

Odoo CRM 对接手册

Yeastar P 系列云 PBX

版本: 1.0

日期: 2025年12月03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
设置创建 Odoo CRM 联系人或线索.....	11
设置来电弹屏.....	13
设置同步通话记录至 CRM.....	17
使用 Odoo CRM 集成.....	18
禁用 Odoo CRM 集成.....	24
断开 Odoo 对接.....	25

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：**84.21.0.66 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 / 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 Odoo CRM 中。

联系人同步

接收到 Odoo 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。

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，可自动或手动在 CRM 系统中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。

名词	说明
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](#)

[设置创建 Odoo CRM 联系人或线索](#)

[设置来电弹屏](#)

[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**：84.21.0.66 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](#)

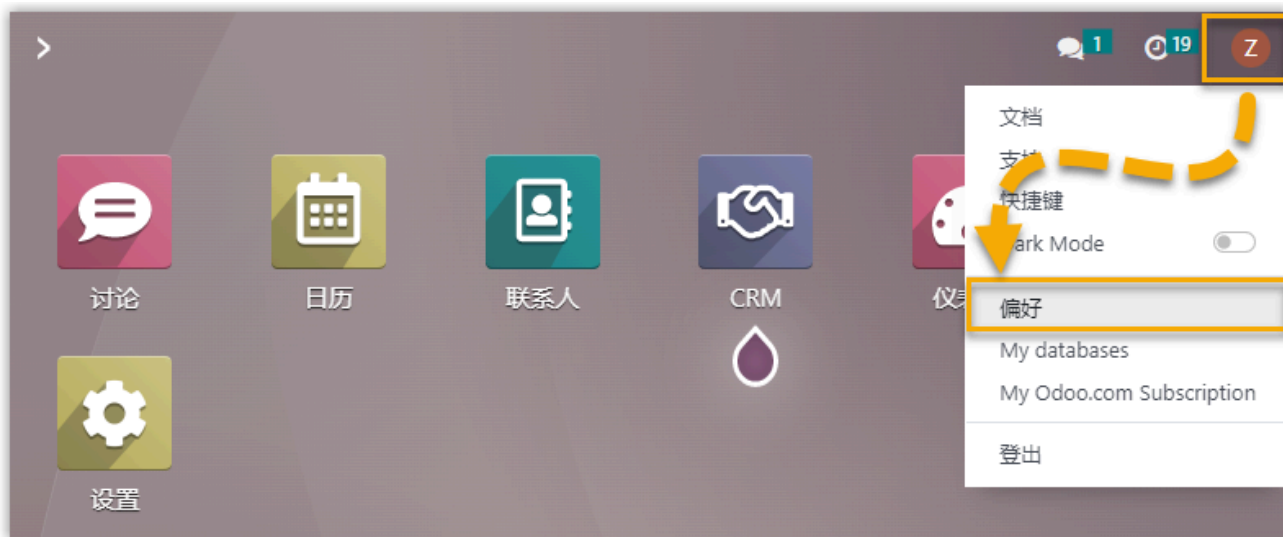
步骤一、在 Odoo 上生成 API 密钥

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 **账户安全** 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**。

New API Key

命名您的密钥

输入密钥的描述和用途.

Yeastar P 系列 IPPBX 对接

清楚和完整的描述是非常重要的，这将是标识密钥一旦创建的唯一方法。

生成密钥 取消

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：

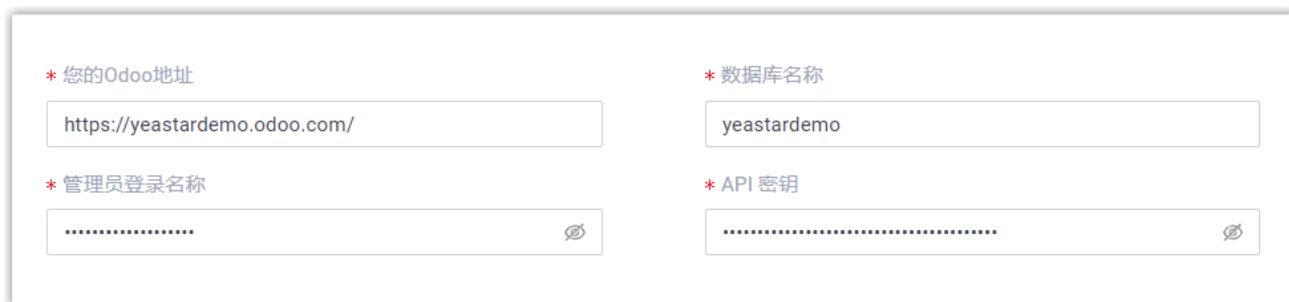
密钥生成后，将无法在 Odoo 上再次查看。如果你忘记密钥，可以将其删除并重新生成。

