

Salesforce CRM 对接手册

Yeastar P 系列云 PBX

版本: 1.0

日期: 2025年12月08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.....	12
设置创建 Salesforce CRM 联系人或线索.....	13
设置来电弹屏.....	16
设置同步通话记录至 CRM.....	18
使用 Salesforce CRM 集成.....	20
禁用 Salesforce CRM 集成.....	24
断开 Salesforce CRM 对接.....	25

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**：84.21.0.66 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 / 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 Salesforce CRM 中。

联系人同步

接收到 Salesforce 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/线索创建

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 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](#)

[设置创建 Salesforce CRM 联系人或线索](#)

[设置来电弹屏](#)

[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

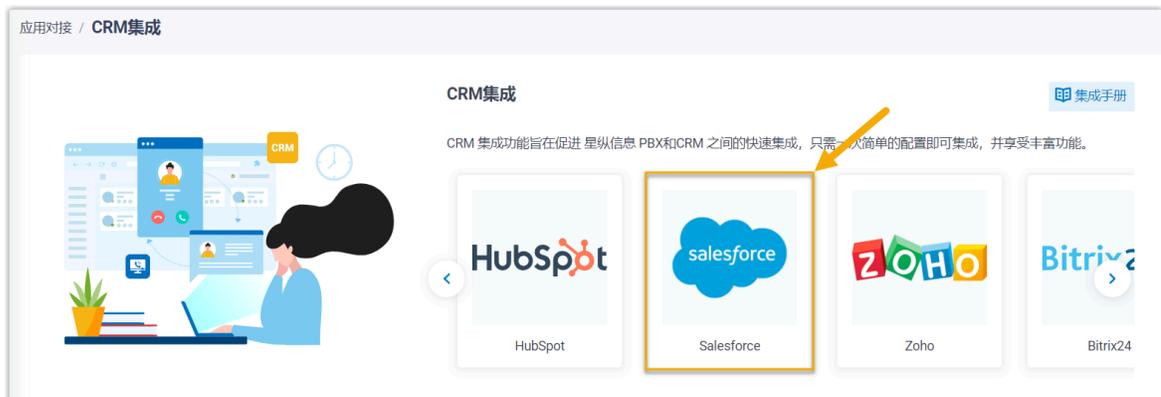
- 只有使用 Salesforce CRM 系统管理员账号才能进行 Salesforce CRM 对接。

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**。

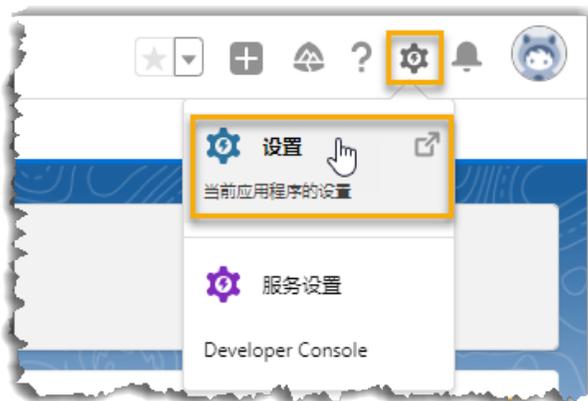


3. 在 **网络信息** 栏中，选择 **主页地址**，并记录下 **重定向URI**，以便后续在 Salesforce CRM 中使用。

* 主页地址	* 重定向URI
https://[redacted]	https://[redacted]/integration/callback/api/crm/

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 **新建外部客户端应用程序**，创建一个用于集成的应用程序。



- a. 在 **基本信息** 栏，填写以下必填信息，并按需填写其他信息。

▼ 基本信息

<p>* 外部客户端应用程序名称</p> <input type="text" value="Yeastar_PBX"/>	<p>* API 名称</p> <input type="text" value="Yeastar_PBX"/>
<p>* 联系人电子邮件</p> <input type="text" value="example@gmail.com"/>	<p>* 分发状态</p> <input type="text" value="本地"/>
<p>联系人电话</p> <input type="text" value="输入电话号码..."/>	<p>信息 URL</p> <input type="text" value="输入 URL..."/>
<p>徽标图片 URL</p> <input type="text" value="输入 URL..."/> <p>选择我们的示例徽标之一。</p>	<p>图标 URL</p> <input type="text" value="输入 URL..."/> <p>选择我们的示例徽标之一。</p>
<p>描述</p> <input style="width: 100%;" type="text"/>	

- **外部客户端应用程序名称**：填写一个名称，帮助你识别此应用程序。



注：

API 名称 将自动与应用程序名称同步。

- **联系人电子邮件**：填写一个联系人电子邮箱地址。
- **分发状态**：保持默认设置。

b. 在 **API (启用 OAuth 设置)** 栏，勾选 **启用 OAuth**，并完成以下配置。

▼ API (启用 OAuth 设置)

启用 OAuth

应用程序设置

* 回调 URL

* OAuth 范围

可用的 OAuth 范围

- 访问连接 REST API 资源 (chatter_api)
- 访问 Visualforce 应用程序 (visualforce)
- 访问自定义权限 (custom_permissions)
- 访问 Analytics REST API 资源 (wave_api)
- 访问 Analytics REST API 图表地理数据资源 (eclair_api)
- 管理 Pardot 服务 (pardot_api)

