

Salesforce CRM 对接手册

Yeastar P 系列云 PBX

版本: 1.0

日期: 2023年11月14日



目录

关于本手册.....	1
设置 Salesforce CRM 对接.....	3
对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Salesforce CRM.....	3
设置 Salesforce CRM 联系人自动同步.....	11
设置自动创建 Salesforce CRM 联系人或线索.....	13
使用 Salesforce CRM 集成.....	15
禁用 Salesforce CRM 集成.....	19
断开 Salesforce CRM 对接.....	20

关于本手册

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

Salesforce CRM

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

- Enterprise Edition
- Performance Edition
- Unlimited Edition
- Developer Edition

PBX 服务器

- **固件版本**：84.6.0.24 或更高版本

主要功能

Salesforce CRM 集成提供了以下主要功能：

一键呼叫

用户在 Salesforce 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 桌面端时接收到 CRM 联系人的来电呼入，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 Salesforce CRM 中。

联系人同步

接收到 Salesforce 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。

自动联系人/线索创建

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 Salesforce CRM 集成的相关术语。

表 1.

名词	描述
CRM 系统管理员	能够访问 Salesforce CRM 所有数据，管理所有用户的管理员。
CRM 用户	使用 Salesforce 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的用户。
PBX 分机	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。
线索	新加入数据库的个人或组织机构的原始信息，是销售人员跟进新的销售机会的依据。
联系人	联系人是你与之进行沟通以寻找商机的人员。
客户	客户是与你做生意往来的公司或部门。一个客户可以绑定一个或多个联系人。

相关信息

[对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Salesforce CRM](#)

[设置 Salesforce CRM 联系人自动同步](#)

[设置自动创建 Salesforce CRM 联系人或线索](#)

[使用 Salesforce CRM 集成](#)

[禁用 Salesforce CRM 集成](#)

[断开 Salesforce CRM 对接](#)

设置 Salesforce CRM 对接

对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Salesforce CRM

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

前提条件

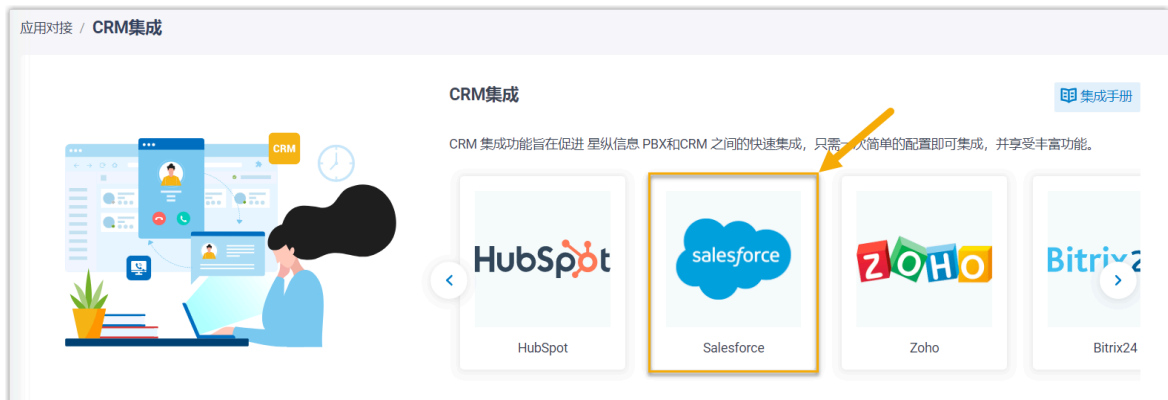
- 只有使用 Salesforce CRM 系统管理员账号才能进行 Salesforce CRM 对接。

操作步骤

- [步骤 1、获取 PBX 认证信息](#)
- [步骤 2、在 Salesforce CRM 上创建并配置应用程序](#)
- [步骤 3、向 Salesforce CRM 发起授权请求](#)
- [步骤 4、为 Salesforce CRM 用户绑定 PBX 分机](#)