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。



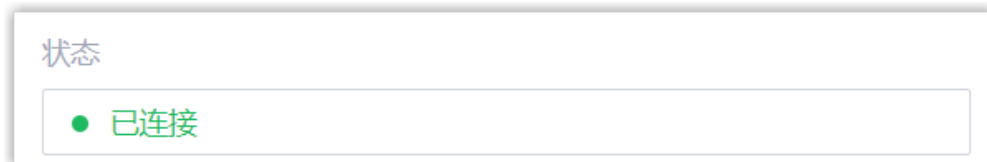
A configuration form for connecting Odoo CRM. It contains four input fields arranged in a 2x2 grid. The top-left field is labeled '* 您的Odoo地址' and contains the text 'https://yeastardemo.odoo.com/'. The top-right field is labeled '* 数据库名称' and contains the text 'yeastardemo'. The bottom-left field is labeled '* 管理员登录名称' and contains a series of dots, with a copy icon to its right. The bottom-right field is labeled '* API 密钥' and also contains a series of dots, with a copy icon to its right.

- **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/分机组
张扬 - naomi@sample.com	请至少选择一个分机。 
徐天舒 - ashley@sample.com	请至少选择一个分机。 
赵小义 - anna@sample.com	请至少选择一个分机。 

2. 为 Odoo 用户绑定 PBX 分机。

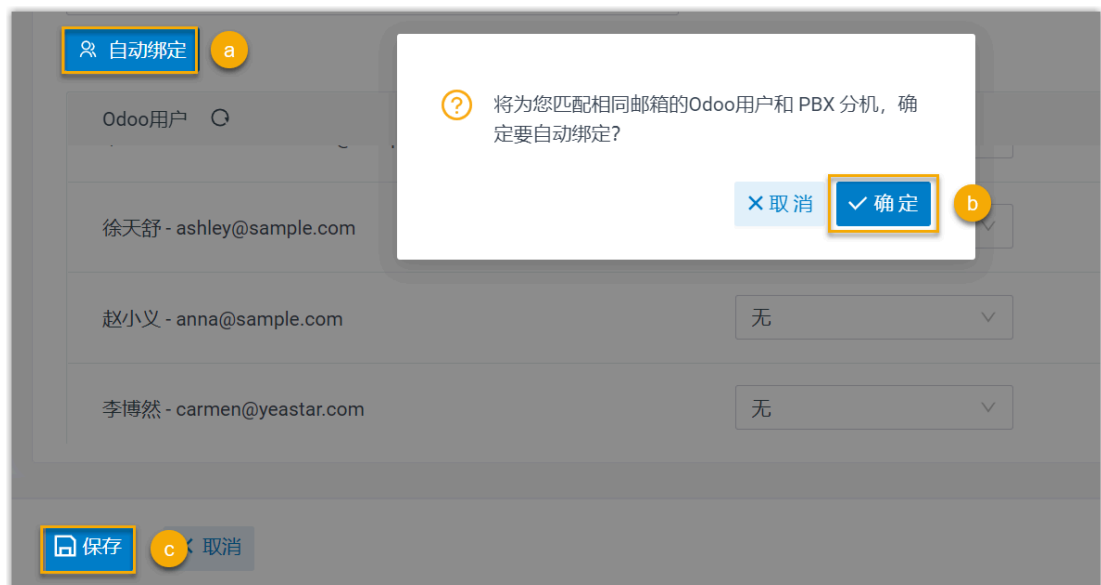


注：

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

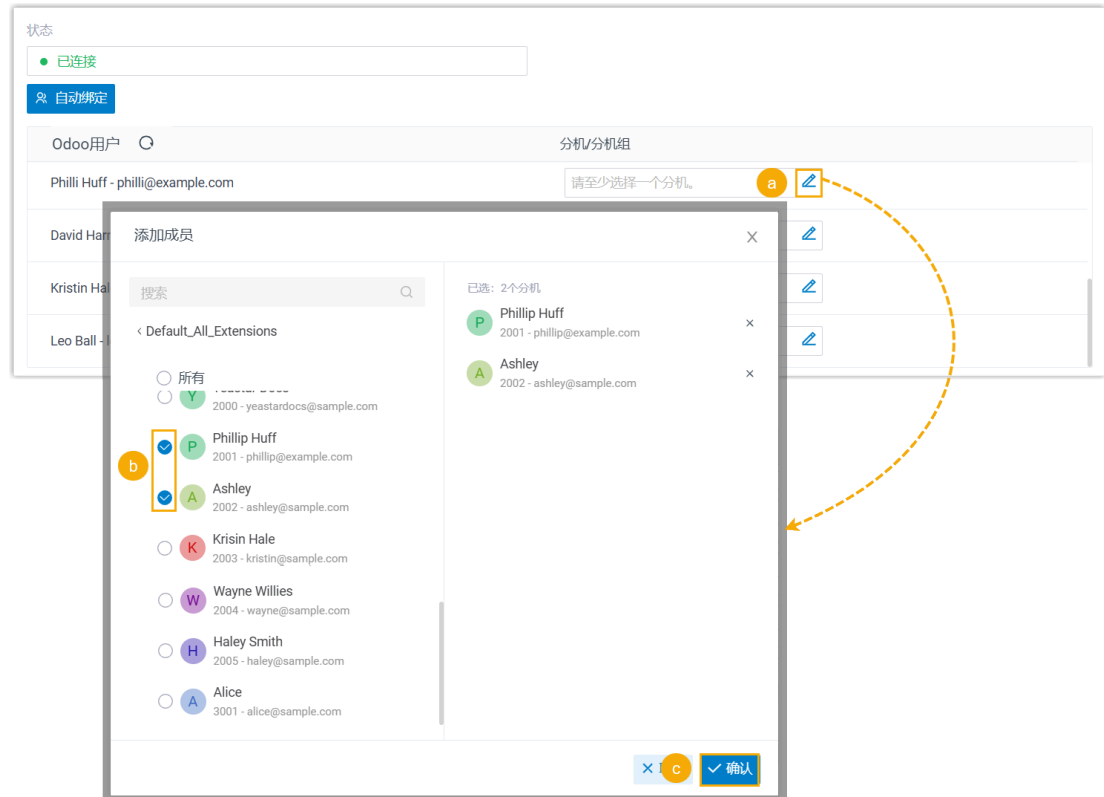
如果用户的 Odoo 账号和 PBX 分机绑定了相同的电子邮箱地址，你可以设置自动绑定用户的 Odoo 账号和 PBX 分机。




- 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 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/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](#)
- [设置创建 Odoo CRM 联系人或线索](#)