选定的 OAuth 范围

- 访问身份 URL 服务 (id, profile, email, address, phone)
- 通过 API 管理用户数据 (api)
- 通过 Web 浏览器管理用户数据 (web)
- 完全访问权限 (full)
- 访问唯一用户标识符 (openid)
- 随时执行请求 (refresh_token, offline_access)

安全性

需要 Web 服务器流的密码

需要刷新令牌流的密码

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

启用刷新令牌轮换

为指定用户发放基于 JSON Web 令牌 (JWT) 的访问令牌

设置	说明
应用程序设置 栏设置	
回调 URL	粘贴从 PBX 管理网页 上获取的 重定向URI 。
可用的 OAuth 范围	将以下权限选项添加到右侧的 选定的 OAuth 范围 框。 <ul style="list-style-type: none"> • 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)
安全性 栏设置	
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	取消勾选此项。

c. 在页面底部，点击 **创建**。

网页提示已成功创建应用程序。

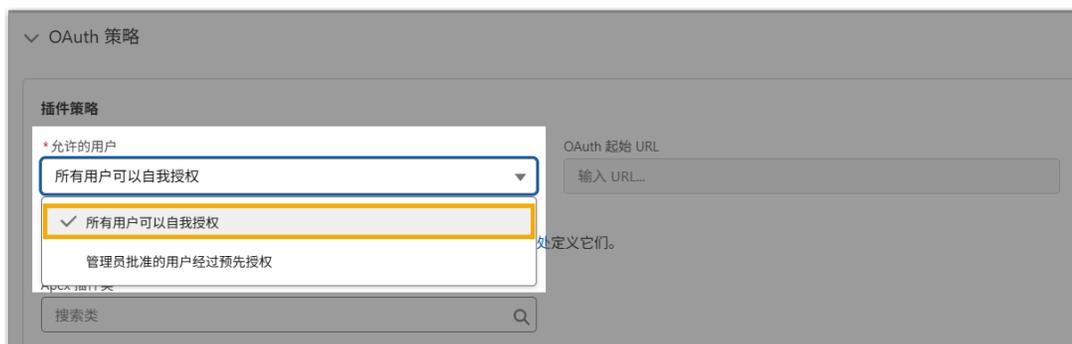
5. 更改应用程序的访问权限。

新建的应用程序的访问权限默认为 **所有用户可以自我授权**，以便关联的所有 Salesforce 用户均可访问此应用。若列表中显示的不是此设置，可根据以下操作进行更改。

- 进入 **应用程序 > 外部客户端应用程序 > 外部客户端应用程序经理**，点击新的应用程序旁的 ，接着点击 **编辑策略**。



- 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**。



- 点击 **保存**。

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

- 进入 **应用程序 > 外部客户端应用程序 > 外部客户端应用程序经理**，点击应用程序旁的 ，接着点击 **编辑设置**。



- 在 **OAuth 设置** 栏，获取 API 授权信息。
 - 点击 **使用者密钥和密码**。

OAuth 设置

应用程序设置

[使用者密钥和密码](#)

* 回调 URL

https://[redacted]/integration/callback/api/crm/salesforce/

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**。

您正在尝试 访问连接的应用程序。要确保您的 Salesforce 帐户安全，我们必须验证您的身份。

请输入我们通过电子邮件发送到 co**@*****ar.com 的验证码。

验证码

406002

[返回](#) [验证](#)

[新发送代码](#)

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

连接的应用程序名称
Yeastar_PBX

[返回管理连接的应用程序](#)

使用者详细信息

使用者密钥	3MVG9ux34lgE	nACat2rspq5elhi
	复制	
使用者密码	2FA6F93	DA451CCE6A
	复制	

暂存的使用者详细信息

为使用者密钥和密码生成暂存值。在应用暂存值时，将替换原始使用者详细信息。

暂存的使用者密钥	未生成
暂存的使用者密码	未生成

[生成](#) [应用](#) [取消](#)

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。

页面重定向至 PBX 配置页面, 并显示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/分机组
Philli Huff - philli@example.com	请至少选择一个分机。 
David Harris - david@example.com	请至少选择一个分机。 
Kristin Hale - Kristin@example.com	请至少选择一个分机。 
Leo Ball - leo@example.com	请至少选择一个分机。 