步骤 1、获取 PBX 认证信息

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

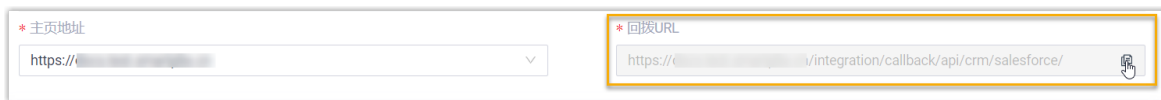


3. 在 **网络信息** 栏中，记录下 **回拨 URL**，以便后续在 Salesforce CRM 中使用。



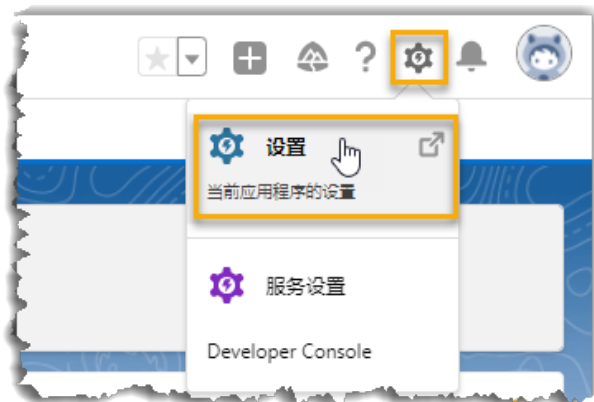
注：

主页地址 为 PBX 的 域名，用于组成 **回拨 URL**。

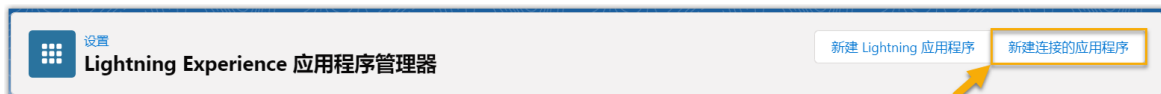


步骤 2、在 Salesforce CRM 上创建并配置应用程序

1. 登录 [Salesforce CRM](#)。
2. 在 Salesforce 页面右上角，点击 ，接着点击 **设置**，进入设置主页。



3. 在左侧导航栏中，进入 **平台工具 > 应用程序 > 应用程序管理器**。
4. 在 **应用程序管理器** 页面，点击 **新建连接的应用程序**，创建一个用于集成的应用程序。



- a. 在 **基本信息** 栏，完成以下设置。



连接的应用程序名称	Yeastar_PBX
API 名称	Yeastar_PBX
联系人电子邮件	example@yeastar.com
联系人电话	
徽标图片 URL 	上传徽标图片 或 选择我们的示例徽标之一
图标 URL 	选择我们的示例徽标之一
信息 URL	
描述 	

- i. 在 **连接的应用程序名称** 栏，填写一个名称，帮助你识别此应用程序。

API 名称 将自动与应用程序名称同步。

- ii. 在 **联系人电子邮件** 栏，填写一个联系人电子邮箱地址。
 - iii. 根据需要填写其他信息。
- b. 滚动页面到 **API (启用 OAuth 设置)** 栏，进行 API 配置。



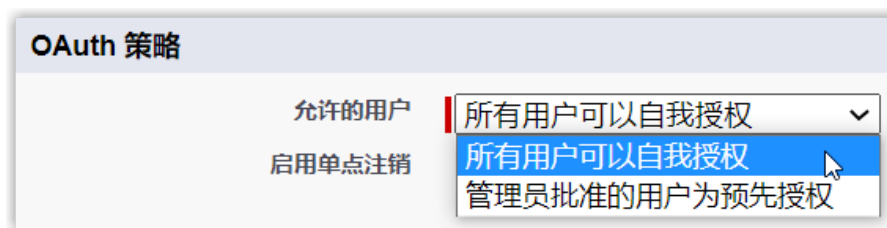
- i. 勾选 **启用 OAuth 设置** 旁的复选框。
 - ii. 在 **回拨 URL** 中，粘贴从 PBX 管理网页上获取的回拨 URL。
 - iii. 在 **选定的 OAuth 范围**，从 **可用的 OAuth 范围** 框中，将以下权限选项添加到右侧的 **选定的 OAuth 范围** 框。
 - 完全访问权限 (full)
 - 通过 API 管理用户数据 (api)
 - 通过 Web 浏览器管理用户数据 (web)
 - 访问唯一用户标识符 (openid)
 - 访问身份 URL 服务 (id, profile, email, address, phone)
 - 随时执行请求 (refresh_token, offline_access)
 - iv. 取消勾选 **对于支持的授权流，需要适用于代码交换 (PKCE) 扩展的证明密钥** 选项。
- c. 滚动到页面底部，点击 **保存**。
- 网页提示改动可能需要 10 分钟才能生效。
- d. 点击 **继续**。
5. 为该 Salesforce 组织机构关联的所有用户开启应用程序访问权限。
- a. 进入 **平台工具 > 应用程序 > 应用程序管理器**，点击新的应用程序旁的 ，接着点击 **管理**。