- [设置来电弹屏](#)
- [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，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。



- **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。

* 同步到企业联系人群组

新建

新建

Odoo_CRM_集成

* 名称

CRM_Synchronization

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一个 **CRM** 标签。

通讯录 / 企业联系人群组

+ 添加

删除

搜索

<input type="checkbox"/>	企业联系人群组名称	总联系人	操作
<input type="checkbox"/>	Odoo_CRM_集成 CRM	0	

当绑定的分机接收到**指定类型**的 Odoo CRM 联系人的来电，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，你可以设置自动或手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。](#)

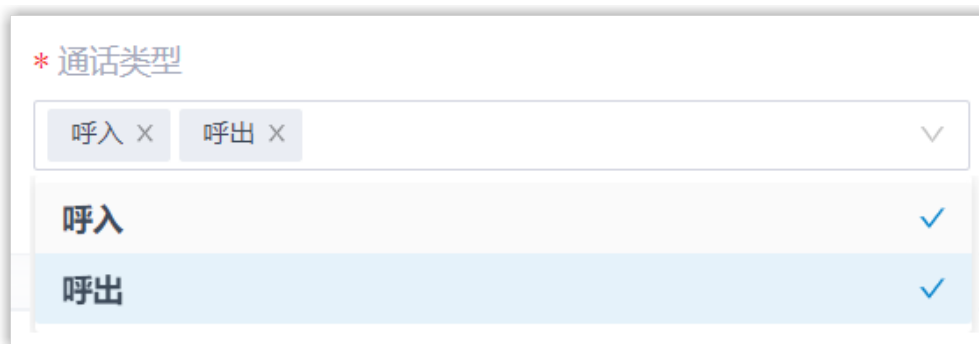
操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > CRM 集成**。
2. 在 CRM 集成页面，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。

该截图显示了一个名为“* 创建联系人/线索”的下拉菜单。菜单顶部有一个搜索框，下方列出了两个选项：“个人”和“线索”。其中，“个人”选项被选中并高亮显示。

- **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](#)。
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 Odoo CRM 上自动创建新联系人或线索的触发条件。



- **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。

• 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，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。



