Zendesk 对接手册

Yeastar P 系列软件版

版本: 1.0
日期: 2025年12月08日

400-661-8815
0592-5503307
www.yeastar.cn

目录

关于本手册.....1
设置 Zendesk 集成.....4
对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zendesk..... 4
设置 Zendesk 联系人自动同步..... 12
设置创建 Zendesk 联系人..... 13
设置自动创建 Zendesk 工单.....15
设置来电弹屏..... 17
设置在 Zendesk 中播放通话录音..... 20
使用 Zendesk 集成..... 22
禁用 Zendesk 集成..... 27
断开 Zendesk 连接..... 28

关于本手册

通过对接 Yeastar P 系列软件版与 Zendesk 客户服务和工单管理平台，实现电话系统和客户服务支持系统的融合。对接后，Zendesk 用户在使用 PBX 分机处理客户通话时，可快速从 Zendesk 中获取客户的信息和历史通话详情；此对接还可基于客户通话自动创建工单，从而简化 Zendesk 用户工作流程。本文介绍了集成的要求，集成后可实现的功能，以及相关术语。

使用要求

Zendesk

- **Zendesk Suite**：Suite Team, Suite Growth, Suite Professional, Suite Enterprise
- **Zendesk (仅基础支持)**：Support Team, Support Professional, Support Enterprise

PBX 服务器

- 订阅以下服务：
  - **CRM 集成**
  - **通讯录专业版**

> **提示：**
> 订阅服务前，你可以免费试用 30 天。更多信息，请参见 启用 Yeastar P 系列软件版 服务的免费试用。

- 固件版本：83.9.0.18 或更高版本

主要功能

对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zendesk 后，可实现以下几项主要功能：

一键呼叫

用户在 Zendesk 中直接点击联系人电话号码，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 Zendesk 联系人的来电，或结束与 Zendesk 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 Helpdesk 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。

联系人同步

用户接收到 Zendesk 联系人来电，或呼叫 Zendesk 联系人时，系统自动将此联系人同步到 PBX 的指定企业联系人群组中。

联系人创建

用户接收到未知号码来电，或拨打未知号码时，可在 Zendesk 中自动或手动创建新联系人。

自动工单创建

用户收到外线来电，或呼出外线时，自动在 Zendesk 中创建新工单。

通话记录同步

呼叫活动会被记录到 Zendesk 中自动创建的工单上，显示在 Zendesk 联系人详情页中。

通话录音播放

Zendesk 用户可以在 Zendesk 页面中直接查看和播放存储在 PBX 上的对应通话记录的录音。

术语介绍

以下为 Zendesk 对接的相关术语。

名词	描述
客服管理员 (Support admin)	具有管理员权限的 Zendesk support 用户。
客服专员 (Support agent)	一般 Zendesk support 用户，即回应客户询问和处理问题的客服专员。
PBX 分机 (PBX extension)	Zendesk 用户使用的分机号。用户可在话机或 Linkus 客户端上注册分机号，使用分机拨打和接听电话。
工单	客户提出的需要解决的问题会被转成工单。

名词	描述
(Ticket)	
客户 (Customer)	在客户服务支持系统中提交工单的终端用户。

相关信息

- 对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zendesk
- 设置 Zendesk 联系人自动同步
- 设置创建 Zendesk 联系人
- 设置自动创建 Zendesk 工单
- 设置来电弹屏
- 使用 Zendesk 集成
- 禁用 Zendesk 集成
- 断开 Zendesk 连接

设置 Zendesk 集成

对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zendesk

本文介绍如何对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zendesk。

使用要求

Zendesk

- **Zendesk Suite**：Suite Team, Suite Growth, Suite Professional, Suite Enterprise
- **Zendesk (仅基础支持)**：Support Team, Support Professional, Support Enterprise

PBX 服务器

- 订阅以下服务：
  - **CRM 集成**
  - **通讯录专业版**

> **提示：**
> 订阅服务前，你可以免费试用 30 天。更多信息，请参见 启用 Yeastar P 系列软件版 服务的免费试用。

- 固件版本：83.9.0.18 或更高版本

前提条件

- 确保可通过域名远程访问 PBX。
  具体远程配置，请参见以下文章：
  - 通过 Yeastar FQDN 远程访问 PBX
  - 通过星纵数字域名远程访问 PBX
  - 通过域名远程访问 PBX
- 使用具有管理员权限的 Zendesk support 账号进行对接。

操作步骤

- 步骤一、获取 PBX 认证信息
- 步骤二、在 Zendesk 注册一个应用
- 步骤三、向 Zendesk 发起授权请求
- 步骤四、绑定 Zendesk 用户与 PBX 分机

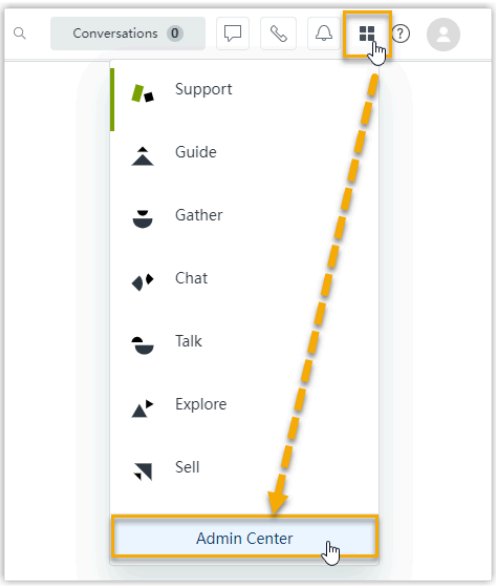
步骤一、获取 PBX 认证信息

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

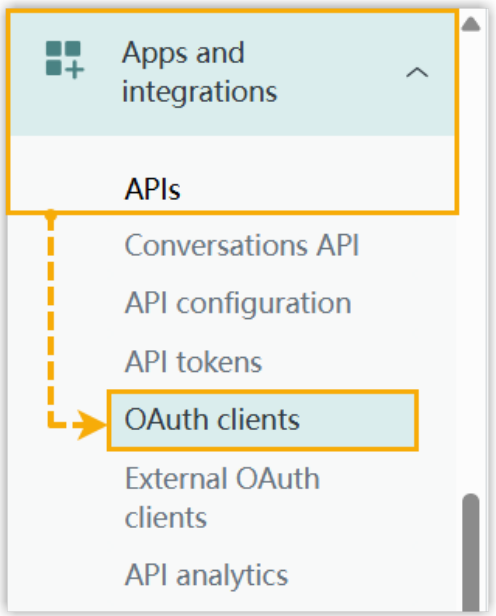
3. 在 **网络信息** 栏，点击 记录 **重定向URI**，在后续注册 Zendesk 应用时需要使用此信息。

步骤二、在 Zendesk 注册一个应用

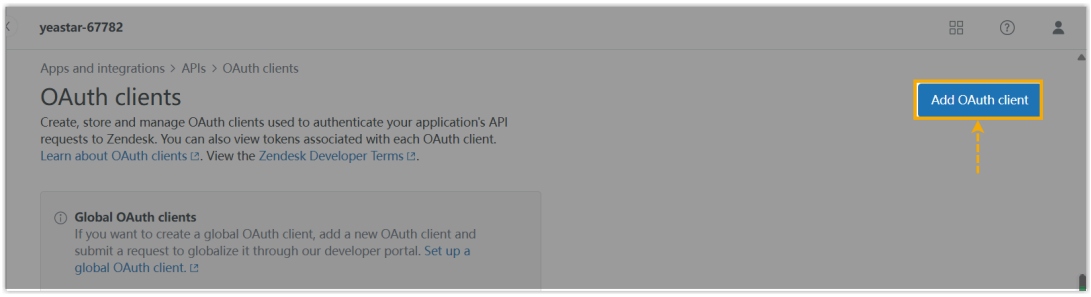
1. 登录你的 Zendesk 账号。
2. 在页面右上角，点击 ，接着点击 **Admin Center**。



