步骤三、为 Odoo 用户绑定 PBX 分机](#)

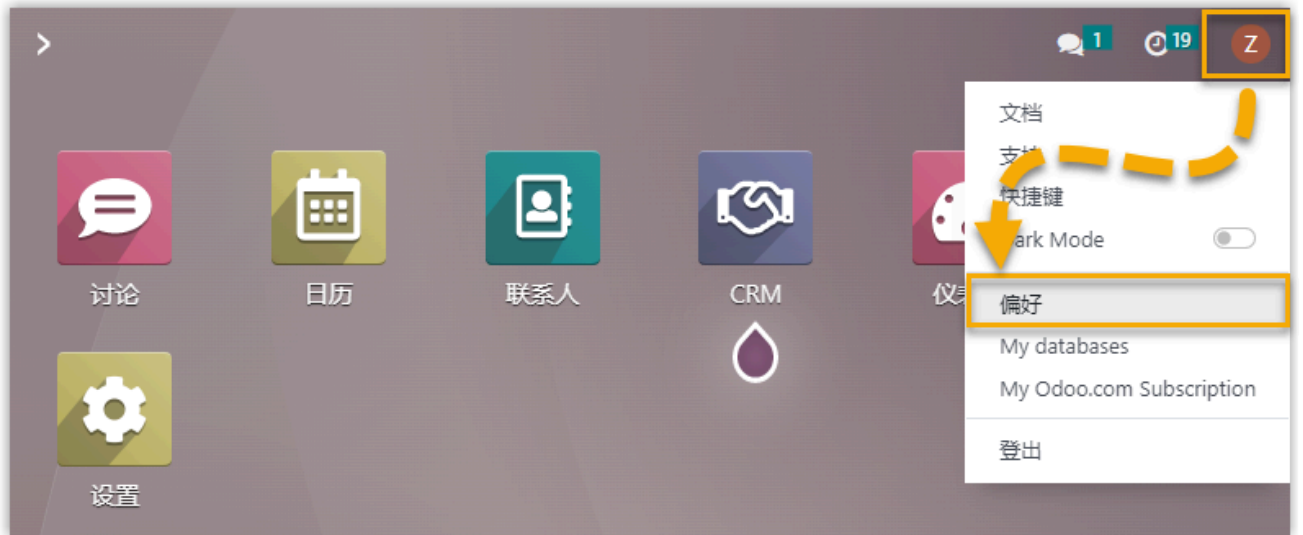
步骤一、在 Odoo 上生成 API 密钥

在 Odoo 上生成 API 密钥，用于与 PBX 进行对接。

1. 以管理员账号登录 [Odoo 数据库中心](#)。
2. 点击 Odoo CRM 所在的数据库右侧的 **Connect**。



3. 在数据库主页面，点击右上角的账号按钮，然后选择 **偏好**。



4. 在弹出的窗口中，点击 **帐户安全** 页签，然后点击 **新 API 密钥**。



5. 在 **New API Key** 页面中，输入密钥的描述，并点击 **生成密钥**。



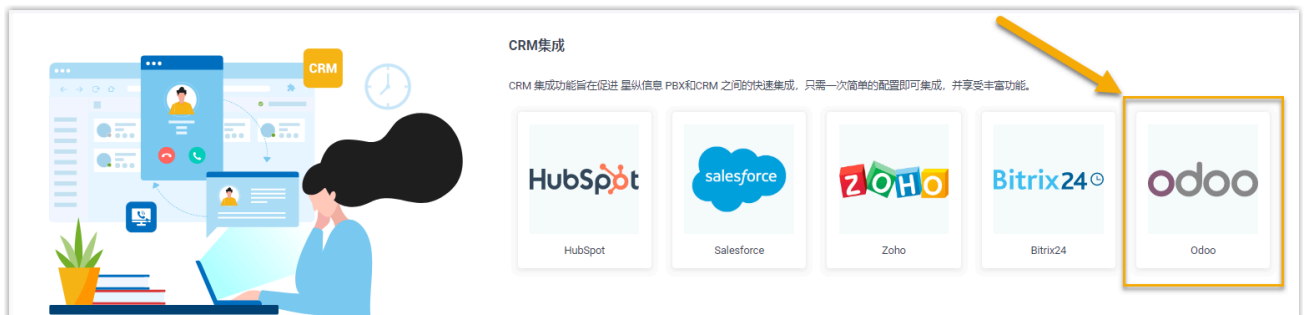
6. 记录 API 密钥，并点击 **完成** 关闭页面。

API 密钥将用于授权 PBX 通过 API 访问 Odoo 数据库内的用户信息和 CRM 数据。

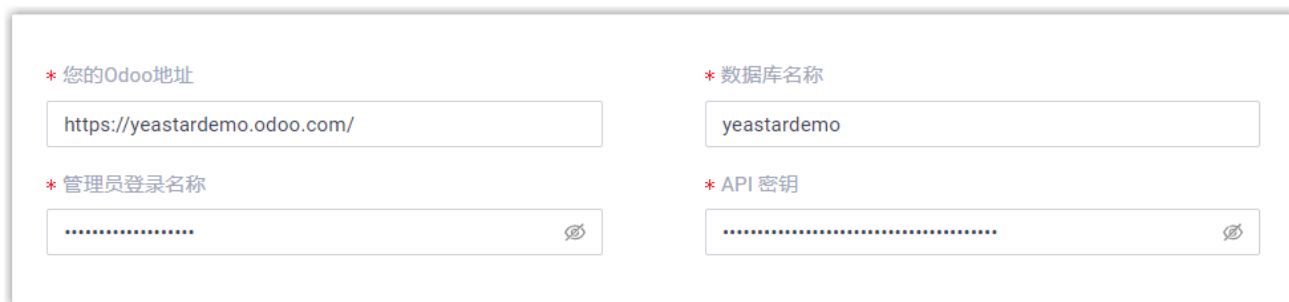
注：
 密钥生成后，将无法在 Odoo 上再次查看。如果你忘记密钥，可以将其删除并重新生成。

步骤二、连接 Odoo CRM 与 Yeastar P 系列云 PBX