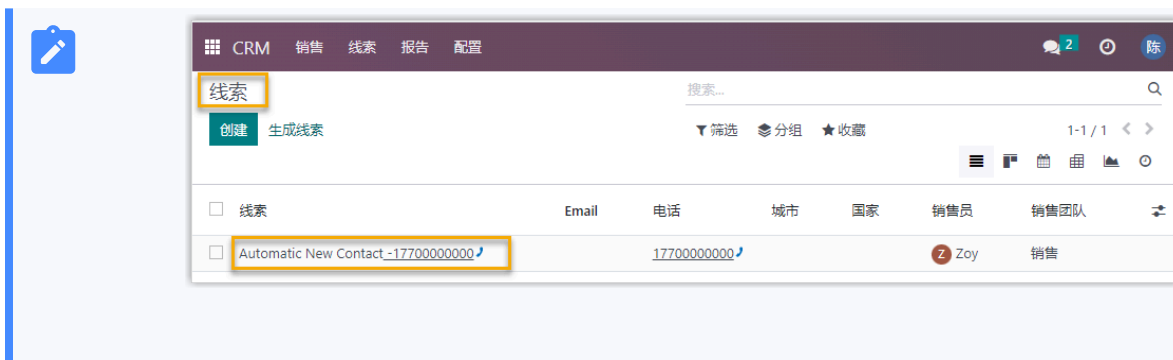
注：

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。

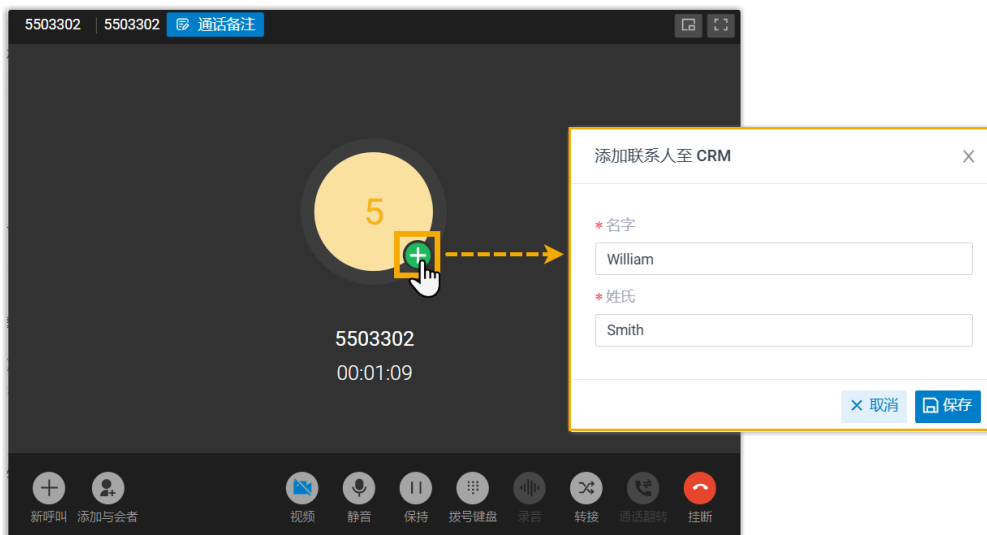
- 自动创建的个人（联系人）：



- 自动创建的线索：



- 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 系列云 PBX 上的企业联系人群组。


设置来电弹屏

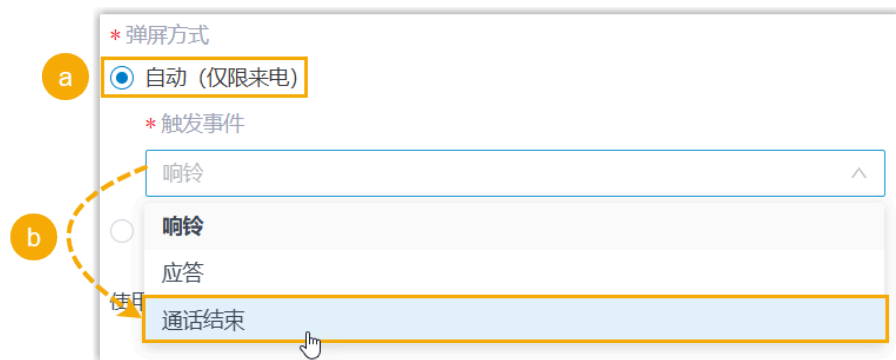
Yeastar P 系列云 PBX 与 Odoo CRM 对接后，默认情况下，当用户收到 CRM 联系人的来电时，浏览器会自动打开一个新标签页，呈现 CRM 联系人信息。你也可以根据需要，设置通过其他通话事件触发弹屏显示 CRM 联系人信息，或在通话中手动打开联系人详情页。

前提条件

[已对接 Yeastar P 系列云 PBX 和 Odoo CRM。](#)