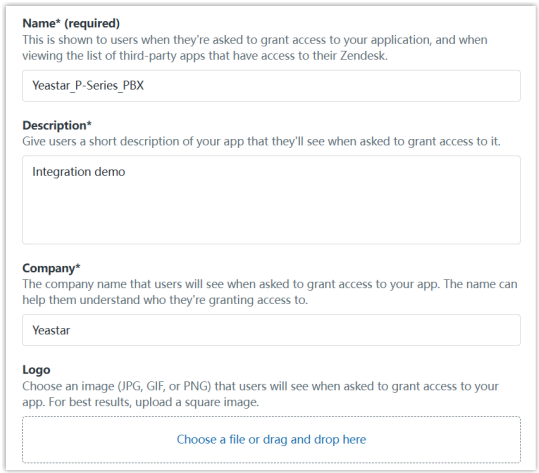
3. 在左侧导航栏，进入 **Apps and integrations > APIs > OAuth clients**。

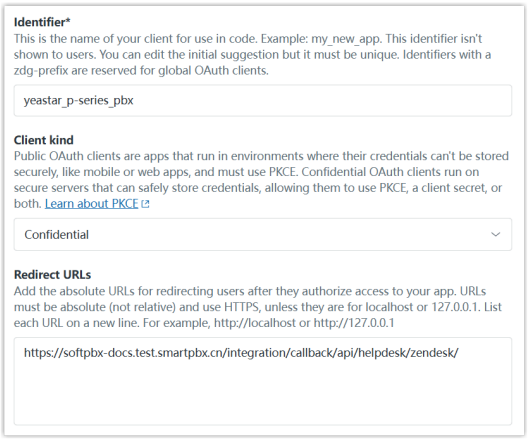


4. 在 **OAuth clients** 页面，创建一个应用程序。
    a. 在页面右上角，点击 **Add OAuth client**。



b. 在配置页面，完成以下配置。





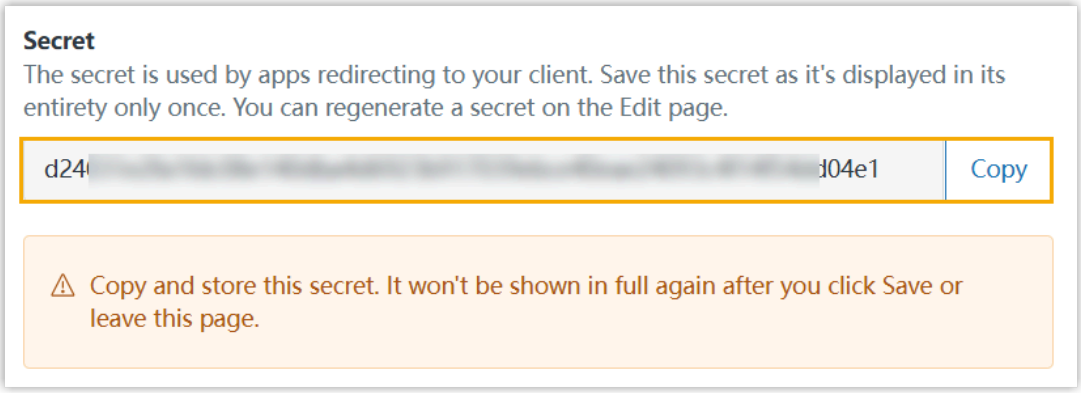
- **Name**：设置一个名称，帮助你识别此应用程序。
- **Description**：为应用程序添加一个简介。
- **Company**：为应用程序设置公司名称。此字段自动填写了你的组织名称。
- **Logo**：可选。为应用程序设置一个 logo。
- **Identifier**：应用程序的唯一标识符。此字段会根据你填写的应用程序名称自动生成。

> **注：**
> 记录下此字段值，后续在对接时需要使用此信息。

- **Client kind**：选择 **Confidential**。
- **Redirect URLs**：粘贴 从 PBX 获取的重定向 URI。

c. 点击 **Save** 以保存设置。

页面底部的 **Secret** 栏显示应用程序的密钥。

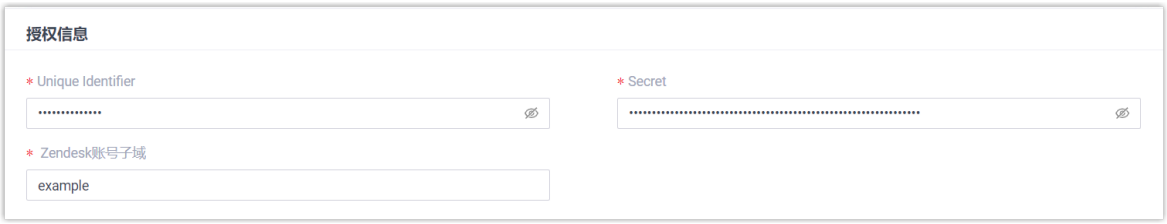


d. 点击 **Copy** 记录此密钥。

> **重要：**
> 密钥只显示一次，所以需确保在离开此页面前复制并妥善保存了应用程序的密钥。否则，你需要重新生成密钥。

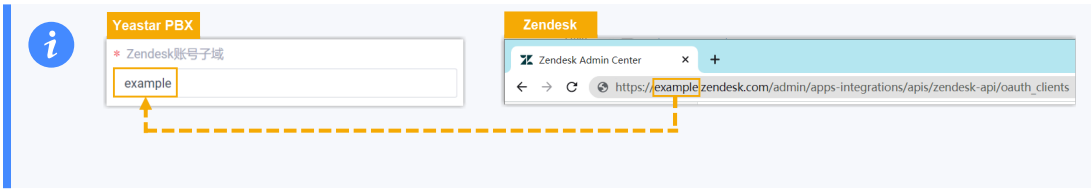
步骤三、向 Zendesk 发起授权请求

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > Helpdesk 集成**。
2. 在 **Zendesk** 右侧，点击 **集成对接**。
3. 在 **授权信息** 栏，填写以下信息。



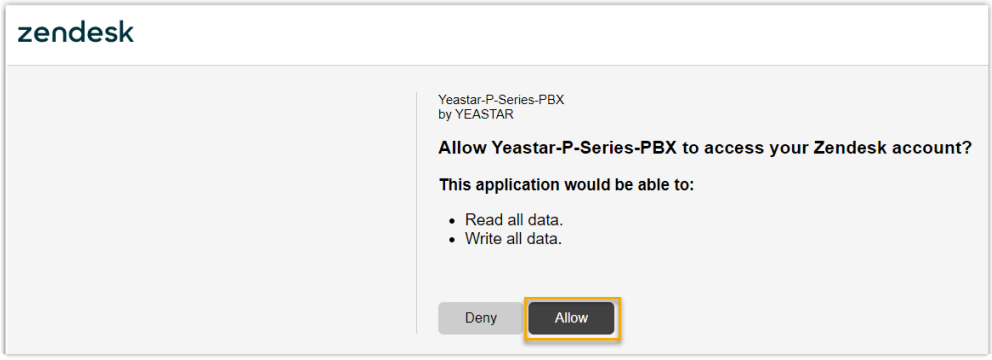
- **Unique Identifier**：粘贴 Zendesk 应用程序的唯一标识符 (Unique identifier)。
- **Secret**：粘贴 Zendesk 应用程序的密钥。
- **Zendesk 账号子域**：输入你的 Zendesk 子域。

> **提示：**
> 可在 Zendesk 账号 URL `https://{subdomain}.zendesk.com` 中获取你的 Zendesk 子域 *{subdomain}*。