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



2. 填写从 Odoo 上收集到的认证信息。

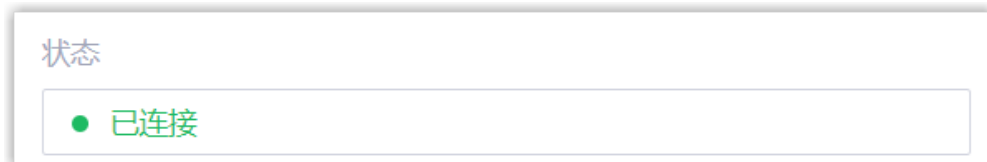


- **您的Odoo地址**: 输入 Odoo CRM 所在的数据库的域名。
 - **数据库名称**: 输入 Odoo CRM 所在的数据库的名称。
 - **管理员登录名称**: 输入 Odoo 管理员账号的登录邮箱地址。
 - **API 密钥**: 粘贴 [步骤一中创建的 API 密钥](#)。
3. 点击 **保存**。


如果认证成功，将会显示以下弹窗。



4. 点击 **确定** 继续。
- 状态** 栏显示 **已连接**，表示 Yeastar P 系列云 PBX 已与 Odoo CRM 成功连接。



步骤三、为 Odoo 用户绑定 PBX 分机

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

Odoo用户	分机
张扬 - naomi@sample.com	无
徐天舒 - ashley@sample.com	无
赵小义 - anna@sample.com	无

