

# Zoho CRM 对接手册

Yeostar P 系列软件版

版本: 1.0

日期: 2023年10月11日



# 目录

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| <b>关于本手册.....</b>                  | <b>1</b>  |
| <b>设置 Zoho CRM 对接.....</b>         | <b>4</b>  |
| 对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zoho CRM..... | 4         |
| 设置 Zoho CRM 联系人自动同步.....           | 11        |
| 设置自动创建 Zoho CRM 联系人或线索.....        | 13        |
| <b>使用 Zoho CRM 集成.....</b>         | <b>15</b> |
| <b>禁用 Zoho CRM 集成.....</b>         | <b>18</b> |
| <b>断开 Zoho CRM 对接.....</b>         | <b>19</b> |

# 关于本手册

Yeastar P 系列软件版支持对接 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

- 订阅以下服务：
  - **CRM 集成**
  - **隧道服务** 或 **视频会议** 服务，保证 FQDN 功能的使用。
  - **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：83.4.0.17 或更高版本

## 主要功能

对接 Yeastar P 系列软件版与 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 系列软件版与 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 系列软件版 与 Zoho CRM

本文介绍如何对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zoho CRM。

### 前提条件

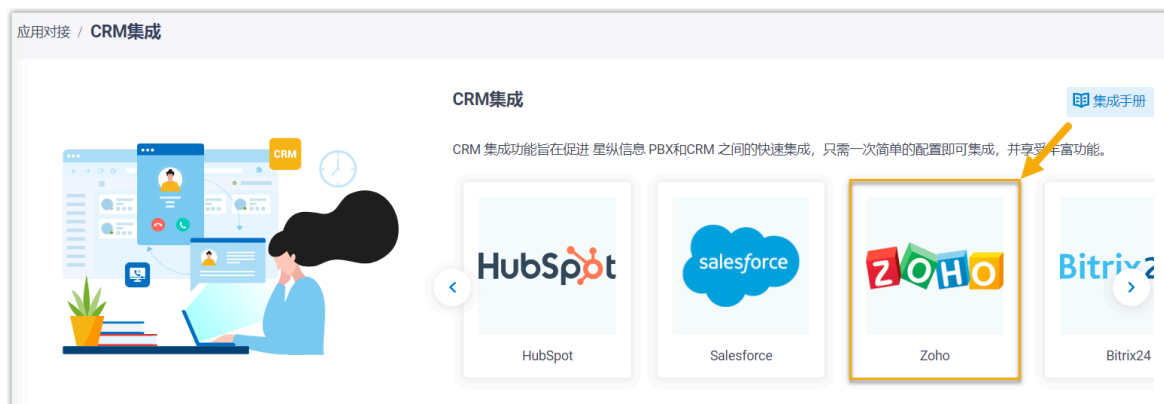
- 确保可通过 Yeastar FQDN 访问 PBX。  
具体配置请参见[通过 Yeastar FQDN 远程访问 PBX](#)。
- 只有使用 Zoho CRM 管理员账号才能实现 Zoho CRM 对接。

### 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。

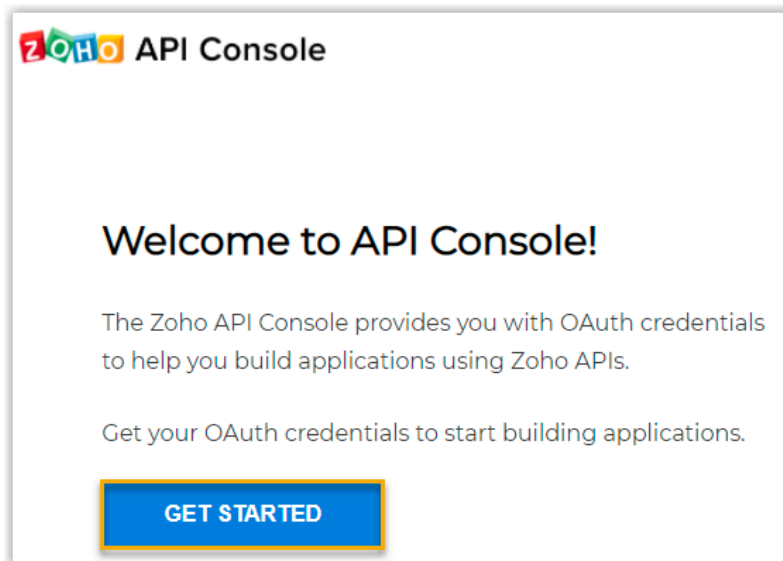
选择主页地址后，**重定向 URI** 栏中将自动生成与主页地址对应的重定向 URI。