4. 点击 **保存**。

   浏览器跳出一个新页面，显示应用程序请求访问你的 Zendesk 账号的数据。



5. 点击 **Allow** 以授权。

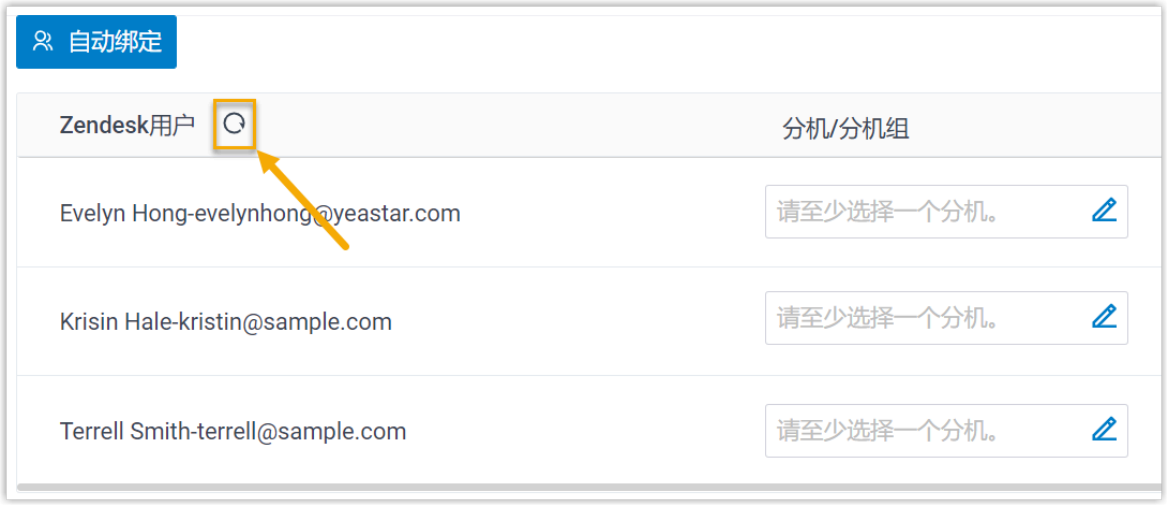
   页面重定向至 PBX 配置页面，会有一个弹窗显示对接认证结果。

6. 点击 **确定**。

   Zendesk 集成页面的 **状态** 栏显示 **已连接**，说明 Yeastar P 系列软件版 成功连接到 Zendesk。

步骤四、绑定 Zendesk 用户与 PBX 分机

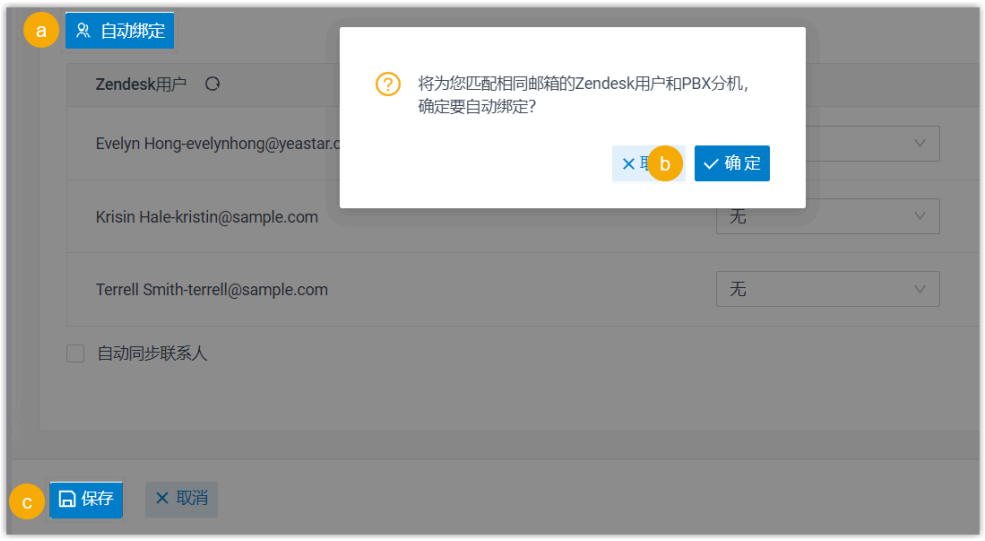
1. 在 PBX 的 Zendesk 集成页面中，点击 **Zendesk 用户** 旁边的 以获取最新的 Zendesk 用户列表。



2. 绑定 Zendesk 用户与 PBX 分机。

自动绑定

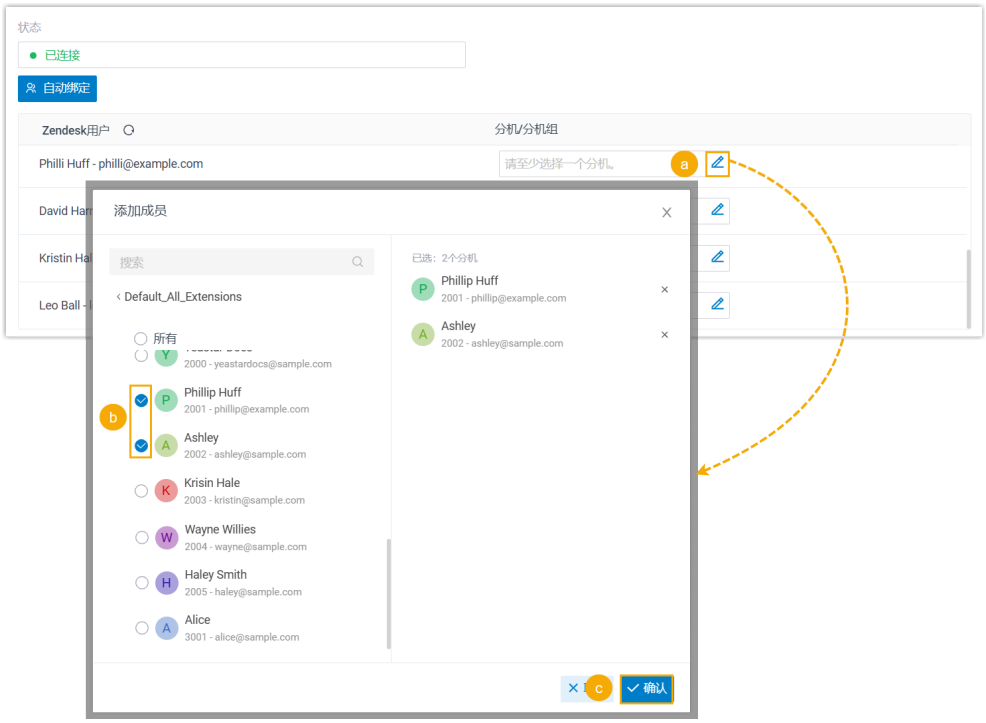
如果用户的 Zendesk 账号和 PBX 分机绑定了相同的电子邮箱地址，可通过此方式自动绑定用户的 Zendesk 账号与 PBX 分机。



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 Zendesk 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 Zendesk 账号与 PBX 分机。



a. 在 Zendesk 用户旁边的 **分机/分机组**字段，点击 。
b. 在弹出的窗口中，选择用户的分机。
c. 点击 **确认**。
d. 点击 **保存**。

执行结果

- Yeastar P 系列软件版 与 Zendesk 对接完成。
- 绑定的 Zendesk 用户可以使用 PBX 分机拨打和接听电话。

后续操作

- 设置 Zendesk 联系人自动同步
- 设置创建 Zendesk 联系人
- 设置自动创建 Zendesk 工单
- 设置来电弹屏
- 使用 Zendesk 集成

设置 Zendesk 联系人自动同步

对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zendesk 后，你可以在 PBX 上设置单向的联系人同步，将 Zendesk 联系人同步到 PBX 的指定联系人群组中。