操作步骤

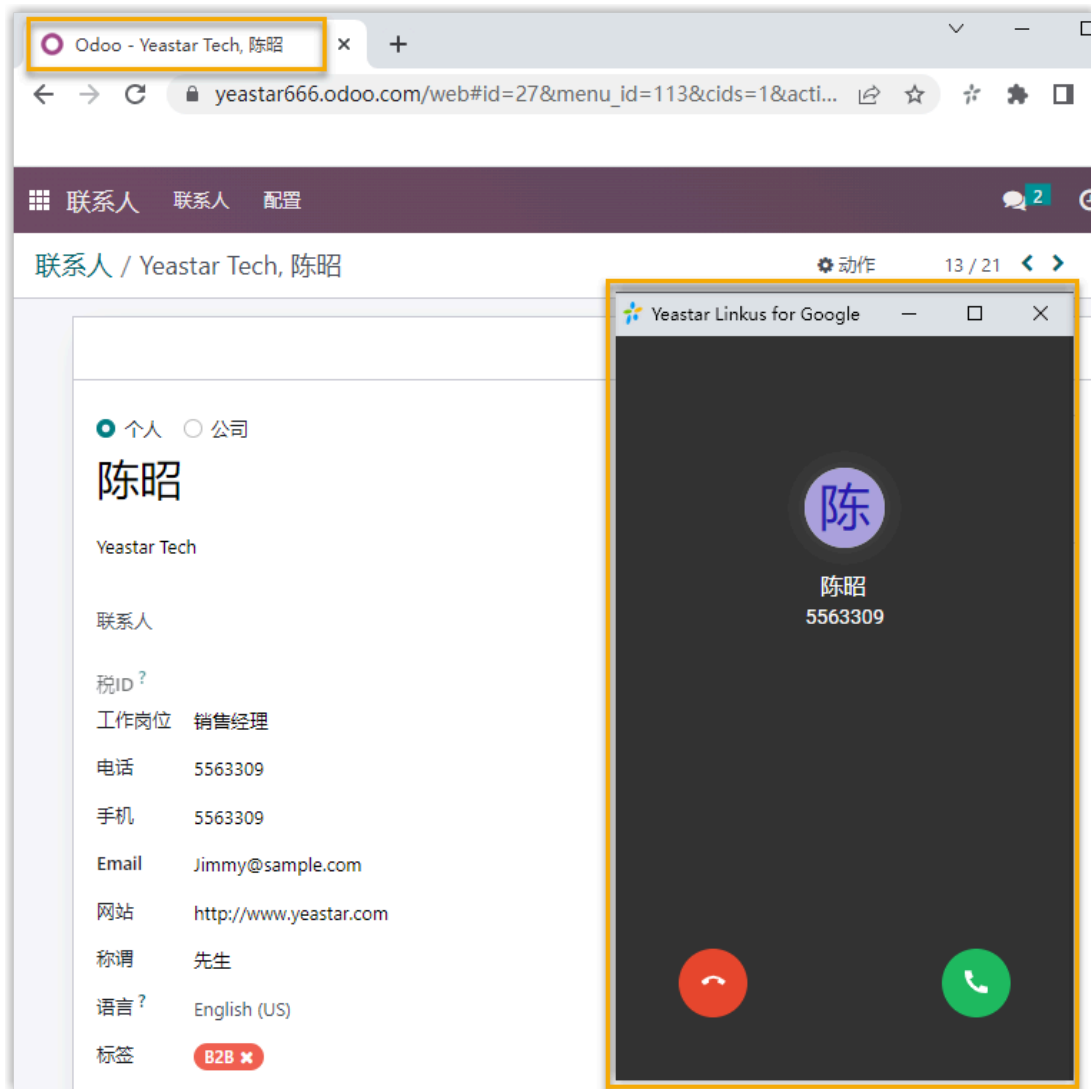
1. 登录 PBX 管理网页，进入 **分机和中继 > 分机**。
2. 点击  编辑与 CRM 用户绑定的分机。
3. 在 **Linkus客户端** 页签，下拉到要配置的 Linkus 客户端，然后勾选 **使用系统集成的 CRM 打开联系人 URL**。
4. 在 **弹屏方式** 栏，选择来电弹屏的方式。
 - 如要系统自动打开 CRM 联系人详情页，执行如下：



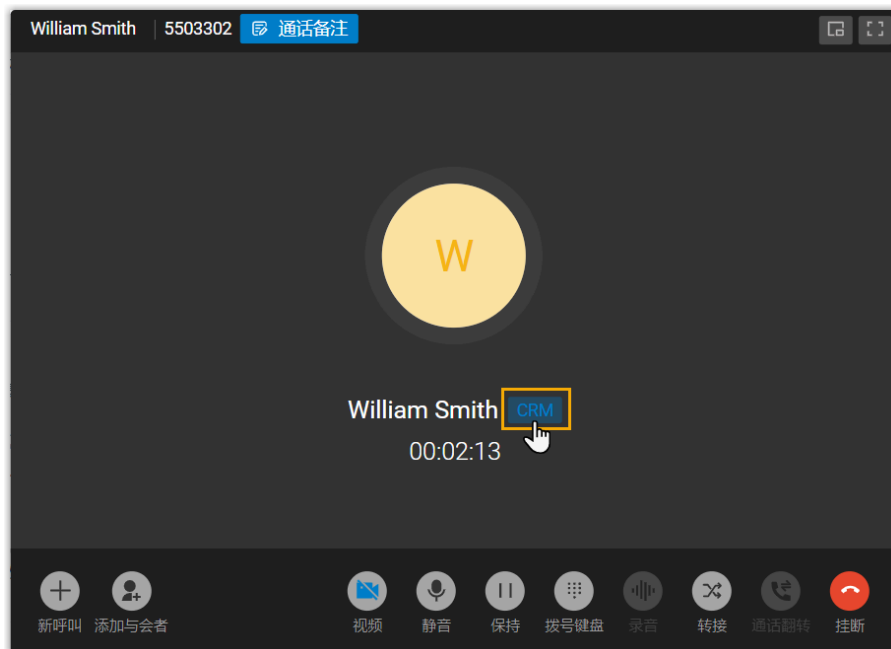
- a. 选择 **自动 (仅限来电)**。
 - b. 在 **触发事件** 下拉列表中，设置触发来电弹屏的事件。
 - **响铃**：在接收到 CRM 联系人的来电时触发弹屏。
 - **应答**：在应答 CRM 联系人的来电后触发弹屏。
 - **通话结束**：在结束与 CRM 联系人的通话后触发弹屏。
- 如要允许绑定的分机用户在与 CRM 联系人的通话中手动打开联系人详情页，选择 **手动**。
5. 点击 **保存**。

