

Zoho CRM 对接手册

Yeastar P 系列云 PBX

版本: 1.0

日期: 2023年10月11日



目录

关于本手册.....	1
设置 Zoho CRM 对接.....	3
对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Zoho CRM.....	3
设置 Zoho CRM 联系人自动同步.....	9
设置自动创建 Zoho CRM 联系人或线索.....	11
使用 Zoho CRM 集成.....	13
禁用 Zoho CRM 集成.....	16
断开 Zoho CRM 对接.....	17

关于本手册

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

Zoho CRM

版本：免费版、标准版、高级版、旗舰版或超级版



注：

此对接仅支持 Zoho CRM 应用，暂不支持与其他 Zoho 相关应用的对接，例如 Zoho One, Zoho Mail, Zoho Recruit 等。

PBX 服务器

主要功能

对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Zoho CRM 后，可实现以下功能：

一键呼叫

用户在 Zoho 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，所有呼叫活动会被自动记录到 Zoho CRM 中。

联系人同步

接收到 Zoho 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 系统自动创建新联系人或线索。

术语介绍

以下为 Zoho CRM 集成的相关术语。

表 1.

名词	描述
Zoho 管理员	能够访问所有 Zoho CRM 数据，管理所有用户的管理员，如 CEO、高级行政人员或高级管理员等。
Zoho 用户	使用 Zoho CRM 的企业职员，只能根据分配的权限（角色）来访问特定数据的用户，如销售经理，技术支持等。
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。
Zoho 客户	客户是与您有生意往来的公司或部门。一个客户中可以绑定一个或多个联系人。
Zoho 联系人	联系人是你与之进行沟通以寻找商机的人员。
Zoho 线索	线索是尚不足以成为联系人或销售机会的信息，一般是通过各种活动中收集的个人或组织机构代表的原始详细信息。

相关信息

[对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Zoho CRM](#)

[设置 Zoho CRM 联系人自动同步](#)

[设置自动创建 Zoho CRM 联系人或线索](#)

[使用 Zoho CRM 集成](#)

[禁用 Zoho CRM 集成](#)

[断开 Zoho CRM 对接](#)

设置 Zoho CRM 对接

对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Zoho CRM

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

前提条件

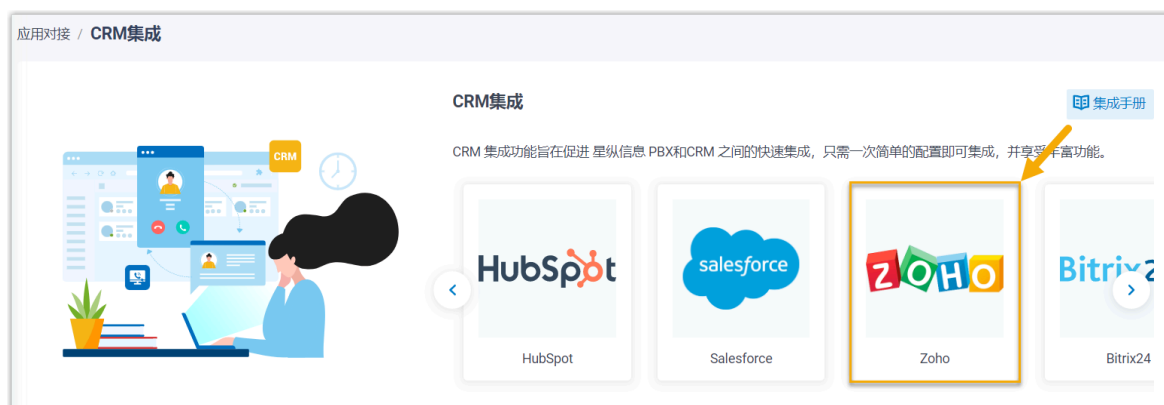
- 只有使用 Zoho CRM 管理员账号才能实现 Zoho CRM 对接。

操作步骤

- [步骤一、获取 PBX 认证信息](#)
- [步骤二、将 PBX 注册到 Zoho CRM](#)
- [步骤三、向 Zoho CRM 发起授权请求](#)
- [步骤四、绑定 Zoho CRM 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 > CRM 集成**。
2. 点击 **Zoho**。