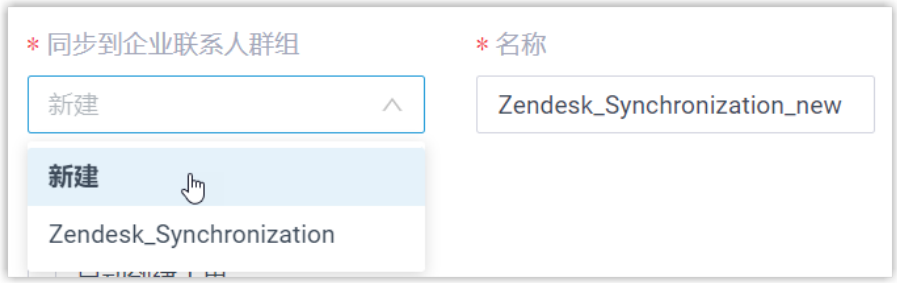
前提条件

- 已 对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zendesk。
- 已订阅 **通讯录专业版** 服务。

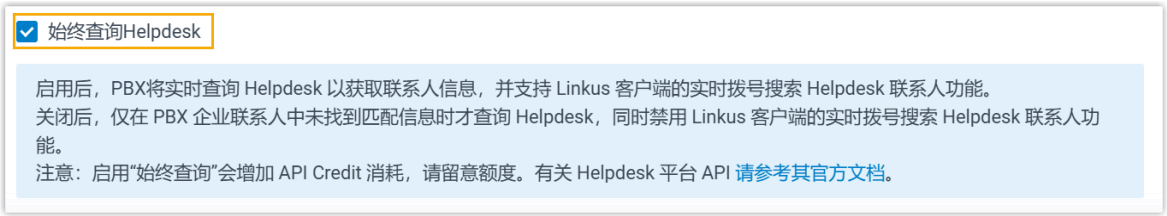
操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > Helpdesk 集成**。
2. 在 Zendesk 集成页面中，勾选 **自动同步联系人**。
3. 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，用于保存同步的联系人信息。

   > **注：**
   > 联系人只能被同步到空的企业联系人群组。

4. 在 **始终查询Helpdesk** 选项，决定是否实时在 Helpdesk 中搜索联系人。

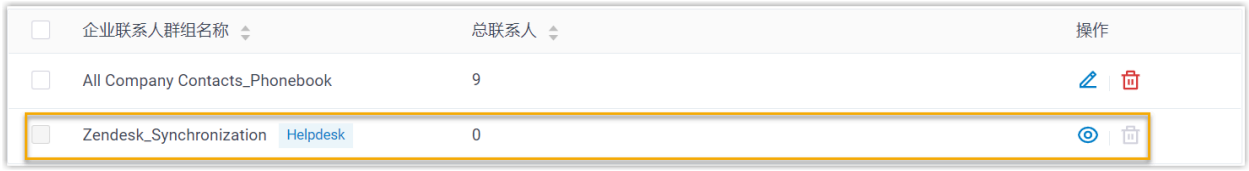
   - 若启用，PBX 将实时在 Helpdesk 中搜索联系人信息，且绑定用户的 Linkus 客户端上可支持实时拨号搜索联系人功能。
   - 若禁用，PBX 将仅在 PBX 企业联系人中无匹配的联系人信息时才在 Helpdesk 中查询。

> **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。

5. 点击 **保存**。

执行结果

在 **通讯录 > 企业联系人群组** 中，绑定的企业联系人群组带有 Helpdesk 标签。



当绑定 Zendesk 用户的分机收到 Zendesk 联系人的来电，或呼叫 Zendesk 联系人时，匹配的 Zendesk 联系人信息会自动被同步到指定的联系人群组。

> **注：**
> Zendesk 联系人同步到 Yeastar P 系列软件版 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：**
> **无法同步个别联系人？**
> 联系人的信息不完整会导致同步失败，你需要确保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 Zendesk 联系人

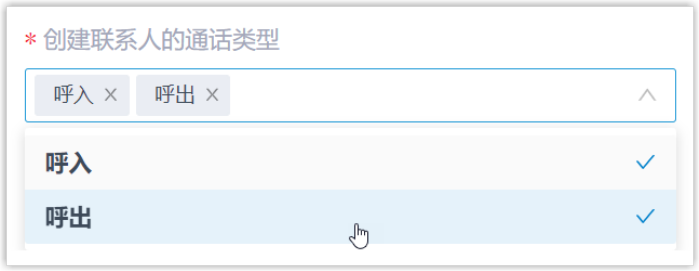
对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zendesk 后，你可以设置自动或手动创建联系人。此功能可以帮助用户高效地构建自己的联系人数据库，确保捕获所有联系人信息。

前提条件

已 对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zendesk。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > Helpdesk 集成**。
2. 在 Zendesk 集成页面，启用 **创建新联系人**。
3. 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 Zoho Desk 中创建新联系人，执行以下操作：
     a. 选择 **自动**。
     b. 在 **创建联系人的通话类型** 下拉列表中，选择具体的通话类型。

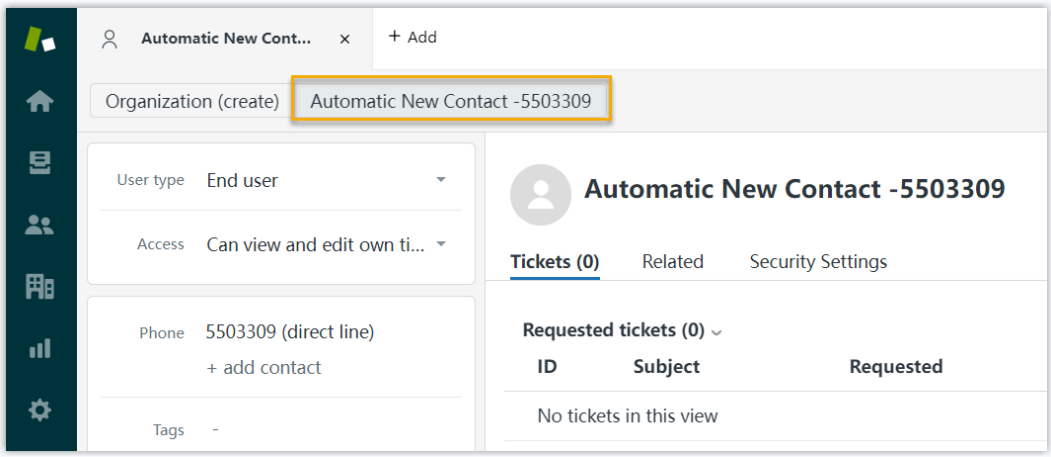


     - **呼入**：接收到未知号码来电时，自动创建新联系人。未知号码表示该号码不存在于 Zendesk 的“客户 (Cusotmer)”信息中。
     - **呼出**：呼出未知号码时，自动创建新联系人。未知号码表示该号码不存在于 Zendesk 的“客户(Customer)”信息中。
   - 若要允许绑定的分机用户在通话中手动创建新联系人，选择 **手动**。
4. 点击 **保存**。

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，将自动在 Zendesk 上创建新的联系人。

> **注：**
> 自动创建的联系人带有一个前缀 `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 Zoho Desk 上的联系人或线索。

注：
如果 联系人同步 功能已启用，新创建的联系人也会被同步到 Yeastar P 系列软件版上绑定的企业联系人群组。

设置自动创建 Zendesk 工单

对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zendesk 后，你可以设置自动创建工单。系统将根据通话自动为 Zendesk 联系人创建工单。

前提条件

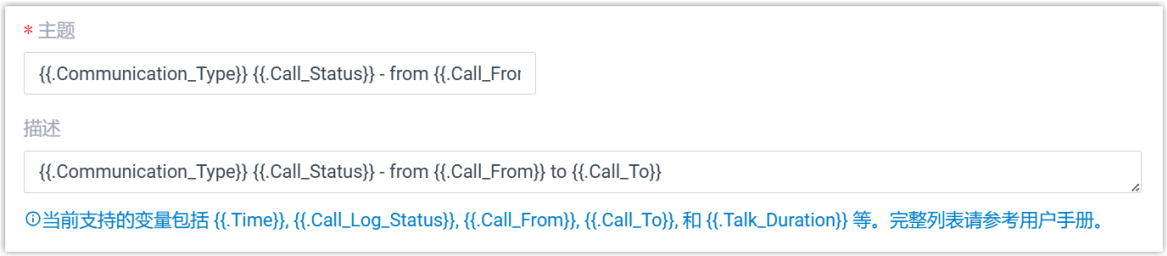
已 对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zendesk。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > Helpdesk 集成**。
2. 在 Zendesk 集成页面，启用 **自动创建工单**。
3. 设置自动创建工单的规则。