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。

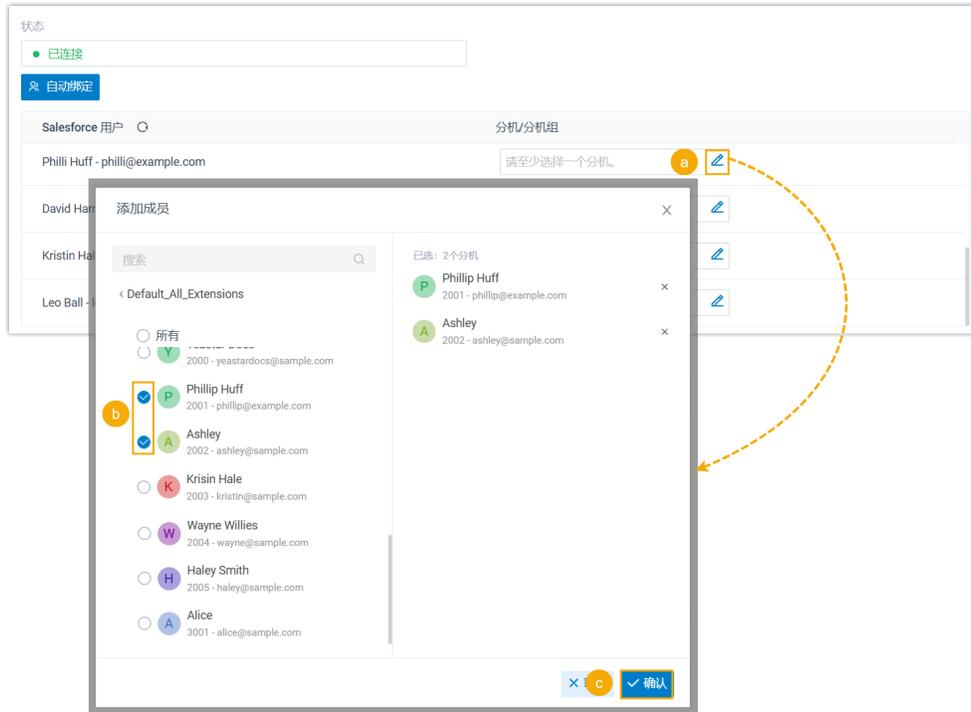


a. 点击 **自动绑定**。

b. 在弹出的窗口中, 点击 **确定**。

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。



- 在 Salesforce 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**。

3. 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](#)
- [设置创建 Salesforce CRM 联系人或线索](#)
- [设置来电弹屏](#)
- [使用 Salesforce CRM 集成](#)

设置 Salesforce CRM 联系人自动同步

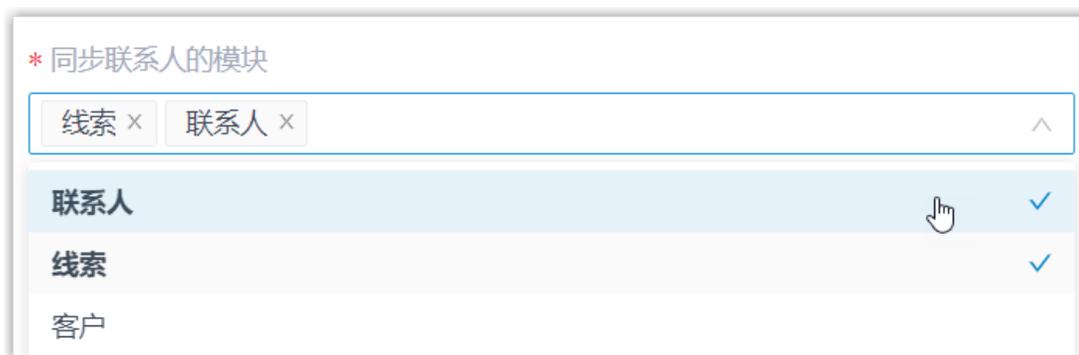
对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Salesforce CRM 后，你可以在 PBX 启用单向的联系人同步，将 Salesforce CRM 联系人同步到 PBX 上指定的企业联系人群组中。

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，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。

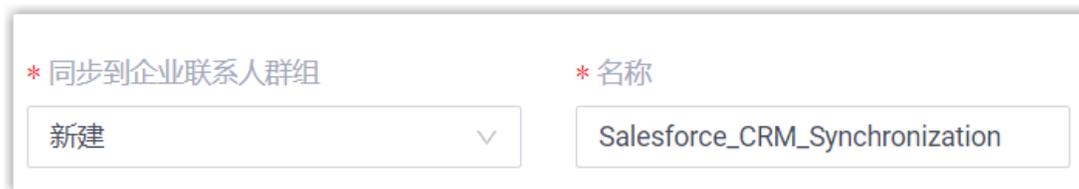


4. 在 **同步到企业联系人群组** 下拉列表中，选择一个现有的空的企业联系人群组，或创建一个新的企业联系人群组。



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

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，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：**

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

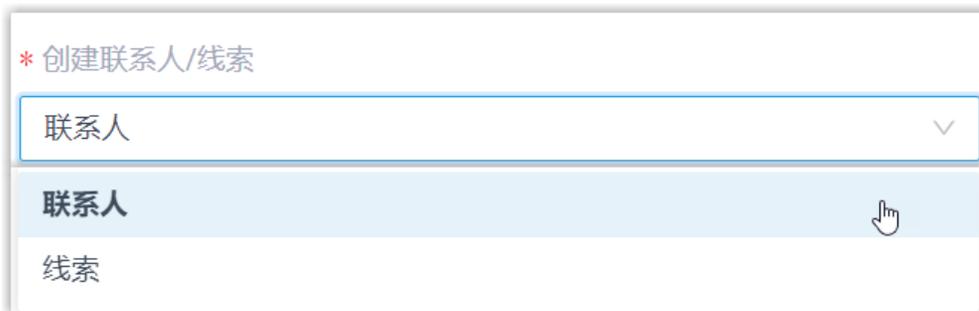
对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Salesforce CRM 后，你可以设置自动或手动创建新的联系人或线索。此功能可以帮助用户高效地构建自己的联系人数据库，确保捕获所有联系人信息。