|   |  |
|---|--|
| * 主页地址<br><input type="text" value="https://docs.ras.yeastar.com"/> | * 重定向URI<br><input type="text" value="https://docs.ras.yeastar.com/integration/callback/api/crm/zoho/"/> |
|---|--|

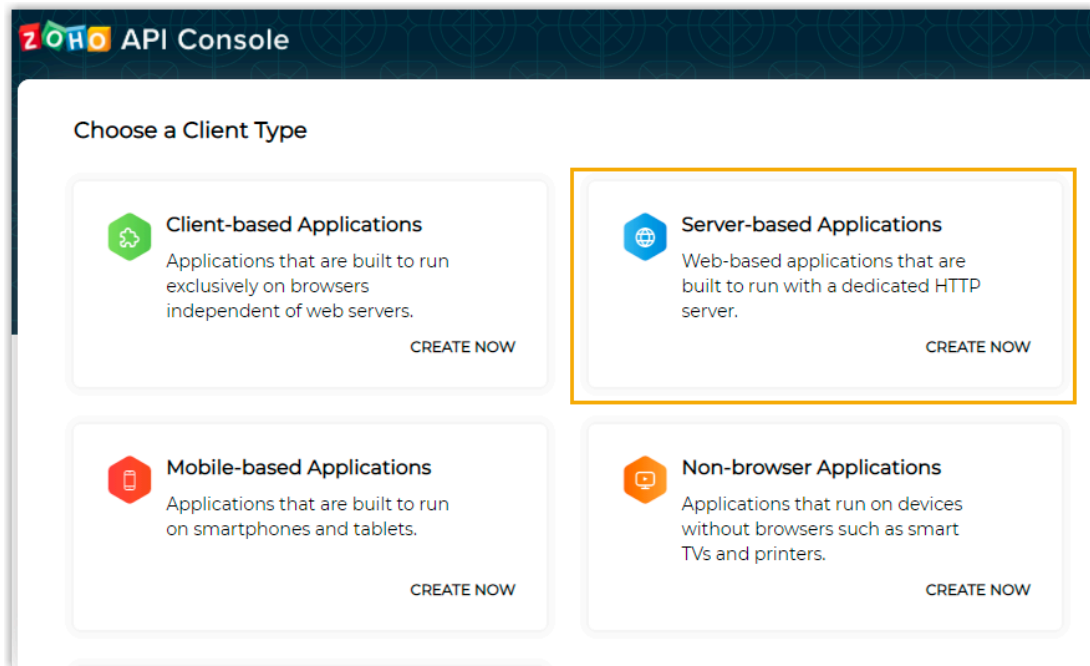
4. 记录下此处的 PBX 主页地址和重定向 URI，以便后续在 Zoho CRM 中使用。

## 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。



## Create New Client

Client Type  
Server-based Applications

Client Name  
my pbx

Homepage URL  
<https://docs.ras.yeastar.com>

Authorized Redirect URIs  
<https://docs.ras.yeastar.com/integration/callba...>

**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。

A screenshot of the '授权信息' (Authorization Information) form. It has a title bar with the text '授权信息'. Below the title bar are four input fields arranged in a 2x2 grid. The top-left field is labeled '\* 账户服务地址' (Account Service Address) and contains the text 'https://accounts.zoho.com'. The top-right field is labeled '\* Zoho CRM 地址' (Zoho CRM Address) and contains the text 'https://crm.zoho.com'. The bottom-left field is labeled '\* ID' and contains a series of dots. The bottom-right field is labeled '\* 密钥' (Key) and contains a series of dots. Each input field has a copy icon on the right side.