创建工单的时间点	说明
通话开始前	当 Zendesk 用户接收到联系人的来电或呼叫联系人时，系统自动在 Zendesk 中创建工单。 可在 **创建工单的通话类型** 下拉列表中选择要为哪种类型的通话创建工单。 • **呼入**：外线来电。 • **呼出**：外线去电。
通话结束后	当 Zendesk 用户与联系人的通话结束时，系统自动在 Zendesk 中创建工单。 可在 **创建工单的通话类型** 下拉列表中选择要为哪种类型的通话创建工单。 • **呼入已接听**：已接听的外线来电。 • **呼入未接听**：未接听的外线来电。 • **呼出已应答**：已被应答的外线去电。 • **呼出未应答**：未被应答的外线去电。

4. 根据需要配置以下工单信息：



- **主题**：工单的主题。
- **描述**：工单的描述。

注：

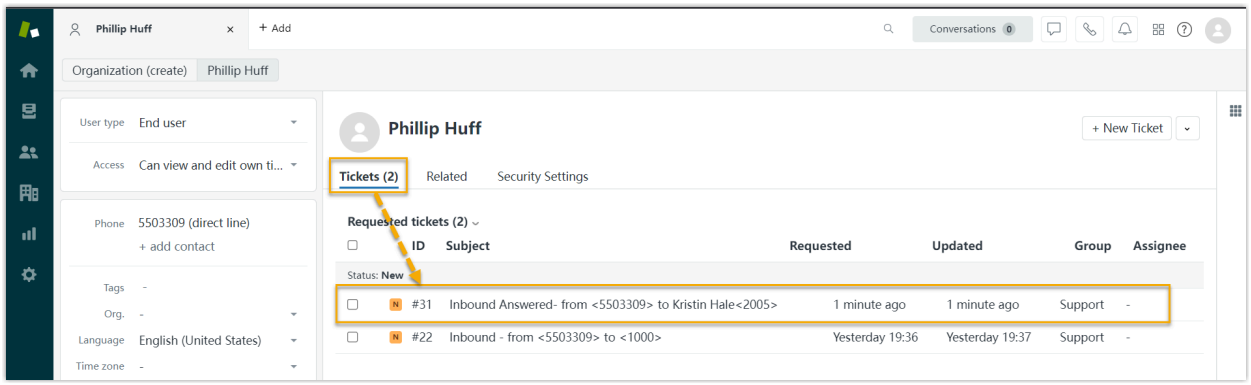
> 可使用变量组成以上信息。关于支持的变量，请参见 集成模板 XML 说明 - 工单创建场景变量。

5. 点击 **保存**。

执行结果

系统会基于指定的规则自动为现有 Zendesk 联系人创建工单，用户可在 Zendesk 联系人详情页中查看自动创建的新工单。

> **注：**
> 如果你启用了自动创建 Zendesk 联系人功能，系统也会自动为未知号码的来电或去电创建工单。



相关信息

设置在 Zendesk 中播放通话录音

设置来电弹屏

Yeastar P 系列软件版 与 Zendesk 对接后，默认情况下，当用户收到 Zendesk 联系人的来电时，浏览器会自动打开一个新标签页，呈现 Zendesk 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 Zendesk 联系人信息，或在通话中手动打开联系人详情页。

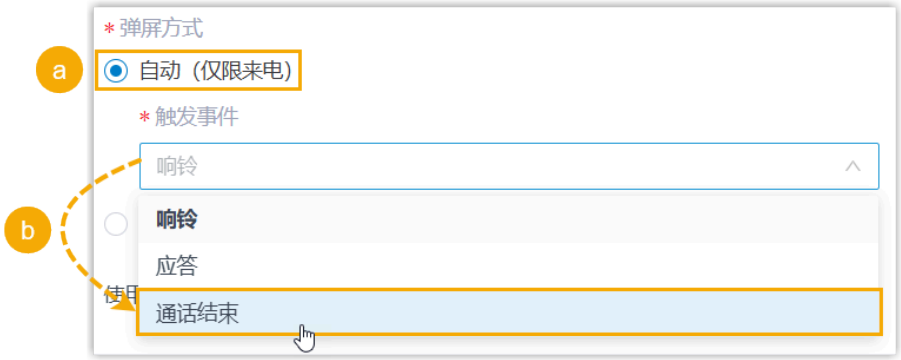
前提条件

已 对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zendesk。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **分机和中继 > 分机**。

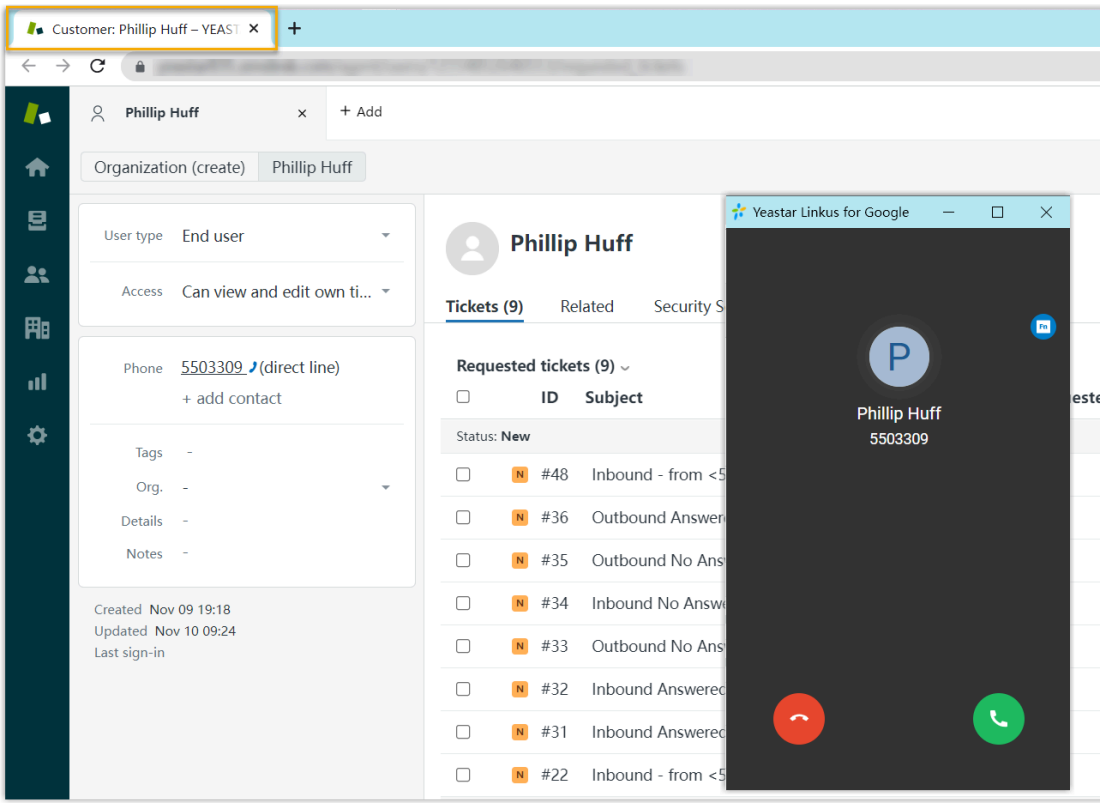
2. 点击 编辑与 Helpdesk 用户绑定的分机。
3. 在 **Linkus客户端** 页签，下拉到要配置的 Linkus 客户端，然后勾选 **使用系统集成的Helpdesk打开联系人URL**。
4. 在 **弹屏方式** 栏，选择来电弹屏的方式。
    - 如要系统自动打开 Helpdesk 联系人详情页，执行如下：