应用程序名称	开发人员名称	描述	上次...	应用...	在...	
Yeastar_PBX	Yeastar_PBX		12/14/2021,...	Connected		查看 编辑 管理

b. 在应用程序详细信息页面，点击 **编辑策略**。



c. 滚动页面到 **OAuth 策略**，在 **允许的用户** 下拉列表中，选择 **所有用户可以自我授权**。



d. 点击 **保存**。

该组织机构下的所有用户都可以使用此应用程序。

6. 获取 Salesforce CRM 授权信息，以便后续在 PBX 中使用。

a. 进入 **平台工具 > 应用程序 > 应用程序管理器**，点击应用程序旁的 **查看**，接着点击 **查看**。

应用程序名称	开发人员名称	描述	上次...	应用...	在...	
Yeastar_PBX	Yeastar_PBX		12/14/2021,...	Connected		查看 编辑 管理

b. 滚动页面到 **API (启用 OAuth 设置)** 栏，获取 API 授权信息。

i. 在 **使用者密钥和密码** 栏，点击 **管理客户详细信息**。



Salesforce 会发送一个验证码到你的邮箱。

ii. 填写验证码，然后点击 **验证**。



iii. 在 **使用者详细信息** 栏，记录下 **使用者密钥** 和 **使用者密码**。



步骤 3、向 Salesforce 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 **Salesforce**。
3. 在 **授权信息** 栏，输入 API 授权信息。



授权信息

* 客户键

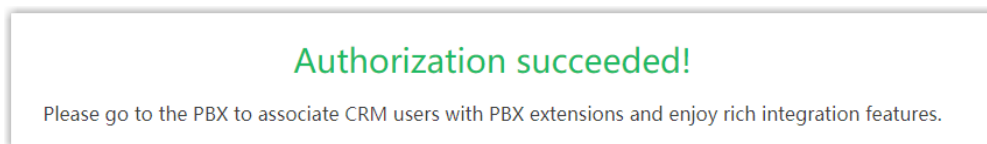
* 消费者秘密

- **客户键**：粘贴 Salesforce API [客户键](#)。
 - **消费者秘密**：粘贴 Salesforce API [消费者秘密](#)。
4. 点击 **保存**。
- 浏览器将弹出一个新的标签页，请求 Salesforce CRM 数据访问权限。