执行结果

- 若设置了自动弹屏，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 Odoo 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，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**：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. **可选**：根据需要勾选 **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。

5. 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。

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。

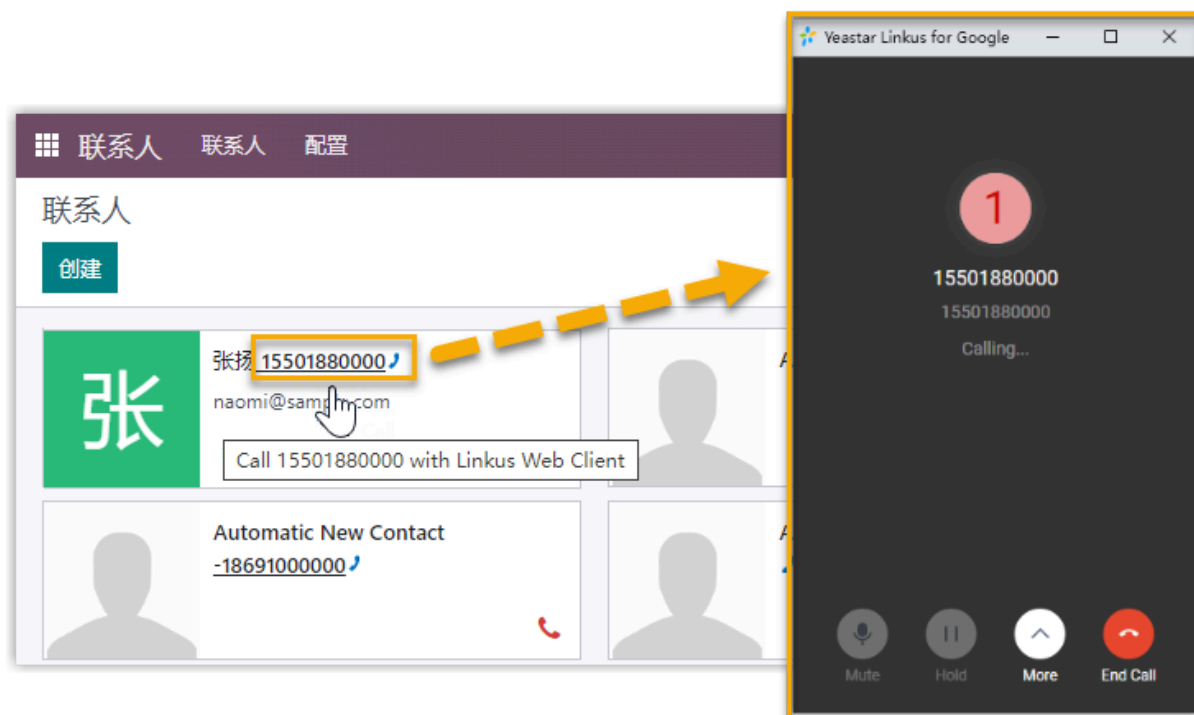
一键呼叫

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：**

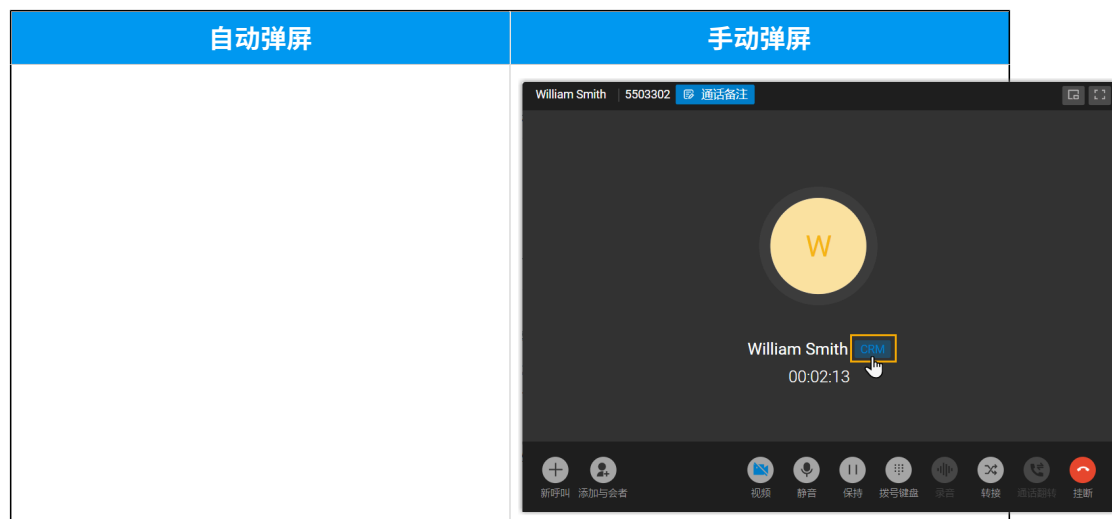
如果用户关掉了浏览器或 Linkus 网页端页面，将无法接收到来电。为了避免漏接来电，用户可以安装 [Yeastar Linkus for Google](#) 谷歌插件，以保证在关闭浏览器的情况下，也能实现来电弹屏。