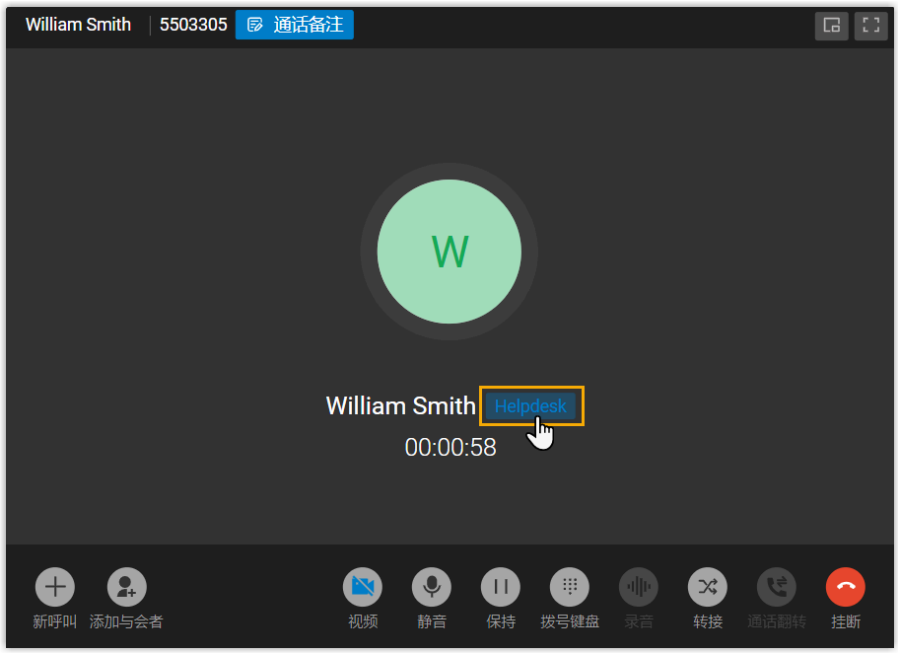
        a. 选择 **自动 (仅限来电)**。
        b. 在**触发事件** 下拉列表中，设置触发来电弹屏的事件。
            - **响铃**：在接收到 Helpdesk 联系人的来电时触发弹屏。
            - **应答**：在应答 Helpdesk 联系人的来电后触发弹屏。
            - **通话结束**：在结束与 Helpdesk 联系人的通话后触发弹屏。
    - 如要允许绑定的分机用户在与 Helpdesk 联系人的通话中手动打开联系人详情页，选择 **手动**。
5. 点击 **保存**。

执行结果

- 若设置了自动弹屏，当 Zendesk 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 Zendesk 联系人信息。

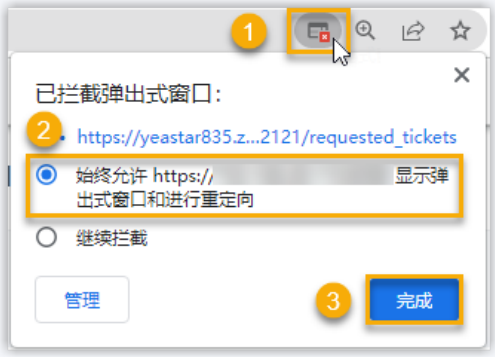


- 若设置了手动弹屏，则绑定的分机用户在与 Helpdesk 联系人的通话中，可通过在通话窗口中点击 `Helpdesk` 标签，手动打开联系人详情页。



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**。



设置在 Zendesk 中播放通话录音

Yeastar P 系列软件版 与 Zendesk 对接后，通话记录同步将自动被同步到 Zendesk 中，你可以设置允许用户直接在 Helpdesk 中播放通话记录相关的通话录音。

前提条件

- 已 对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zendesk。
- 已 设置自动创建 Zendesk 工单。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > Helpdesk 集成**。
2. 在 Zendesk 集成页面，下拉至 **通话记录同步**。
3. 勾选 **播放通话录音**。

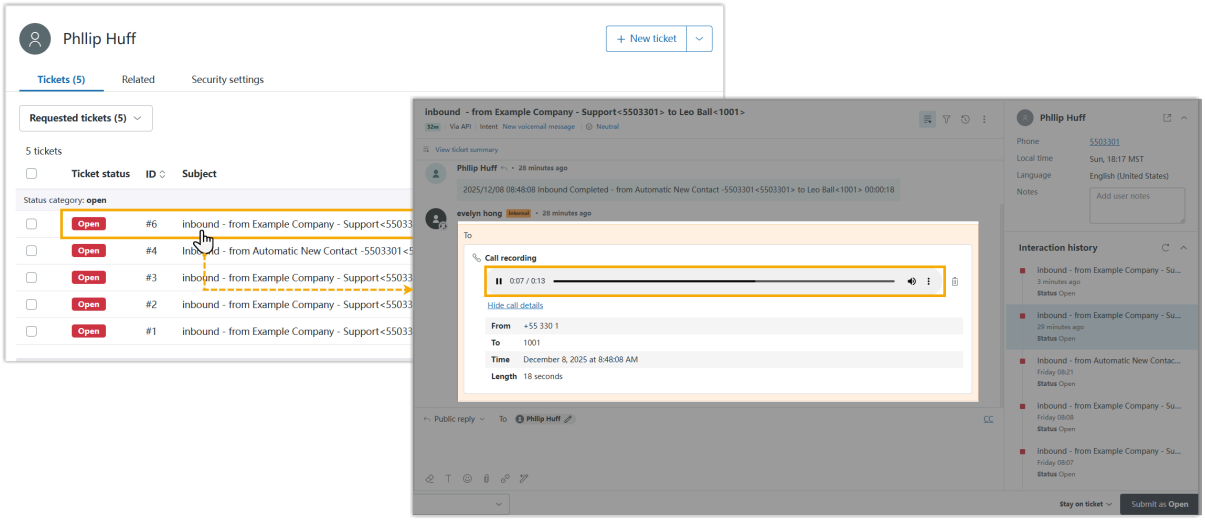
   若启用，绑定了 PBX 分机的 Zendesk 用户可以直接在 Zendesk 系统中查看并播放存储在 PBX 上的通话录音。

   注：
   在 Zendesk 中点击播放通话录音时，系统将会向 PBX 请求录音文件。有关 Zendesk 平台如何保护录音数据的隐私，请联系你的 Zendesk 提供商。