前提条件

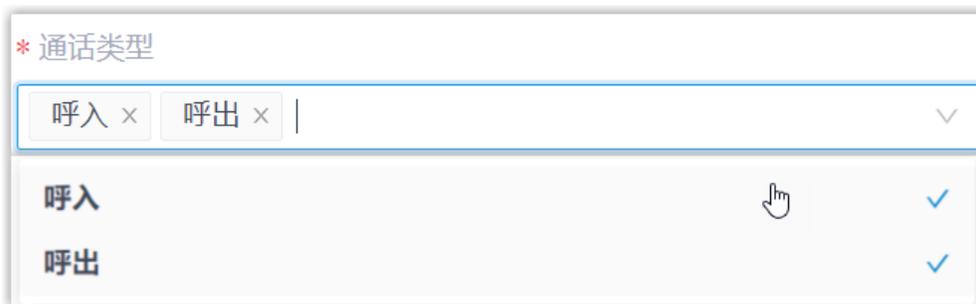
已完成 [Salesforce CRM 对接](#)。

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，启用 **创建新联系人**。
3. 在 **创建联系人/线索** 下拉列表中，选择要新建的信息类型。



- **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](#)。
4. 在 **创建方式** 栏，根据需要选择创建方式。
 - a. 选择 **自动**。
 - b. 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。



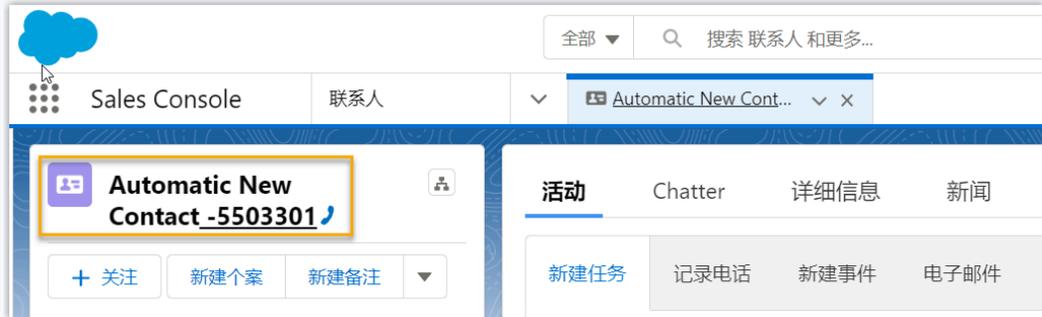
- **呼入**：接收到未知号码来电。未知号码表示该号码不存在于 Salesforce CRM 的“联系人”，“线索”或“客户”信息中。
 - **呼出**：呼出未知号码。未知号码表示该号码不存在于 Salesforce CRM 的“联系人”，“线索”或“客户”信息中。
- 若要允许绑定的分机用户在通话中手动创建新联系人，选择 **手动**。
5. 点击 **保存**。

执行结果

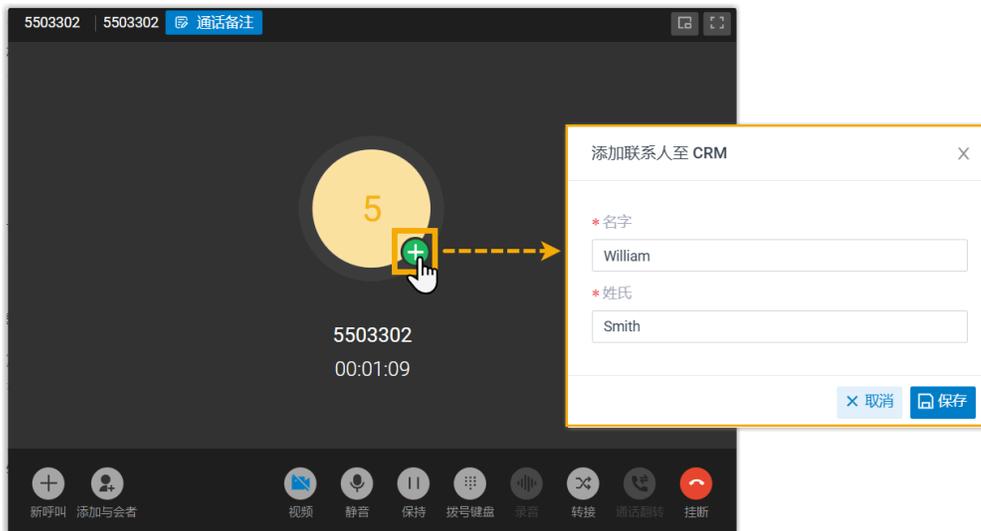
- 若设置了自动创建，当用户呼叫未知号码，或接收到未知号码来电时，系统将自动在 Salesforce CRM 上创建新的联系人或线索。