3. 在 **网络信息** 栏中，从 **主页地址** 下拉列表中选择 PBX 主页地址。



注：

主页地址为 PBX 的网页地址，Zoho CRM 将通过此地址与 PBX 进行通信。

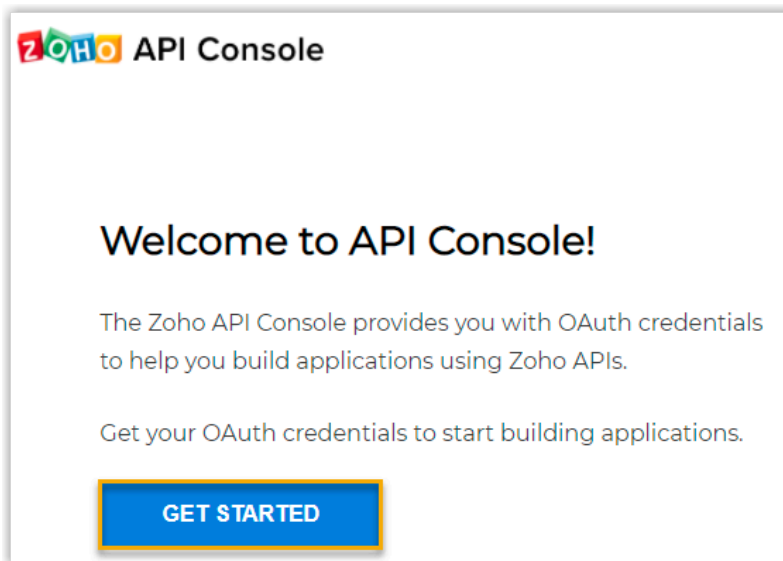
选择主页地址后，**重定向 URI** 栏中将自动生成与主页地址对应的重定向 URI。

* 主页地址 https://docs.test.yeastarcloud.com	* 重定向URI https://docs.test.yeastarcloud.com/integration/callback/api/crm/z
--	---

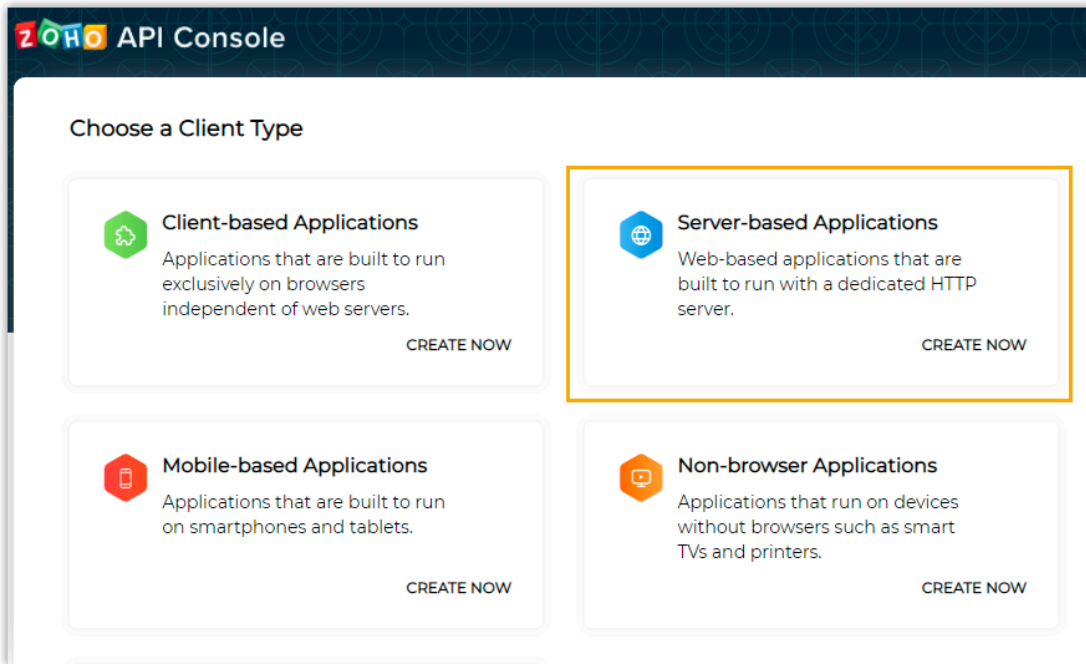
4. 记录下此处的 PBX 主页地址和重定向 URI，以便后续在 Zoho CRM 中使用。