4. 点击 **保存**。

执行结果

绑定 PBX 分机的 Zendesk 用户可以直接在 Zendesk 系统中的工单中直接查看和播放对应的通话录音。



使用 Zendesk 集成

本文介绍对接 Yeastar P 系列软件版 和 Zendesk 后可实现的功能。

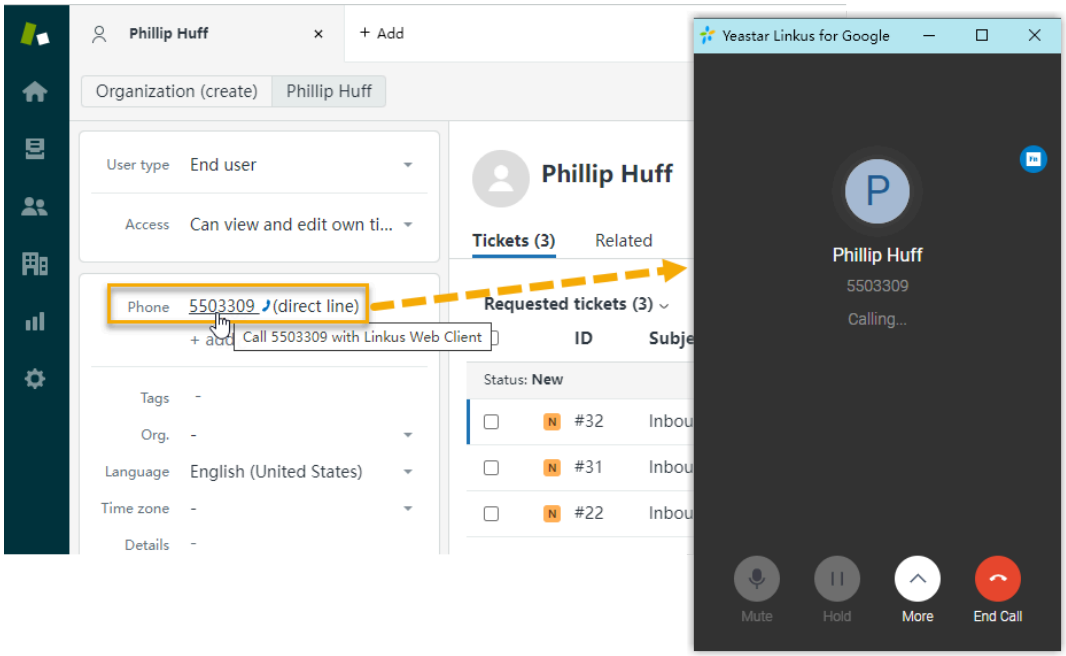
一键呼叫

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 Zendesk 网页上点击检测到的联系人电话号码，即可通过 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

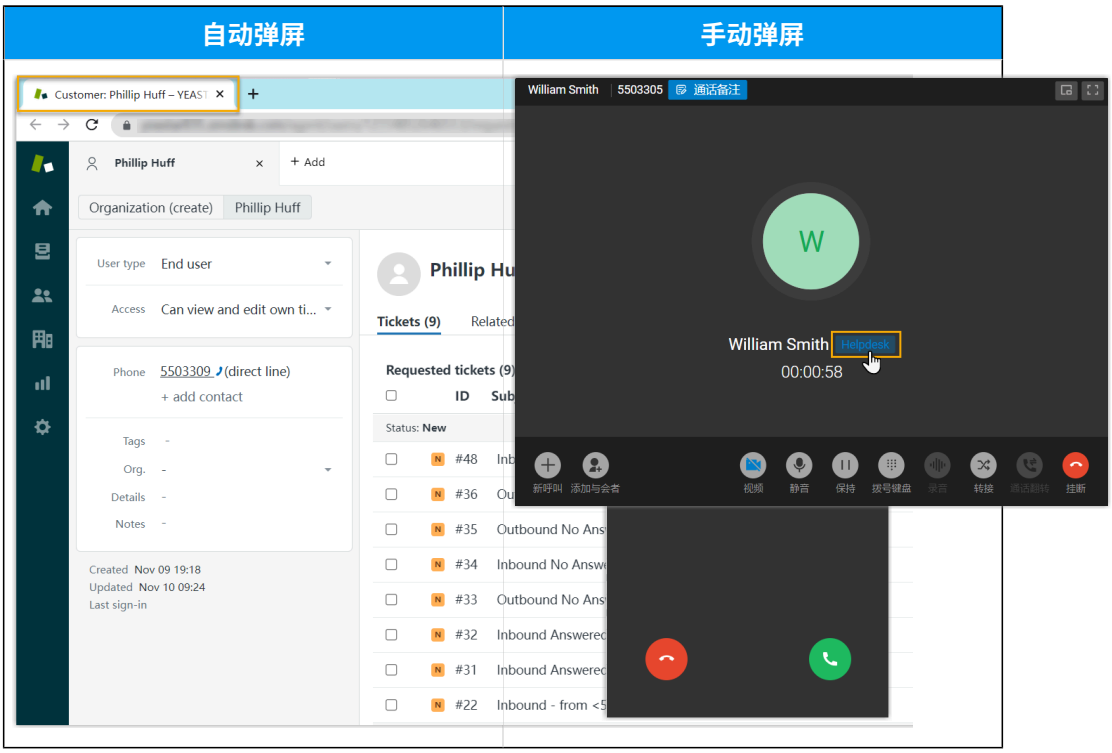
> **注：**

> 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。

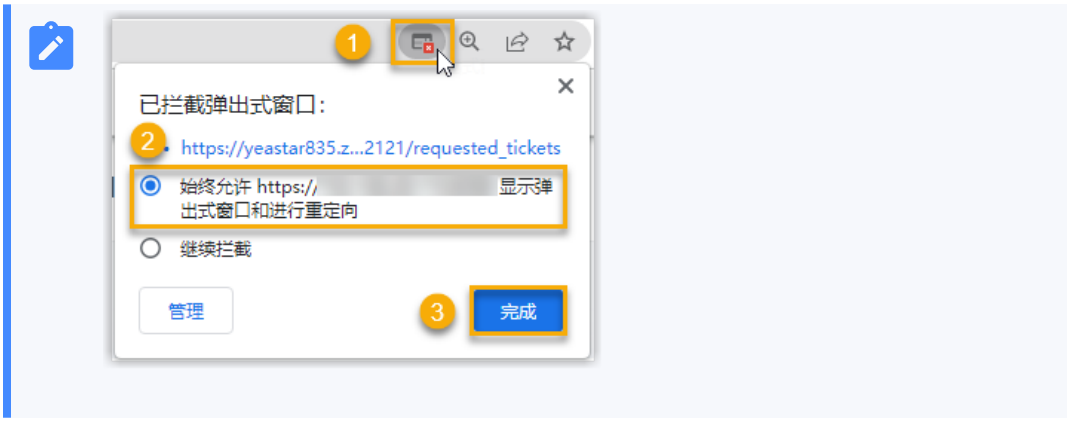
操作步骤

当绑定了 Zendesk 用户的分机接收、应答 Zendesk 联系人的来电或结束与 Zendesk 联系人的通话时，浏览器将自动打开一个新的标签页，呈现 Zendesk 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：**
> 来电弹屏可能会被浏览器拦截。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**。



联系人同步

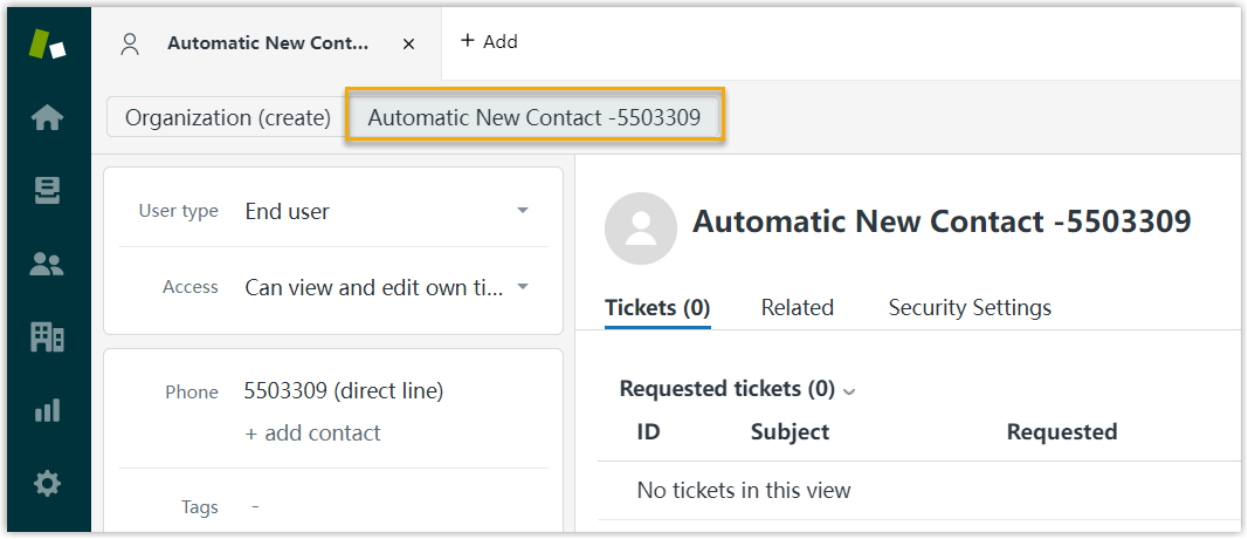
绑定了 Zendesk 用户的分机接收到 Zendesk 联系人的来电，或呼叫 Zendesk 联系人时，将触发 Zendesk 联系人查找。若存在相同号码，系统会自动将匹配的联系人同步到 PBX 上指定的企业联系人群组中。同步到 PBX 的 Zendesk 联系人只能查看，不能编辑。