**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。



- 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

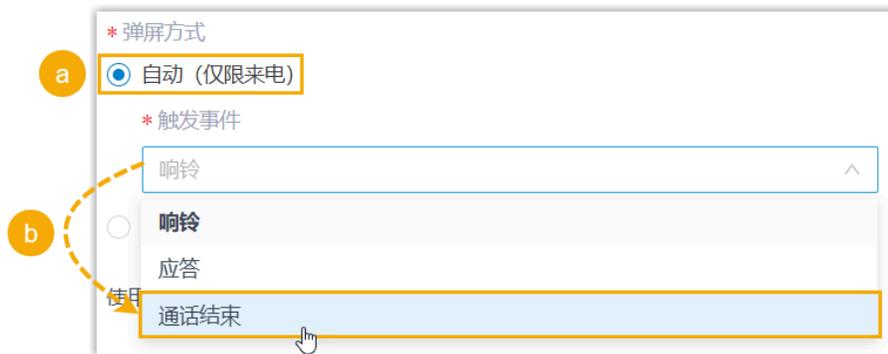
Yeastar P 系列云 PBX 与 Salesforce CRM 对接后，默认情况下，当用户收到 CRM 联系人的来电时，浏览器会自动打开一个新标签页，呈现 CRM 联系人信息。你也可以根据需要，设置通过其他通话事件触发弹屏显示 CRM 联系人信息，或在通话中手动打开联系人详情页。

前提条件

已完成 [Salesforce CRM 对接](#)。

操作步骤

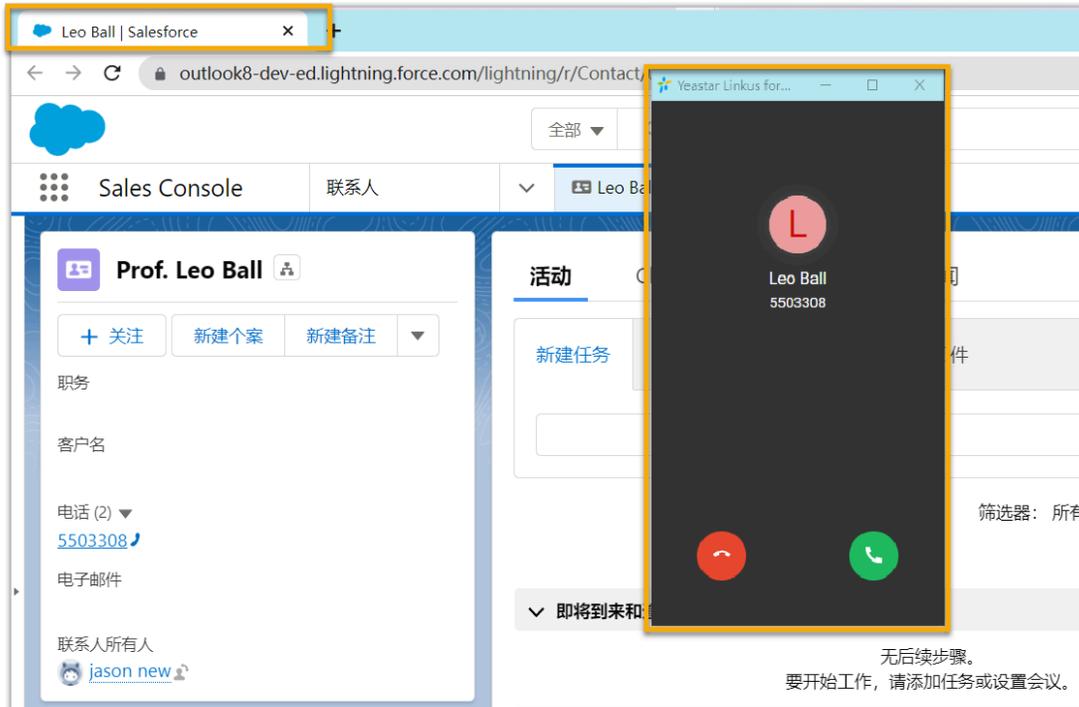
1. 登录 PBX 管理网页，进入 **分机和中继 > 分机**。
2. 点击  编辑与 CRM 用户绑定的分机。
3. 在 **Linkus客户端** 页签，下拉到要配置的 Linkus 客户端，然后勾选 **使用系统集成的 CRM 打开联系人 URL**。
4. 在 **弹屏方式** 栏，选择来电弹屏的方式。
 - 如要系统自动打开 CRM 联系人详情页，执行如下：