• **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：**

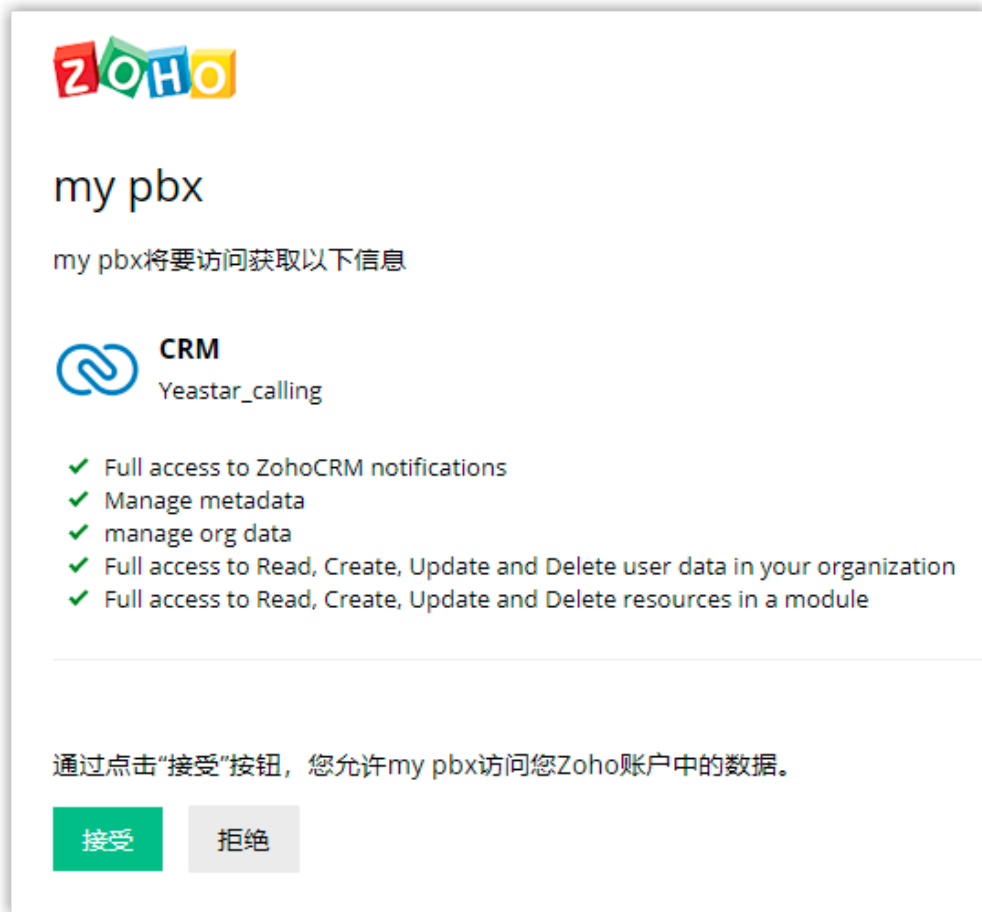


默认地址 <https://crm.zoho.com> 适用于多数场景，但可能需要根据你注册 Zoho 账号的区域修改。例如，如果你的 Zoho 账号是在中国大陆地区注册的，则需要修改地址为 <https://crm.zoho.com.cn>。

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

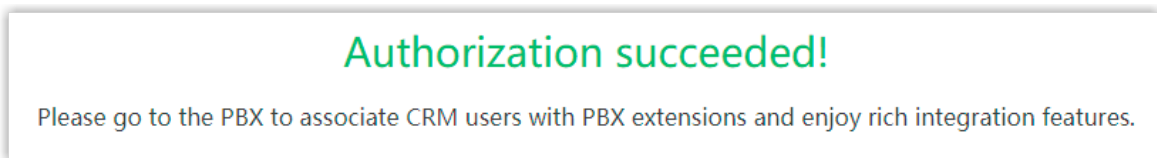
4. 点击 **保存**。

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!”。



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 系列软件版 成功连接到 Zoho CRM。



## 步骤四、绑定 Zoho CRM 用户与 PBX 分机



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 系列软件版 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 系列软件版 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](#)。
- 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 > 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 × 线索 × 客户 × |