步骤二、将 PBX 注册到 Zoho CRM

1. 登录 [Zoho API 控制台](#)，点击 **GET STARTED**。



2. 在 **Choose a Client Type** 页面中，选择 **Server-based Applications**。



3. 在 **Create New Client** 页面，输入 PBX 信息，PBX 将注册为一个 Zoho CRM 客户端。

The 'Create New Client' form contains the following fields and values:

- Client Type**: Server-based Applications
- Client Name**: my pbx
- Homepage URL**: <https://docs.test.yeastarcloud.com>
- Authorized Redirect URIs**: <https://docs.test.yeastarcloud.com/integration/...>

[CREATE](#)

- **Client Name**: 设置客户端名称。
- **Homepage URL**: 粘贴 PBX 的主页地址。
- **Authorized Redirect URI**: 粘贴 PBX 的重定向 URI。

4. 点击 **CREATE**。

客户端生成一个客户端 ID 和客户端密钥。



5. 记录下客户端 ID 和客户端密钥，以便后续使用。

步骤三、向 Zoho 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 **Zoho**。
3. 在 **授权信息** 栏中，填入下列 API 授权信息。

授权信息	
* 账户服务地址	* Zoho CRM 地址
<input type="text" value="https://accounts.zoho.com"/>	<input type="text" value="https://crm.zoho.com"/>
* ID	* 密钥
<input type="text" value="....."/>	<input type="text" value="....."/>

- **账户服务地址**: 输入 CRM 账户服务地址。



注:



默认地址 `https://accounts.zoho.com` 适用于多数场景，但可能需要根据你注册 Zoho 账号的区域修改。例如，如果你的 Zoho 账号是在中国大陆地区注册的，则需要修改地址为 `https://accounts.zoho.com.cn`。