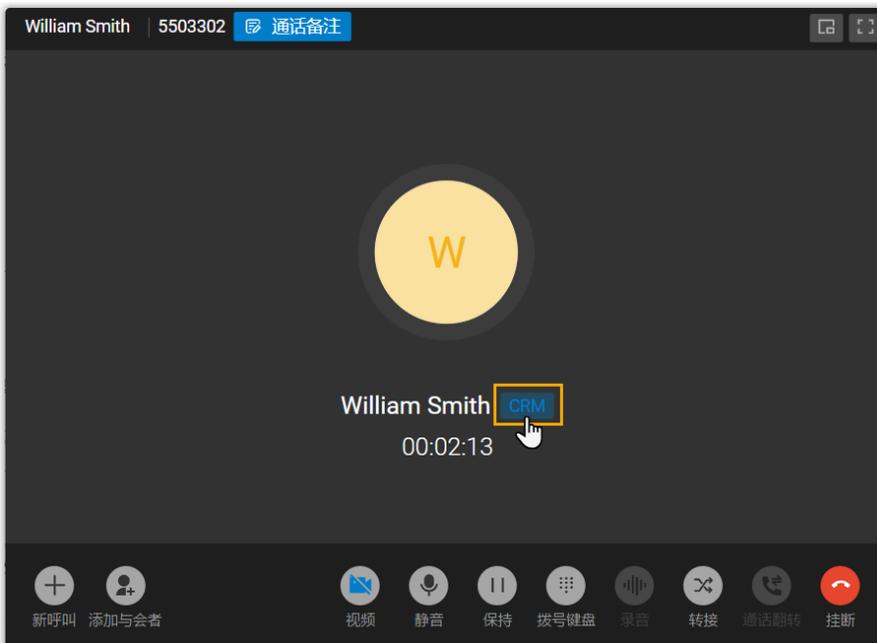
- a. 选择 **自动 (仅限来电)**。
 - b. 在 **触发事件** 下拉列表中，设置触发来电弹屏的事件。
 - **响铃**：在接收到 CRM 联系人的来电时触发弹屏。
 - **应答**：在应答 CRM 联系人的来电后触发弹屏。
 - **通话结束**：在结束与 CRM 联系人的通话后触发弹屏。
- 如要允许绑定的分机用户在与 CRM 联系人的通话中手动打开联系人详情页，选择 **手动**。
5. 点击 **保存**。

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 Salesforce 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，启用 **通话记录同步**。
3. 根据需要配置以下通话记录信息。

<p>* 主题</p> <input type="text" value="Extension Call"/>
<p>描述</p> <input type="text" value="Call: {{Time}} {{Call_Log_Status}} from {{Call_From}} to {{Call_To}} {{Talk_Duration}}"/> <p><small>Ⓞ当前支持的变量包括 {{Time}}, {{Call_Log_Status}}, {{Call_From}}, {{Call_To}}, 和 {{Talk_Duration}} 等。完整列表请参考用户手册。</small></p>

- **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 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。