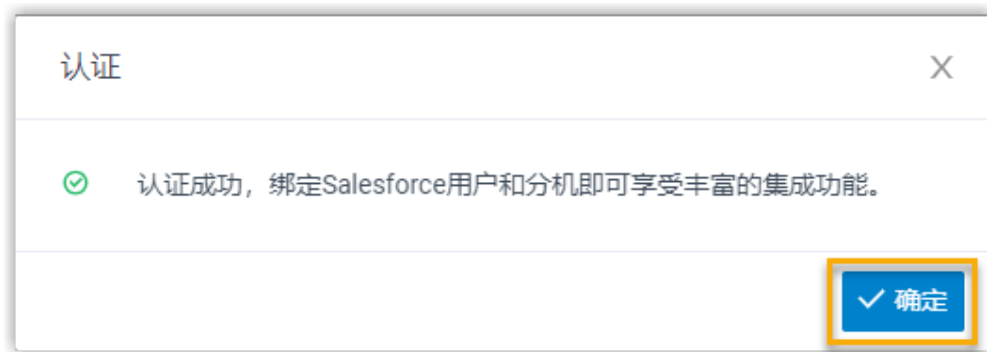


5. 点击 **允许** 以授权。

如果授权成功, 页面将显示 **Authorization succeeded!**。




在 PBX 配置页面，会看到一个弹窗提示认证结果。




6. 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 Salesforce CRM。

步骤 4、为 Salesforce CRM 用户绑定 PBX 分机

1. 在 CRM 集成页面，点击 **Salesforce 用户** 旁的 ，同步最新的 Salesforce 用户列表。

Salesforce用户 	分机
Integration User - integration@example.com	无
Automated Process - autoproc@00d5e000001afргеak	无
Platform Integration User - noreply@00d5e000001afргеak	无

2. 为 Salesforce 用户绑定 PBX 分机。

自动绑定

如果用户的 Salesforce 账号和 PBX 分机绑定相同电子邮箱地址，可通过此方式自动绑定 Salesforce 账号与 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 Salesforce 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 Salesforce 账号与 PBX 分机。

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

执行结果

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

后续操作

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

设置 Salesforce CRM 联系人自动同步

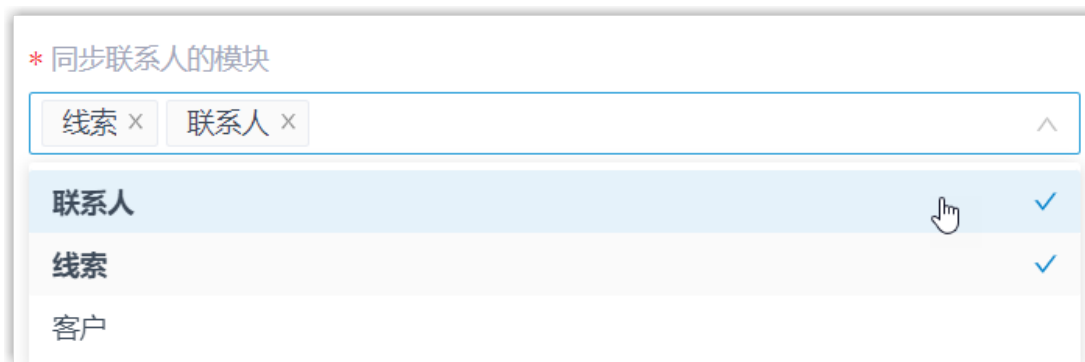
对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Salesforce CRM 后，你可以在 PBX 启用单向的联系人同步，将 Salesforce CRM 联系人同步到 PBX 上指定的企业联系人群组中。

前提条件

- 已完成 [Salesforce CRM 对接](#)。

操作步骤

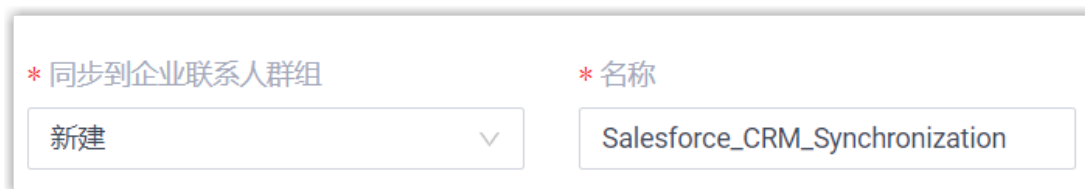
1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > CRM 集成**。
2. 在 CRM 集成页面中，勾选 **自动同步联系人**。
3. 在 **同步联系人的模块** 下拉列表中，选择要同步哪类联系人。