2. 为 Odoo 用户绑定 PBX 分机。

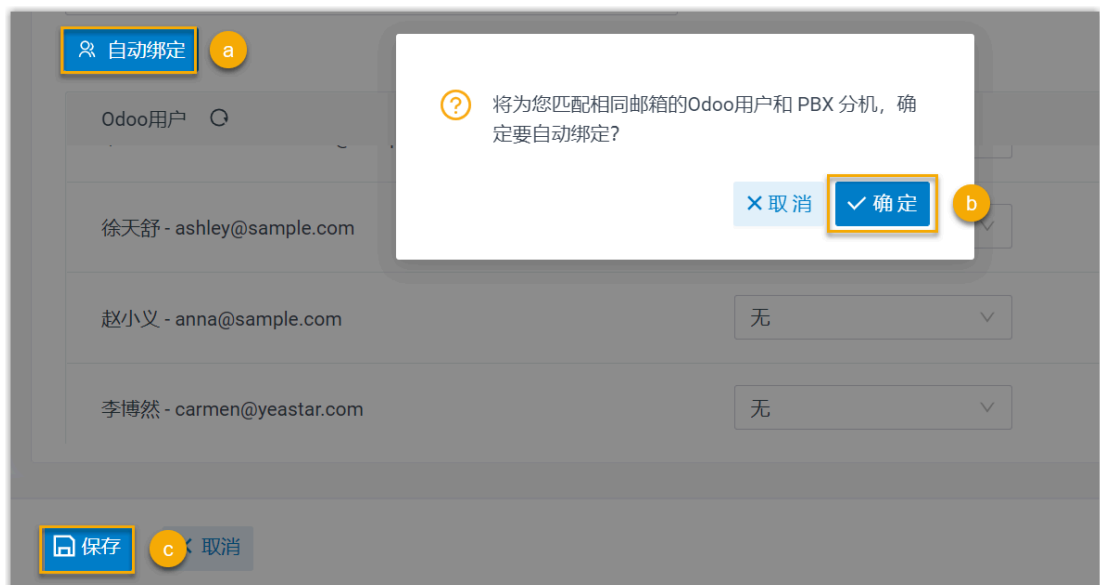


注：

PBX 会自动获取所有类型的 Odoo 用户 (内部、门户、及公共用户)，你只需为有需要的 Odoo 用户绑定 PBX 分机。

自动绑定

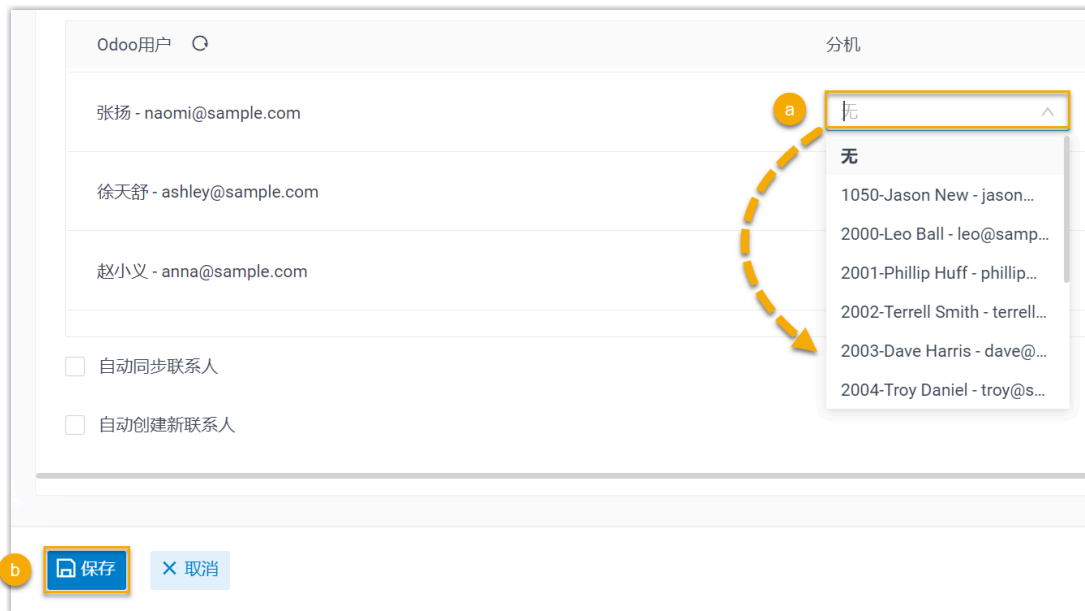
如果用户的 Odoo 账号和 PBX 分机绑定了相同的电子邮箱地址，你可以设置自动绑定用户的 Odoo 账号和 PBX 分机。