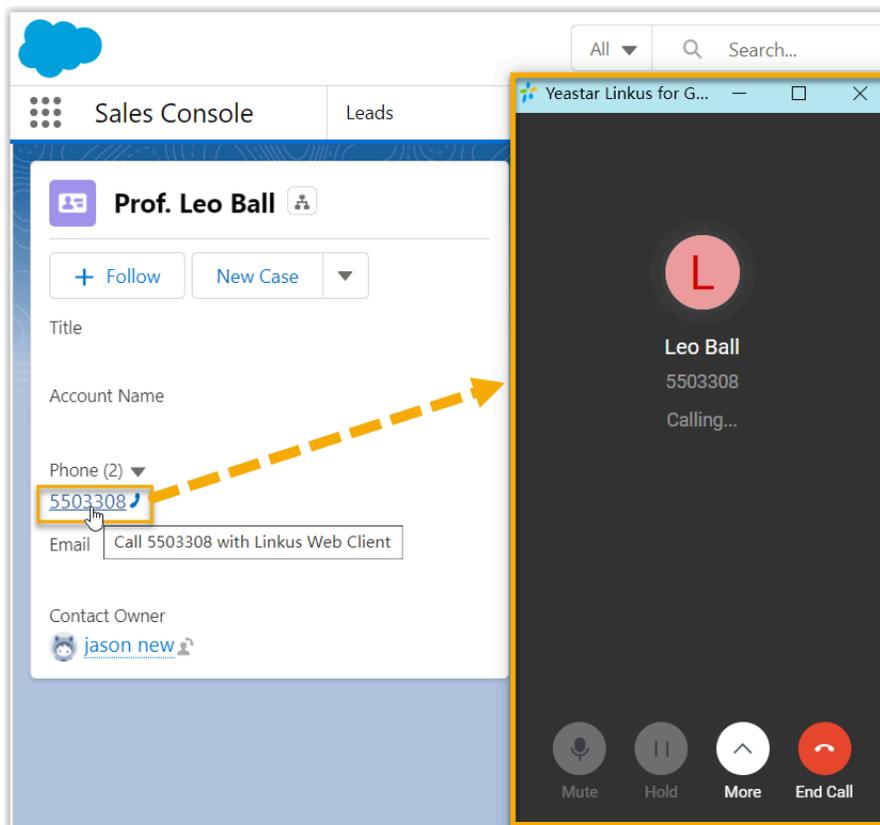
一键呼叫

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。



通话弹屏

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。

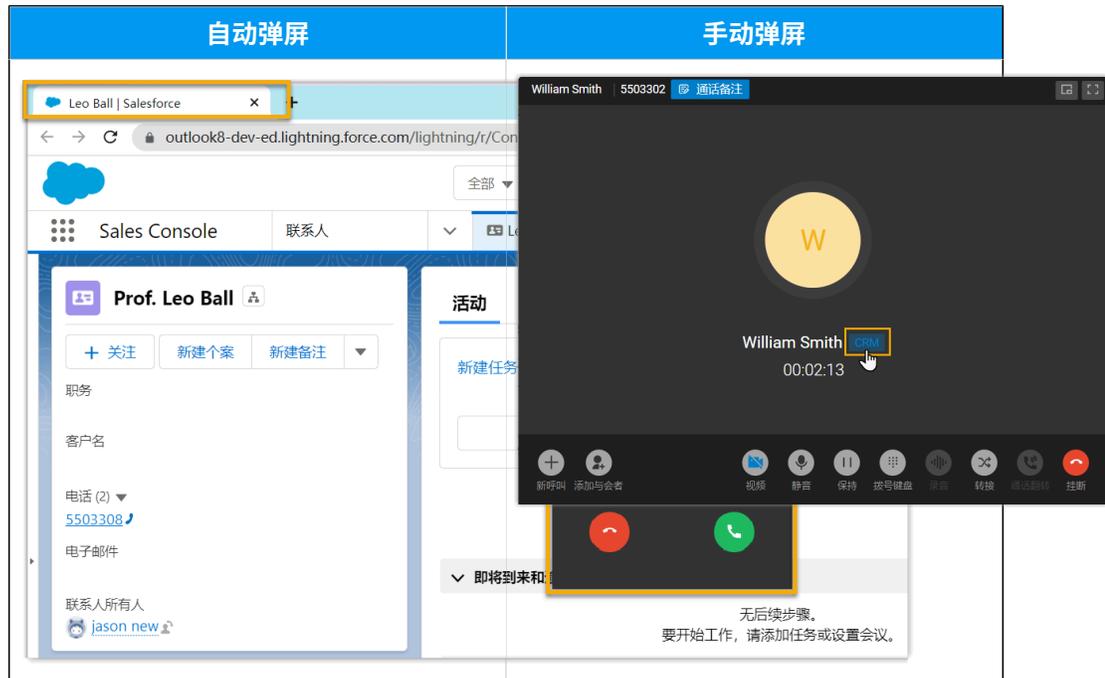
操作步骤

当 Salesforce CRM 用户接收、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。



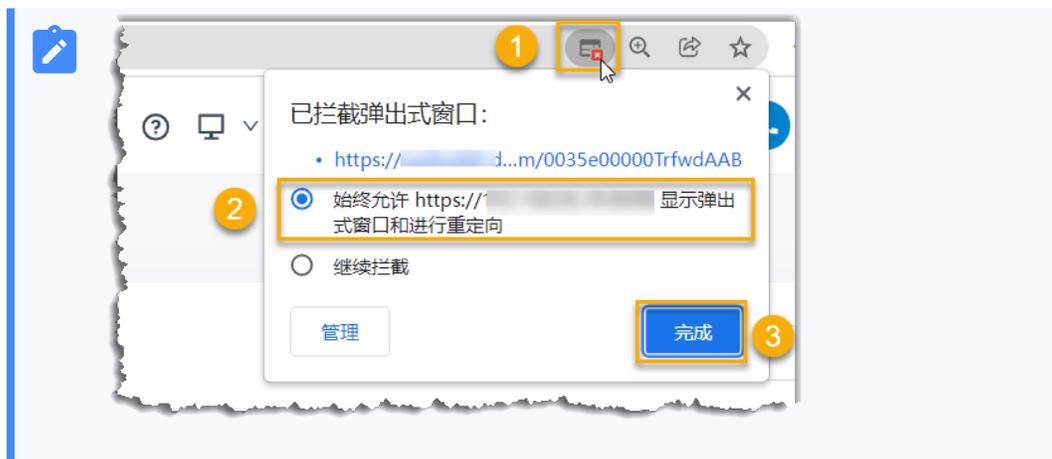
注:

关于具体弹屏设置，请参见 [设置来电弹屏](#)。



注:

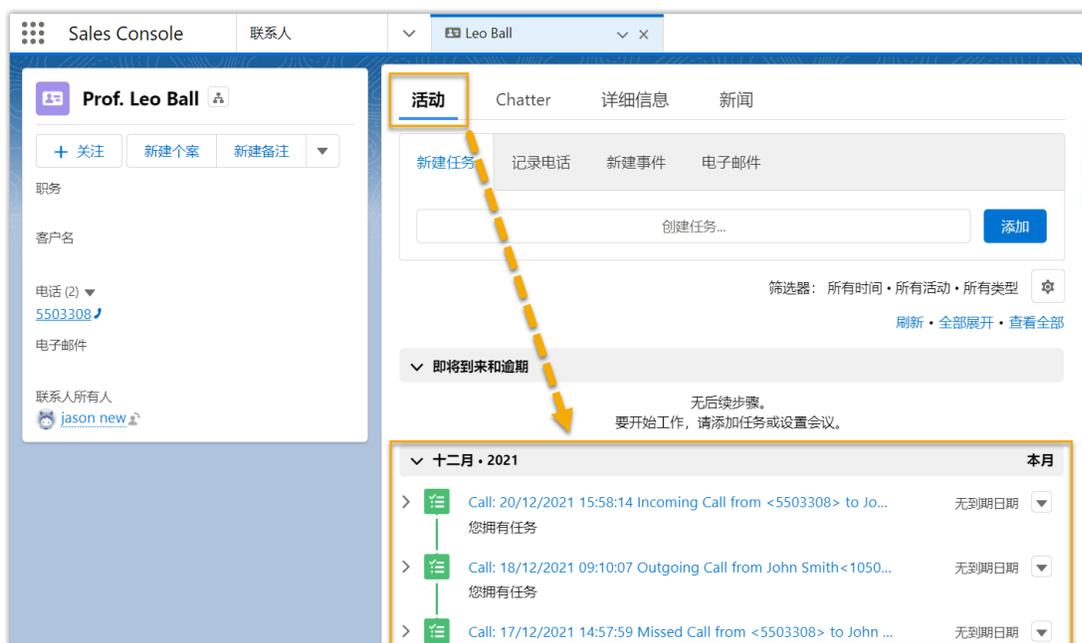
来电弹屏窗口可能会被浏览器拦截。你需要点击搜索栏右侧的拦截提醒图标，允许显示弹窗和网站重定向，并点击 **完成**。