- 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：**

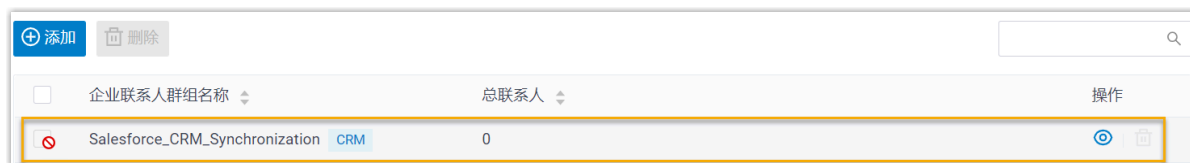
CRM 联系人只能被同步到空的企业联系人群组中。



- 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。



当用户接收到 Salesforce 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：**

Salesforce 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：**



[Salesforce CRM 中已经存在联系人，但收到来电时 PBX 却自动创建新联系人？](#)

设置自动创建 Salesforce CRM 联系人或线索

对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Salesforce CRM 后，你可以设置自动创建新的联系人或线索。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 [Salesforce 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，勾选 **自动创建新联系人**。
3. 在 **通话类型** 下拉列表中，选择在 Salesforce 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**：接收到未知号码来电。未知号码表示该号码不存在于 Salesforce 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 Salesforce CRM 的“联系人”，“线索”或“客户”信息中。
4. 在 **创建联系人/线索** 下拉列表中，选择要新建的信息类型。

* 创建联系人/线索


联系人	▼
联系人	✓
线索	

- **联系人**：将未知号码保存为 [Salesforce 联系人](#)。

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

执行结果

- 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 Salesforce 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。



The screenshot shows the Salesforce CRM interface. At the top, there is a search bar with the text '搜索 联系人和更多...'. Below it, the 'Sales Console' and '联系人' (Contacts) tabs are visible. A dropdown menu is open, showing 'Automatic New Cont...' with a close button. The main content area displays a card for the contact 'Automatic New Contact -5503301'. Below the card are buttons for '+ 关注', '新建个案', and '新建备注'. To the right, there are tabs for '活动', 'Chatter', '详细信息', and '新闻'. Below these tabs are buttons for '新建任务', '记录电话', '新建事件', and '电子邮件'.

- 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	办公号码
<input type="checkbox"/>	Automatic New Contact		5503301