- 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 Odoo 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 Odoo 账号与 PBX 分机。



- 在 Odoo 用户旁边的 **分机** 下拉列表中，选择用户的分机。
- 点击 **保存**。

执行结果

- Yeastar P 系列云 PBX 和 Odoo CRM 对接完成。
- 在此数据库内的 Odoo 用户可以使用 PBX 分机拨打和接听电话。

后续步骤

- [设置 Odoo CRM 联系人自动同步](#)
- [设置自动创建 Odoo CRM 联系人或线索](#)
- [使用 Odoo CRM 集成](#)

设置 Odoo CRM 联系人自动同步

对接 Yeastar P 系列云 PBX 和 Odoo CRM 后，你可以启用单向的联系人同步，将 Odoo CRM 的外部联系人同步到 PBX 上指定的企业联系人群组中。

前提条件

- [已对接 Yeastar P 系列云 PBX 和 Odoo 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，选择要同步哪类联系人。



- **个人**：记录在 Odoo 数据库中的一种类型的外部联系人。
 - **线索**：记录在 Odoo 数据库中的潜在的客户或尚不成熟的商机。
 - **公司**：记录在 Odoo 数据库中的一种类型的外部联系人。
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，或创建一个企业联系人群组，用于保存从 Odoo 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。

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一个 **CRM** 标签。



当绑定的分机接收到**指定类型**的 Odoo CRM 联系人的来电时，该联系人的信息会被自动同步到 Yeastar P 系列云 PBX 上的指定企业联系人群组。



注：

Odoo CRM 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 Odoo CRM 联系人或线索

对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Odoo CRM 后，你可以设置自动创建新的联系人或线索。该功能可以帮助 Odoo 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 Odoo 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**。
3. 在 **通话类型** 下拉列表中，选择在 Odoo 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**：当绑定的分机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 Odoo CRM 的“个人”，“线索”或“公司”信息中。
 - **呼出**：当绑定的分机呼出未知号码时，自动创建新联系人或线索。未知号码表示该号码不存在于 Odoo CRM 的“个人”，“线索”或“公司”信息中。
4. 在 **创建联系人/线索** 下拉列表中，选择要新建的联系人类型。

* 创建联系人/线索

个人

个人
线索

- **个人**：将未知号码保存为 [Odoo CRM 个人 \(外部联系人\)](#)。

- **线索**：将未知号码保存为 [Odoo CRM 线索](#)。
5. 点击 **保存**。

执行结果

- 绑定了 Odoo 用户的分机接收到未知号码来电，或呼叫未知号码时，系统将自动在 CRM 上创建一个新的联系人或线索。

 **注：**
自动创建的个人（联系人）或线索名称带有一个前缀 `Automatic New Contact`，后面附上号码。

- 自动创建的个人（联系人）：



- 自动创建的线索：



- 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。

<input type="checkbox"/>	联系人名称	公司	邮箱	办公号码	办公号码2
<input type="checkbox"/>	Automatic New Contact - 15501773333			15501773333	