- **Zoho CRM 地址：** 输入 Zoho CRM 地址。



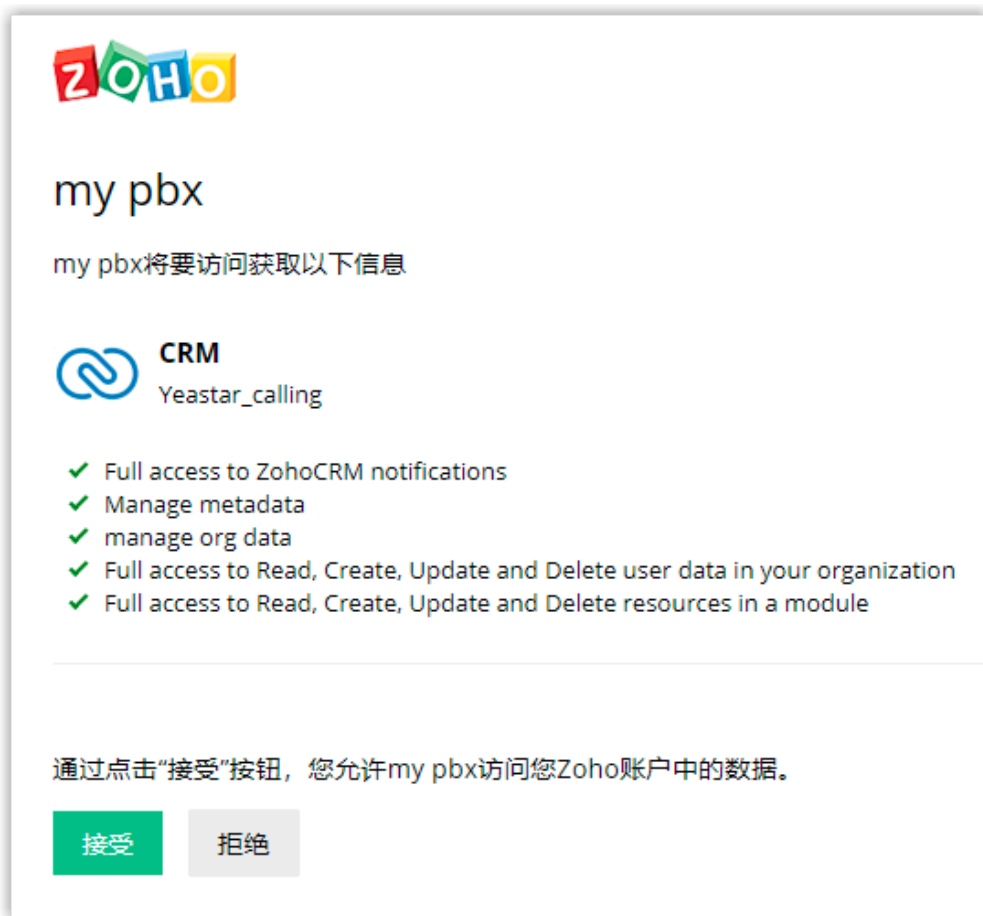
注：

默认地址 `https://crm.zoho.com` 适用于多数场景，但可能需要根据你注册 Zoho 账号的区域修改。例如，如果你的 Zoho 账号是在中国大陆地区注册的，则需要修改地址为 `https://crm.zoho.com.cn`。

- **ID：** 粘贴 Zoho API 客户端 ID。
- **密钥：** 粘贴 Zoho API 客户端密钥。

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 Zoho 账号中的数据。



5. 点击 **接受** 以授权。

若授权成功，网页将显示 “Authorization succeeded!”。

Authorization succeeded!

Please go to the PBX to associate CRM users with PBX extensions and enjoy rich integration features.

在 PBX 配置页面，会有一个弹窗显示认证结果。




6. 点击 **确定**。

状态 栏中将显示 **已连接**，表示 Yeastar P 系列云 PBX 成功连接到 Zoho CRM。



步骤四、绑定 Zoho CRM 用户与 PBX 分机

Zoho用户	分机
Hong Evelyn - evelynhong@yeastar.com	无
Phillip Huff - philliphuff@gmail.com	无
Jason Mraz - jasonmraz@gmail.com	无

1. 在 CRM 集成页面中，点击 **Zoho 用户** 旁边的  以获取最新的 Zoho CRM 用户列表。
2. 绑定 Zoho 用户与 PBX 分机。

自动绑定

如果用户的 Zoho 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 Zoho 账号与 PBX 分机。

- a. 点击 **自动绑定** 按钮。
- 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 Zoho 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 Zoho 账号与 PBX 分机。

- a. 在 Zoho 用户旁边的 **分机** 下拉列表中，选择该用户的 PBX 分机。
- b. 点击 **保存**。

执行结果

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

后续操作

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

设置 Zoho CRM 联系人自动同步

对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Zoho CRM 后，你可以在 PBX 上启用单向的联系人同步，将 Zoho CRM 联系人同步到 PBX 的指定企业联系人群组中。

前提条件

- 已完成 [Zoho 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。

自动同步联系人
 * 同步联系人的模块
 联系人 x | 线索 x | 客户 x |
 联系人 ✓
 线索 ✓
 客户 ✓

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。

* 同步到企业联系人群组 * 名称
 新建 CRM_Synchronization

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。

<input type="checkbox"/> 企业联系人群组名称	总联系人	操作
<input type="checkbox"/> default_all	11	
<input type="checkbox"/> CRM_Synchronization CRM	0	

当用户接收到指定类型的 Zoho 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：

- Zoho 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。



- 如果你在 Zoho CRM 更新已同步联系人的信息，该变更将在 30 分钟内自动同步到 PBX。

**故障：**

[PBX 无法同步 Zoho CRM 现有联系人？](#)

设置自动创建 Zoho CRM 联系人或线索

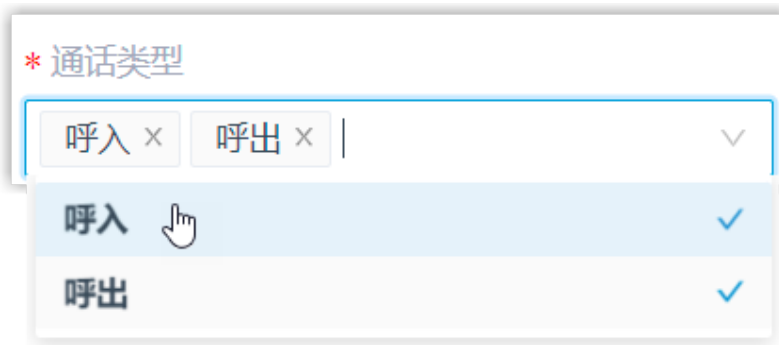
对接 Zoho CRM 后，你可以设置自动创建联系人或线索。此功能可以帮助用户高效地构建自己的联系人数据库，确保捕获所有联系人信息。