使用 Salesforce CRM 集成

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

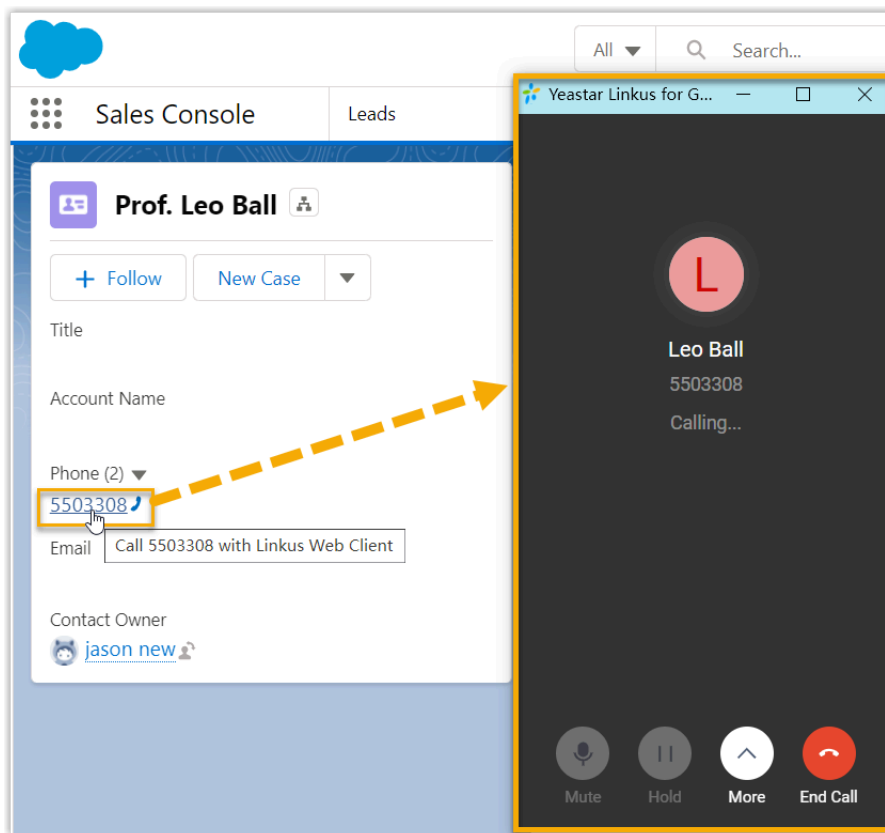
一键呼叫

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 Salesforce CRM 网页上点击检测到的联系人电话号码，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：

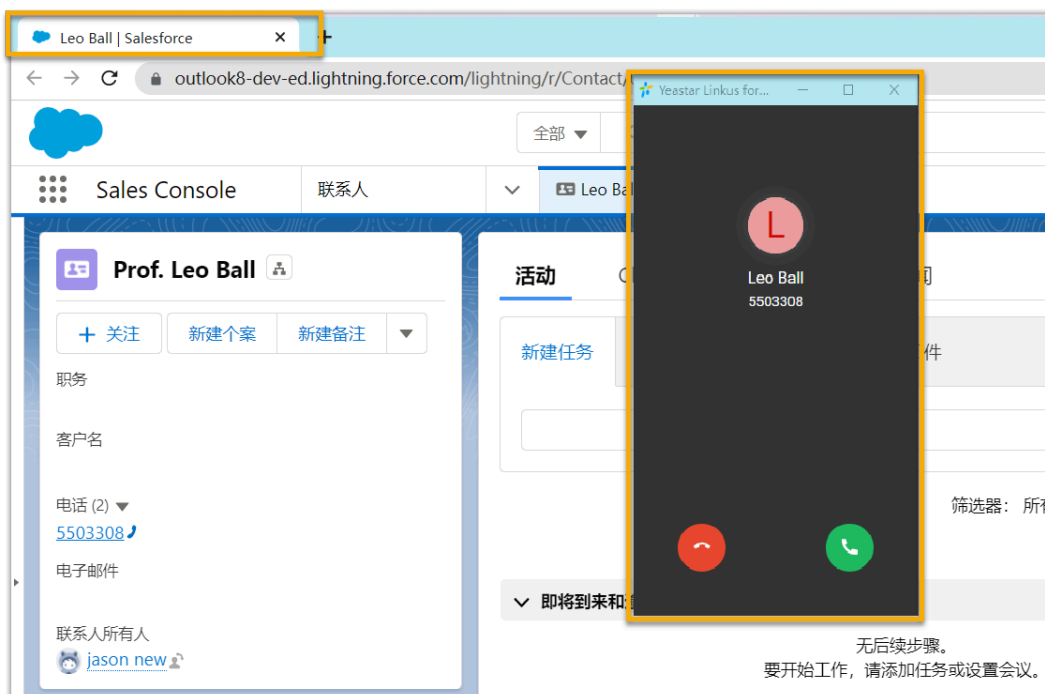
- Linkus 桌面端
- Linkus 网页端

**注:**

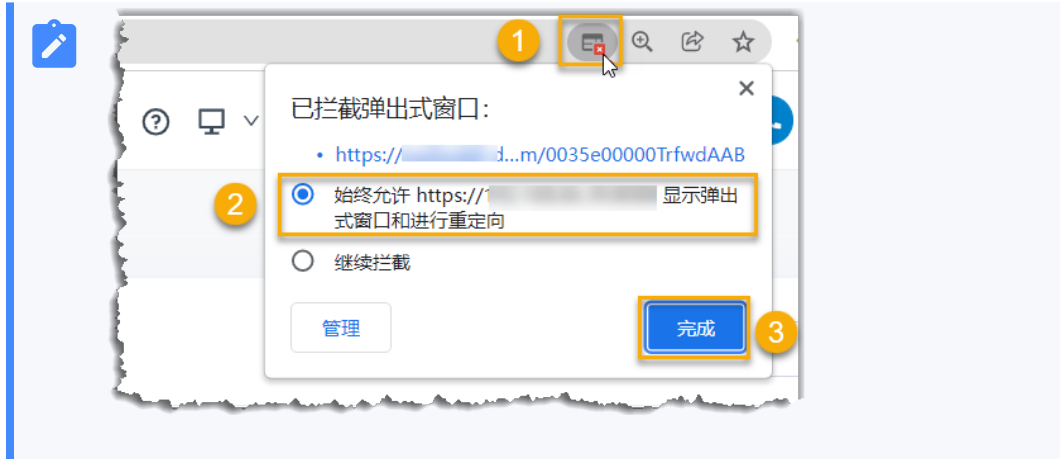
如果用户关掉了浏览器或 Linkus 网页端页面，将无法接收到来电。为了避免漏接来电，用户可以安装 [Yeastar Linkus for Google](#) 谷歌插件，以保证在关闭浏览器的情况下，也能实现来电弹屏。