使用 Odoo CRM 集成

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

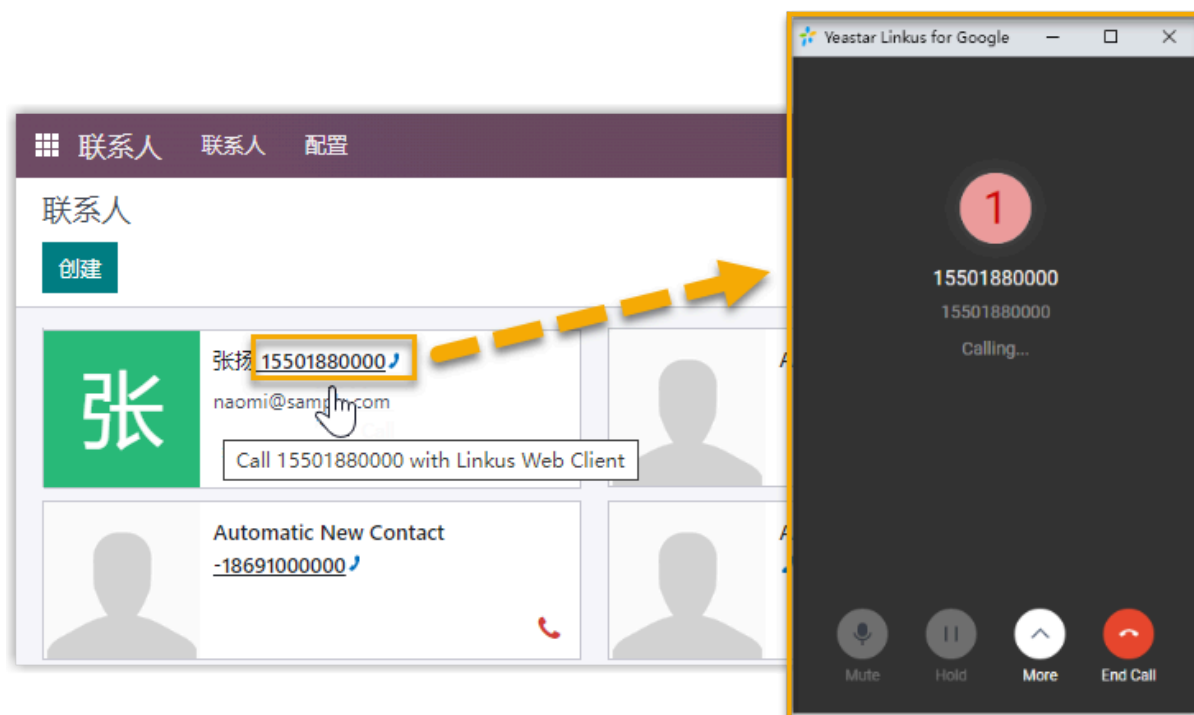
一键呼叫

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 Odoo 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