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

新建

\* 名称

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 <b>CRM</b> | 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 系列软件版 上的指定企业联系人群组。



**注：**

- Zoho CRM 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。



- 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

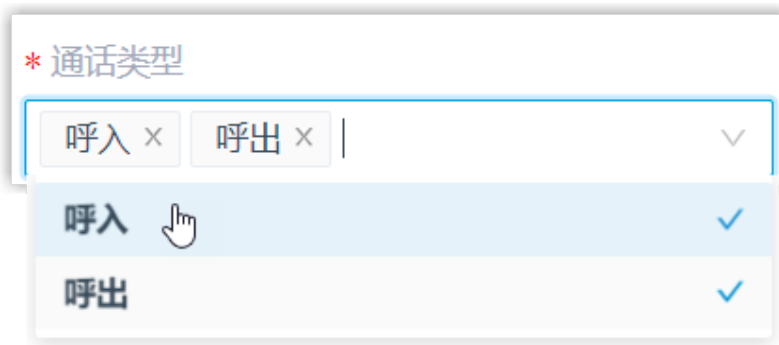
对接 Zoho CRM 后，你可以设置自动创建联系人或线索。此功能可以帮助用户高效地构建自己的联系人数据库，确保捕获所有联系人信息。

### 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。



- 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 系列软件版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 系列软件版 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：

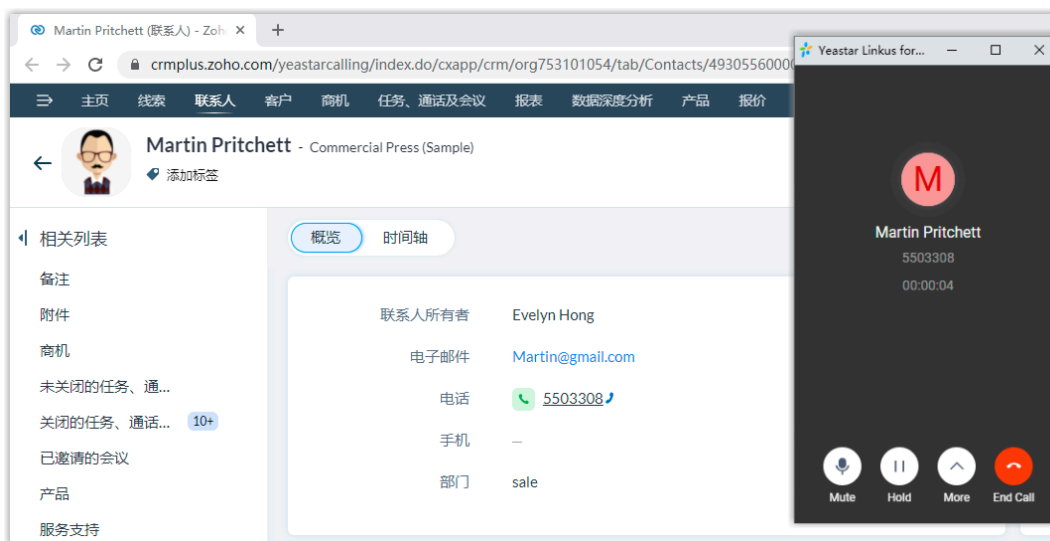
如果用户关掉了浏览器或 Linkus 网页端页面，将无法接收到来电。为了避免漏接来电，用户可以安装 [Yeastar Linkus for](#)



[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](#)。

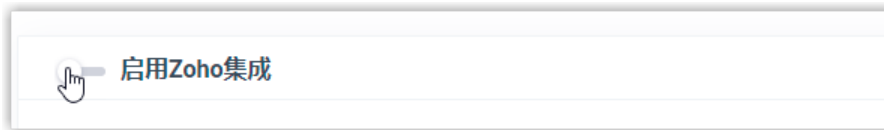
The screenshot shows a card for an 'Automatic New Contact -5503308'. It includes a phone icon, contact details like '电话: 5503308', and fields for '客户名称', '职位/职称', and '线索来源'.

# 禁用 Zoho CRM 集成

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