操作步骤

当 Salesforce 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:**

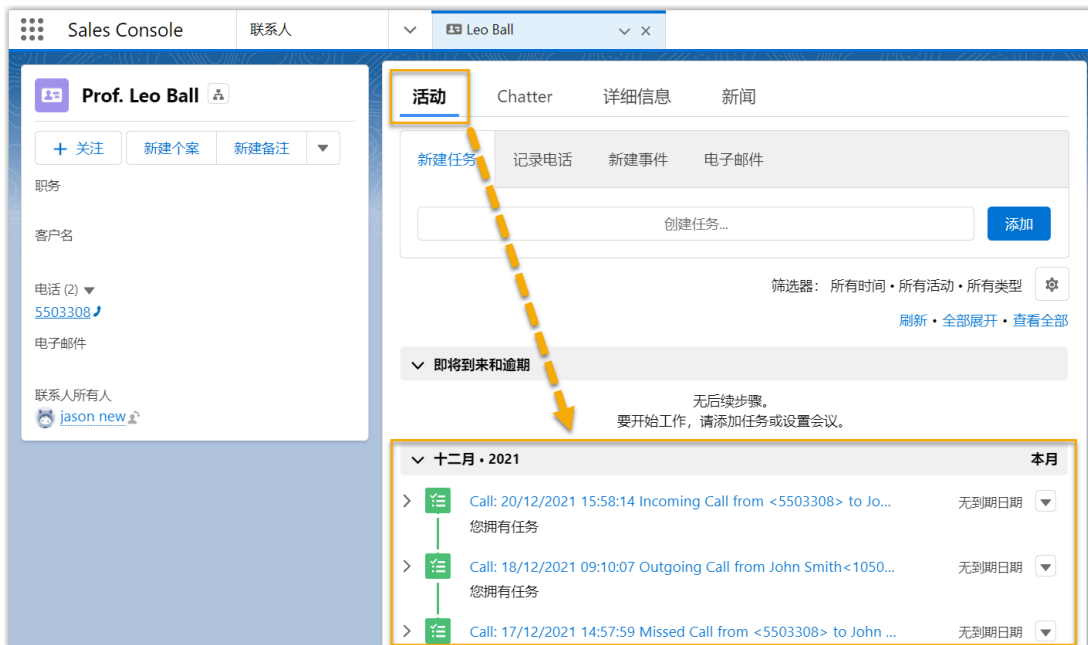
来电弹屏窗口可能会被浏览器拦截。你需要点击搜索栏右侧的拦截提醒图标，允许显示弹窗和网站重定向，并点击 **完成**。