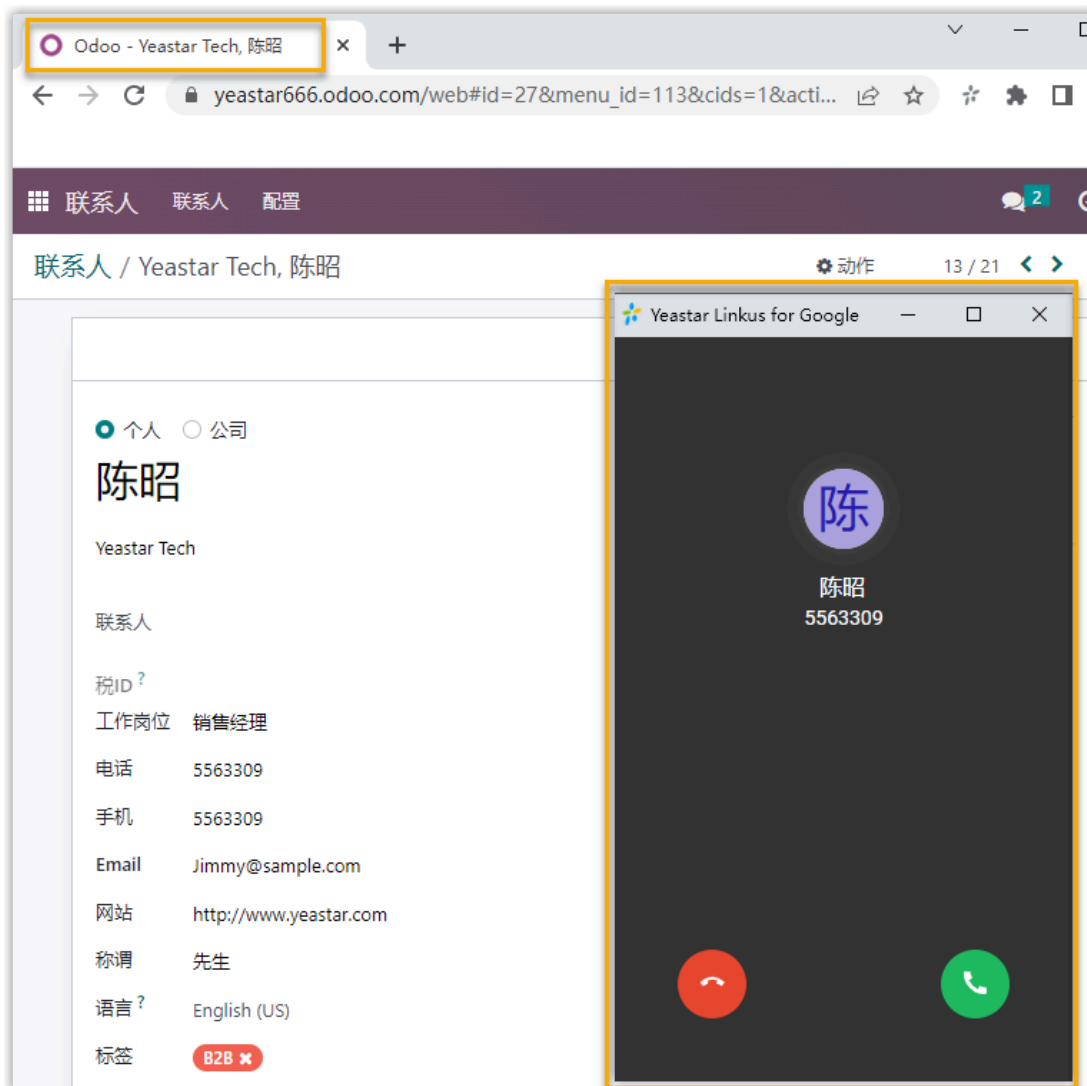
- Linkus 网页端

**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 Odoo CRM 用户接收到 CRM 联系人的来电时，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

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

用户可登录 Odoo，进入联系人详情页中的**活动**页签中查看通话记录。



联系人同步

绑定了 Odoo CRM 用户的分机接收到 Odoo CRM 联系人的来电时，将触发 Odoo CRM 联系人查找。若存在相同号码，系统会自动将匹配的联系人同步到 PBX 上指定的企业联系人群组中。同步到 PBX 的 Odoo 联系人只能查看，不能编辑。

更多信息，请参见 [设置 Odoo CRM 联系人自动同步](#)。



联系人/线索自动创建

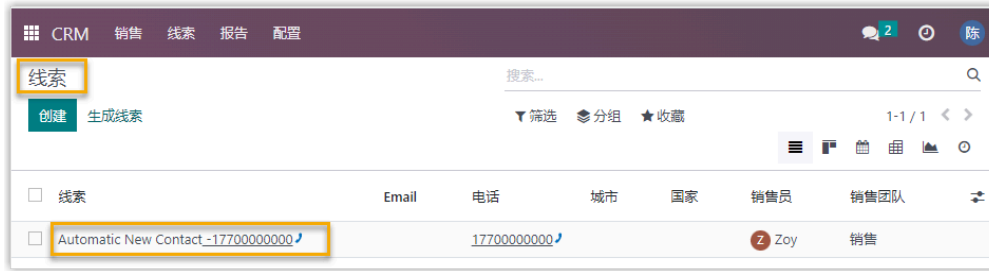
当绑定了 Odoo 用户的 PBX 分机接收到未知号码来电，或呼叫未知号码时，将在 Odoo CRM 上自动创建新的个人（联系人）或线索。

更多信息，请参见 [设置自动创建 Odoo CRM 联系人或线索](#)。

- 自动创建的个人（联系人）：



- 自动创建的线索：



禁用 Odoo 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 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 Odoo 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 Odoo 集成时可以直接使用。

断开 Odoo 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 **集成其他 CRM**。



3. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。

执行结果

- Odoo 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。