前提条件

已完成 [Zoho 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 Zoho 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 Zoho 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 Zoho 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。
 - **联系人**：将未知号码保存为 [Zoho 联系人](#)。
 - **线索**：将未知号码保存为 [Zoho 线索](#)。
 5. 点击 **保存**。


执行结果

- 当发起一个未知号码呼叫，或接收到未知号码来电时，将自动在 Zoho 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。

 **Automatic New Contact -5503308**
电话: [5503308](tel:5503308) | 电子邮件: - | 手机: -
客户名称: - | 职位/职称: - | 线索来源: -

- 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。

+ 添加		删除		
<input type="checkbox"/>	联系人名称	手机号码	办公号码	操作
<input type="checkbox"/>	Automatic New Contact -5503308		5503308	

使用 Zoho CRM 集成

本文介绍对接 Yeastar P 系列云 PBX 和 Zoho 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 Zoho CRM 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 Zoho 用户接收到 CRM 联系人的来电呼叫时，将自动发起一个新的浏览器页签，呈现 CRM 联系人信息。



注：

来电弹屏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

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

可进入 CRM 联系人详情页中的 **关闭的任务、通话及会议** 中查看通话记录。

The screenshot shows the Zoho CRM interface for a contact named Martin Pritchett. The left sidebar contains navigation options like '备注', '附件', '商机', and '关闭的任务、通话及会议', with the last one highlighted. The main content area displays a table titled '关闭的任务、通话及会议' with columns for '主题', '活动类型', '状态', '通话开始时间', '活动所有者', '修改时间', and '描述'.

主题	活动类型	状态	通话开始时间	活动所有者	修改时间	描述
Extension Call	通话		27-06-2021 21:08	Evelyn Hong	27-06-2021 21:09	28/06/2021 16:08:32 Incoming Call from_5503308 to Evelyn 1555 00:00
Extension Call	通话		24-06-2021 22:30	Evelyn Hong	24-06-2021 22:30	25/06/2021 17:30:00 Missed Call from_5503308 to Evelyn 1555
Extension Call	通话		24-06-2021 22:29	Evelyn Hong	24-06-2021 22:29	25/06/2021 17:29:21 Missed Call from_5503308 to Evelyn 1555

联系人同步

Zoho 联系人来电呼叫将触发 CRM 联系人查找，并将匹配的联系人同步到 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 Zoho CRM 联系人自动同步](#)。

The screenshot shows the '编辑 (CRM_Synchronization)' page in Zoho CRM. It features a search bar for selecting contacts, '添加' and '删除' buttons, and a table with columns for '联系人名称', '手机号码', '办公号码', and '操作'. One contact, Martin Pritchett, is listed with the office number 5503308.

联系人名称	手机号码	办公号码	操作
Martin Pritchett		5503308	

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，将自动在 CRM 中创建新的联系人或线索。

更多信息，请参见[设置自动创建 Zoho CRM 联系人或线索](#)。

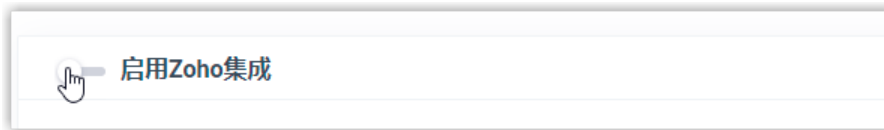
The screenshot shows a card for an 'Automatic New Contact -5503308'. It includes fields for '电话: 5503308', '电子邮件: --', '手机: --', '客户名称: --', '职位/职称: --', and '线索来源: --'.

禁用 Zoho CRM 集成

当你想要暂停使用 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 Zoho 集成** 功能开关。



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 Zoho 集成时可直接使用。

断开 Zoho 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

- Zoho 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。