通话记录同步

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

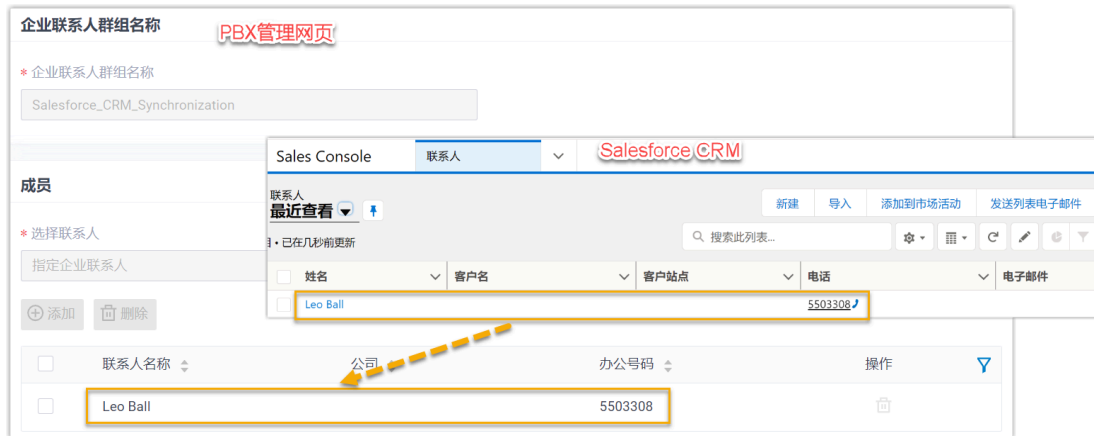
用户可登录 Salesforce，进入 CRM 联系人详情页中的 **活动** 中查看通话记录。



联系人同步

Salesforce 的联系人来电时将触发 CRM 联系人查找，将此联系人同步到 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。

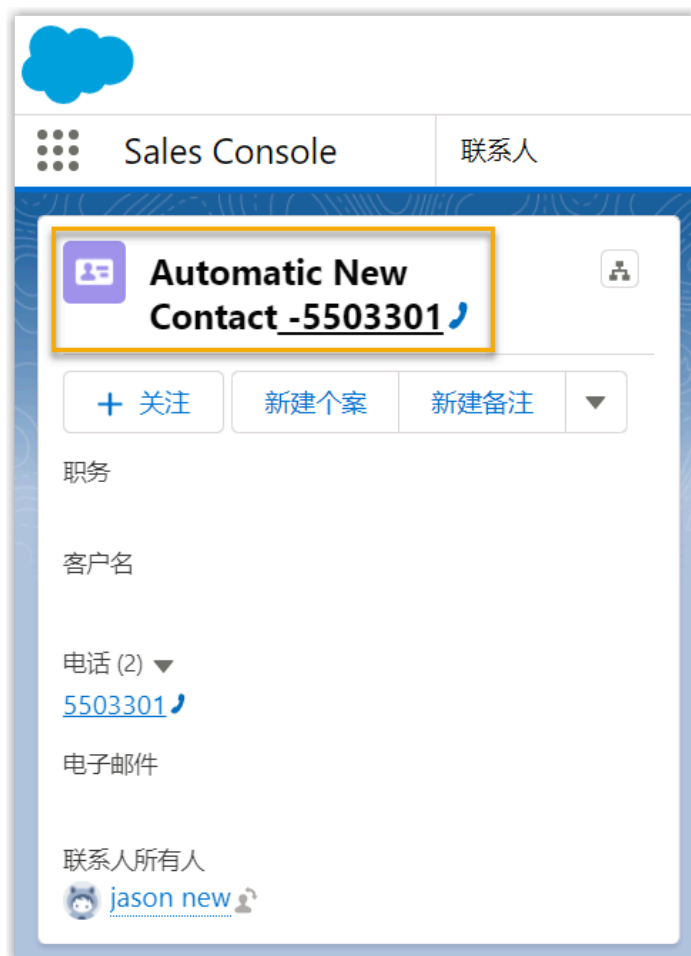
更多信息，请参见 [设置 Salesforce CRM 联系人自动同步](#)。



自动联系人/线索创建

当用户接收到未知号码来电，或呼叫未知号码时，CRM 将自动创建新的联系人或线索。

更多信息，请参见 [设置自动创建 Salesforce CRM 联系人或线索](#)。



禁用 Salesforce 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 Salesforce 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 Salesforce 集成时可以直接使用。

断开 Salesforce 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 **集成其他 CRM**。



3. 在弹窗中，点击 **确定**。

执行结果

- Salesforce 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。