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。

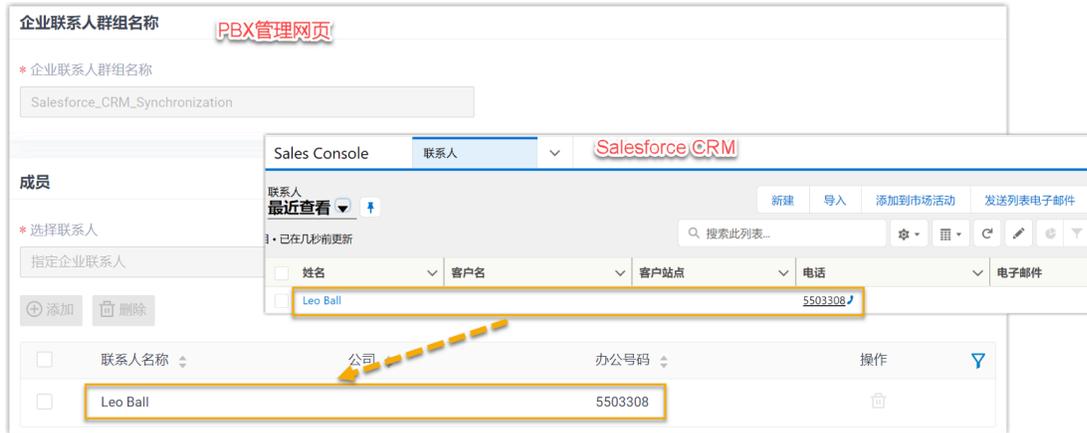
用户可登录 Salesforce，进入 CRM 联系人详情页中的 **活动** 中查看通话记录。



联系人同步

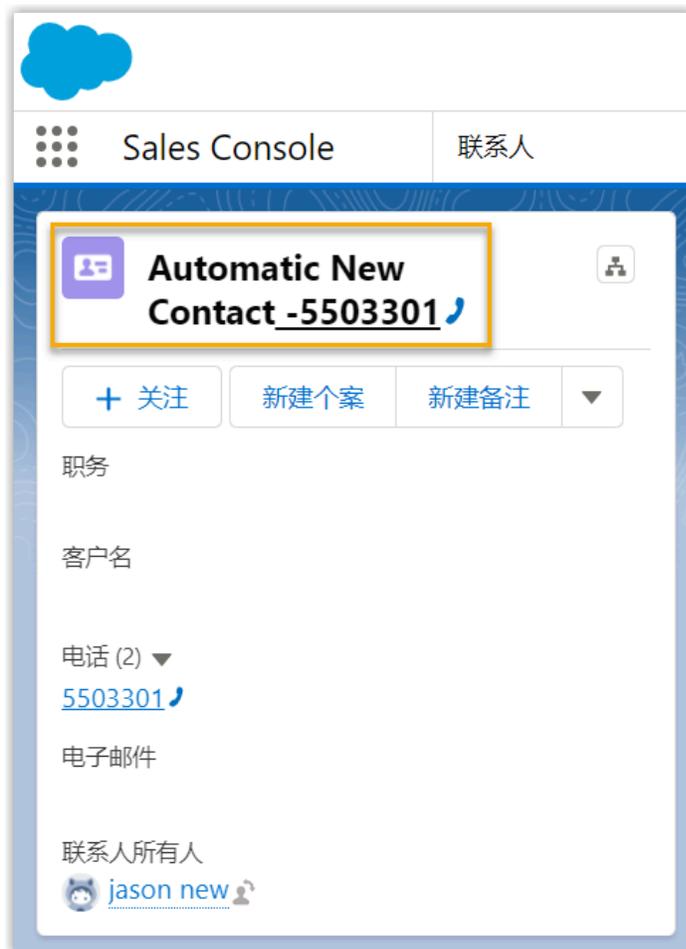
Salesforce 的联系人来电或向联系人发起去电时，将触发 CRM 联系人查找，匹配的联系人信息将被同步到 PBX 的指定企业联系人群组中。同步到 PBX 的 CRM 联系人只能查看，不能编辑。

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



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，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 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 **取消对接**。



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。