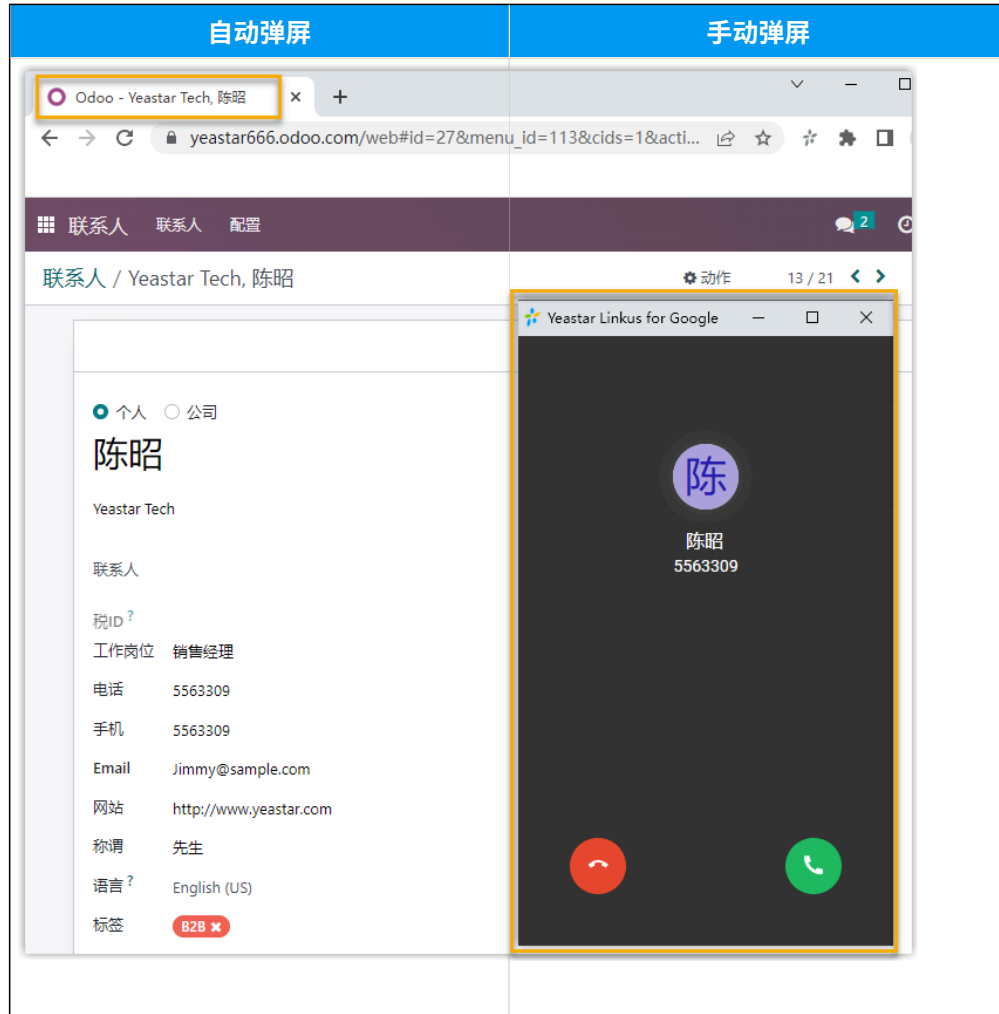
操作步骤

当 Odoo CRM 用户接收、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。

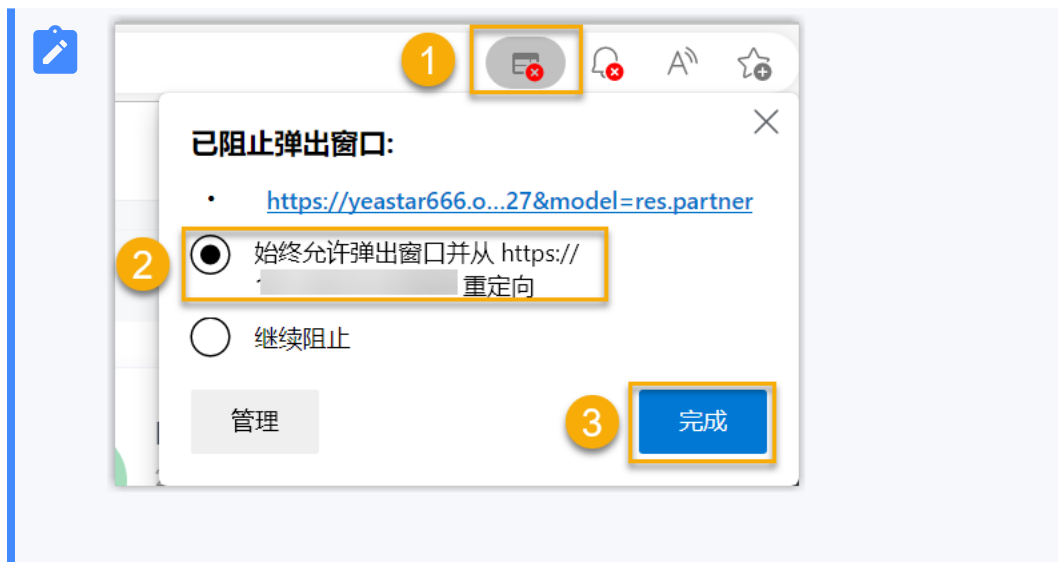
**注：**

关于具体设置，请参见 [设置来电弹屏](#)。



**注：**

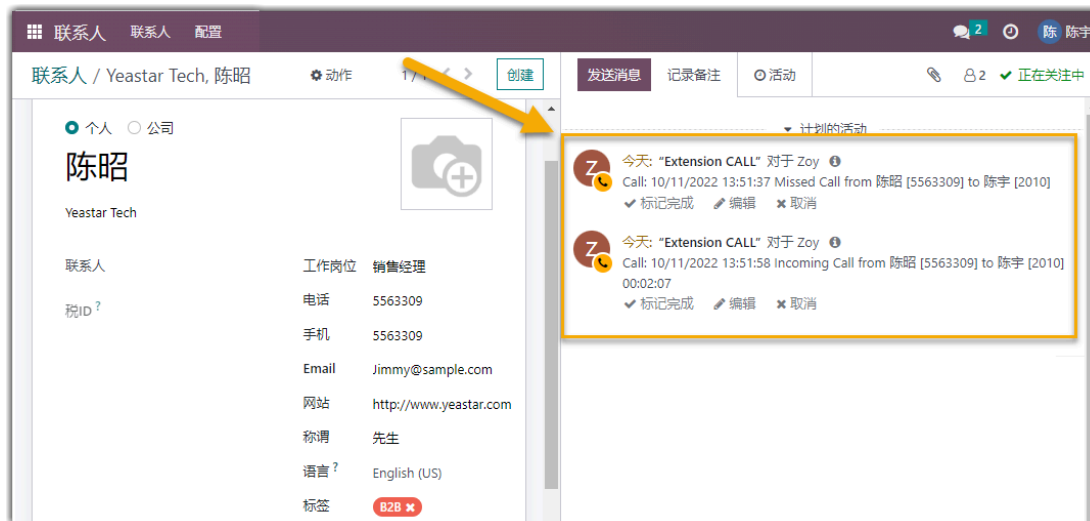
来电弹屏窗口可能会被浏览器拦截。弹窗被拦截时，用户需要点击搜索栏右侧的拦截提醒图标，允许显示弹窗和网站重定向，并点击**完成**。



通话记录同步

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 CRM 联系人来电或向联系人发起去电时，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

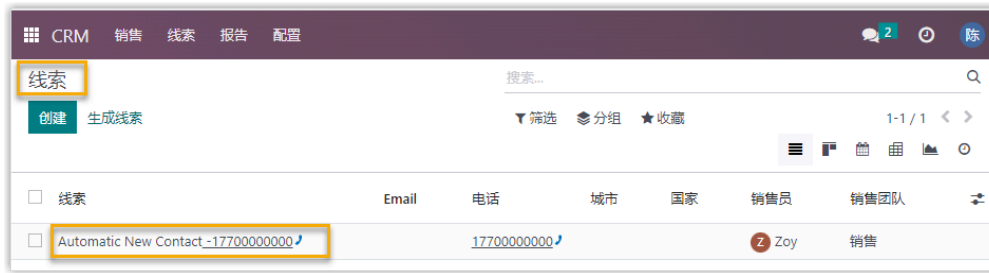
当绑定了 Odoo 用户的 PBX 分机接收到未知号码来电，或呼叫未知号码时，可自动或手动创建新的联系人或线索。

更多信息，请参见 [设置创建 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 **取消对接**。



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。