更多信息，请参见 设置 Zendesk 联系人自动同步。

联系人创建

当绑定了 Zendesk 用户的分机接收到未知号码来电，或呼叫未知号码时，可自动或手动在 Zendesk 中创建新的联系人。

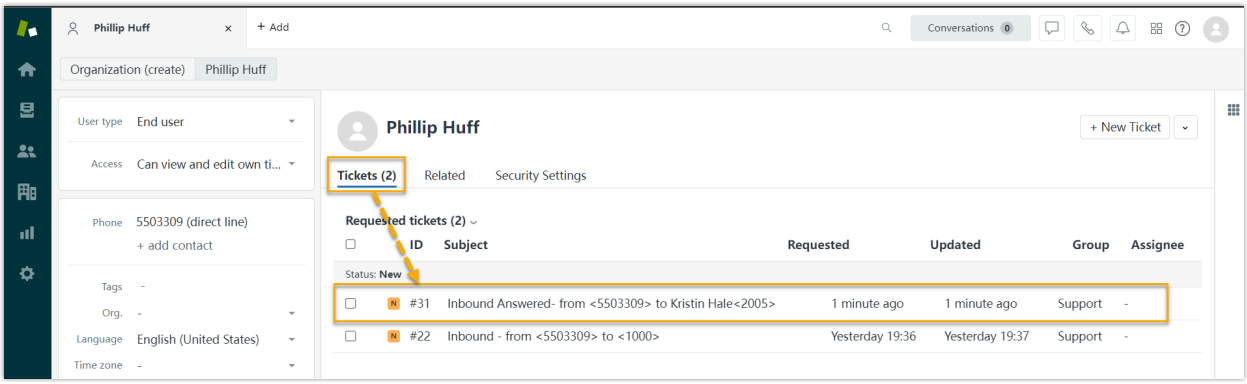
更多信息，请参见 设置创建 Zendesk 联系人。



自动工单创建

当绑定了 Zendesk 用户的分机接收到联系人的来电或呼叫联系人，系统将自动在 Zendesk 联系人详情页中创建工单。

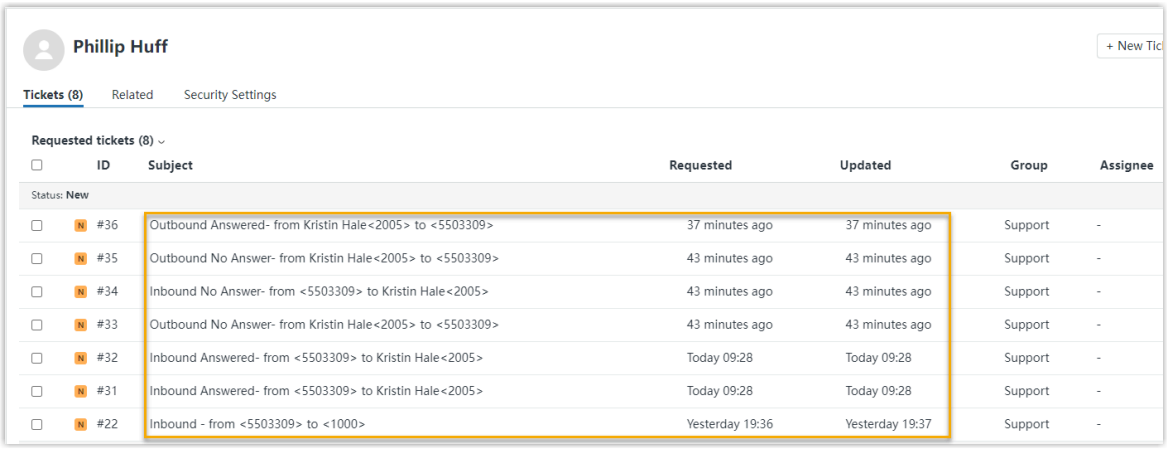
更多信息，请参见 设置自动创建 Zendesk 工单。



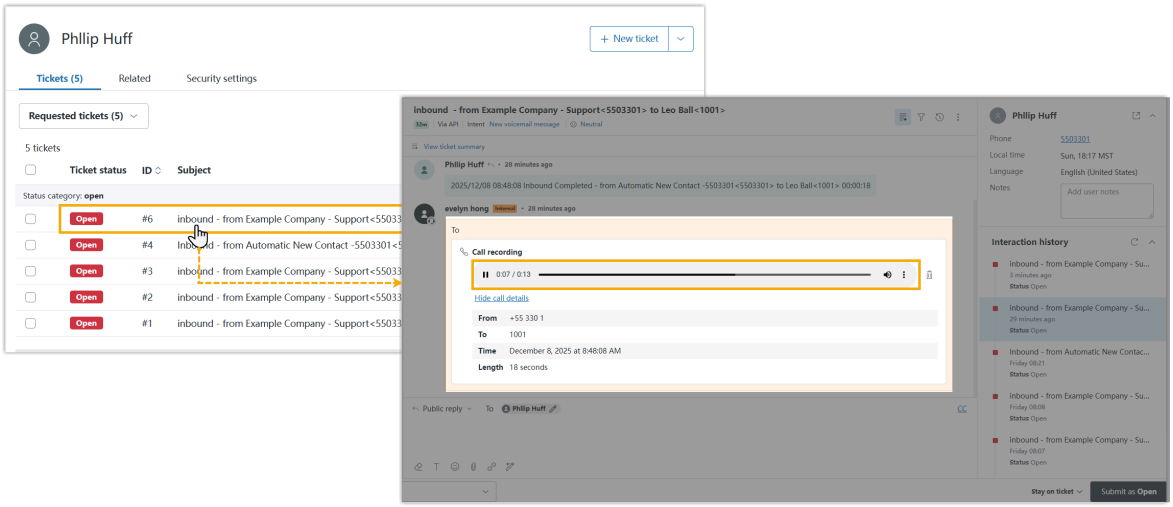
通话记录同步

> **注：**
> 此功能仅在启用了自动创建 Zendesk 工单功能时才支持。

- 若启用了自动创建 Zendesk 工单功能，指定类型通话（外线呼出，外部呼入和未接通话）的通话记录都会被同步到自动创建的工单中，可在联系人详情页中查看。



- 此外，若同时启用了自动创建 Zendesk 工单和通话录音播放 功能，Zendesk 用户可以在对应工单中查看并播放相关的通话录音。

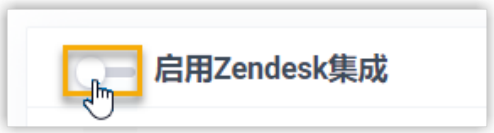


禁用 Zendesk 集成

当你想要暂停使用 Zendesk 集成时，可随时在 Yeastar P 系列软件版 上禁用 Zendesk 集成。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > Helpdesk 集成**。
2. 在 Zendesk 对接页面顶部，关闭功能开关。



3. 点击 **保存**。

执行结果

- **状态** 栏显示 **禁用**。
- Zendesk 集成的所有设置保留，再次启用 Zendesk 集成时可直接使用。

断开 Zendesk 连接

如果你想与其他的帮助台服务对接，你需要取消当前与 Zendesk 的对接。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > Helpdesk 对接**。
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

- Zendesk 对接断开。
- 所有的集成设置被清除。
- 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。