Zoho CRM 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
通过 CRM API 对接 Zoho CRM.....5
对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zoho CRM..... 5
设置 Zoho CRM 联系人自动同步..... 13
设置创建 Zoho CRM 联系人或线索.....15
设置来电弹屏..... 17
设置同步通话记录至 CRM.....19
使用 Zoho CRM 集成.....21
禁用 Zoho CRM 集成.....25
断开 Zoho CRM 对接.....26
通过 Zoho PhoneBridge 对接 Zoho CRM.....27
通过 PhoneBridge 对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zoho CRM..... 27
设置 Zoho CRM 联系人自动同步..... 34
设置创建 Zoho CRM 联系人或线索.....36
设置在 Zoho CRM 中播放录音.....37
禁用 Zoho CRM 集成.....39
断开 Zoho CRM 对接.....40

关于本手册

Yeastar P 系列软件版 支持对接 Zoho CRM，允许 Zoho CRM 用户直接在其 CRM 中查看所有通话详情，同时将语音实时数据保留在 Yeastar P 系列软件版 中。Yeastar 提供了两种灵活选项，集成设置和可用的功能取决于你的 Zoho CRM 版本。本文介绍集成的要求、主要功能，以及相关术语。

CRM API 对接 (Zoho 免费版)

Zoho CRM 免费版用户可使用通过此方式与 PBX 系统进行集成。该方式可确保 Zoho CRM 与 PBX 之间无缝互联互通，以支持 Zoho CRM 对接手册 (通过 API) 中列出的功能。通过 API 集成时，从 Zoho CRM 发起的呼叫都必须通过 Linkus UC 客户端处理，以确保所有支持的通话功能能够正常运行。

使用要求

项目	要求
Zoho CRM	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 Zoho 相关的其他应用进行对接，例如 Zoho One、Zoho Mail、Zoho Recruit 等。
PBX 服务器	• **订阅服务**： ◦ **CRM 集成** ◦ **通讯录专业版** • **固件版本**：83.21.0.66 或更高版本

主要功能

通过 API 对接 Zoho CRM 和 Yeastar P 系列软件版 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 / 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。
- **播放通话录音**：Zoho 用户可以在 Zoho 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

以下为 Zoho CRM 集成的相关术语。

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。

PhoneBridge 对接 (Zoho 付费版本)

Zoho CRM 付费版用户可通过此方式与 PBX 系统进行对接。该方式可确保 Zoho CRM 与 PBX 之间无缝交互，以支持 Zoho CRM 对接手册 (通过 PhoneBridge) 中列出的功能。所有的用户操作可直接在 Zoho 界面上进行，而无需切换到第三方平台。

使用要求

项目	要求
Zoho CRM	• **CRM 版本**：标准版、高级版、旗舰版或超级版

项目	要求
	• **CRM Plus** **注：** 此对接仅支持 Zoho CRM 应用，暂不支持与 Zoho 相关的其他应用进行对接，例如 Zoho One、Zoho Mail、Zoho Recruit 等。
PBX 服务器	• **订阅服务**： ◦ **CRM 集成** ◦ **通讯录专业版** • **固件版本**：83.16.0.70 或更高版本

主要功能

通过 PhoneBridge 对接 Zoho CRM 和 Yeastar P 系列软件版 后，可实现以下功能：

- **一键呼叫**：用户可以直接在 Zoho CRM 中点击呼叫按键发起呼叫，而无需跳转到其他平台。
- **来电弹屏**：用户在接收 / 应答 CRM 联系人的来电，或结束通话时，会自动弹窗以显示联系人详情。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**：与 CRM 联系人通话结束后，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。
- **播放通话录音**：Zoho 用户可以在 Zoho 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

以下为 Zoho CRM 集成的相关术语。

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。

名词	描述
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。

通过 CRM API 对接 Zoho CRM

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
- 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

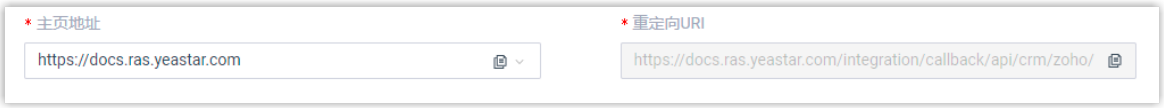
步骤一、获取 PBX 认证信息

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > CRM 集成**。
2. 点击 **Zoho**，然后选择 **Zoho 免费版**。

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。

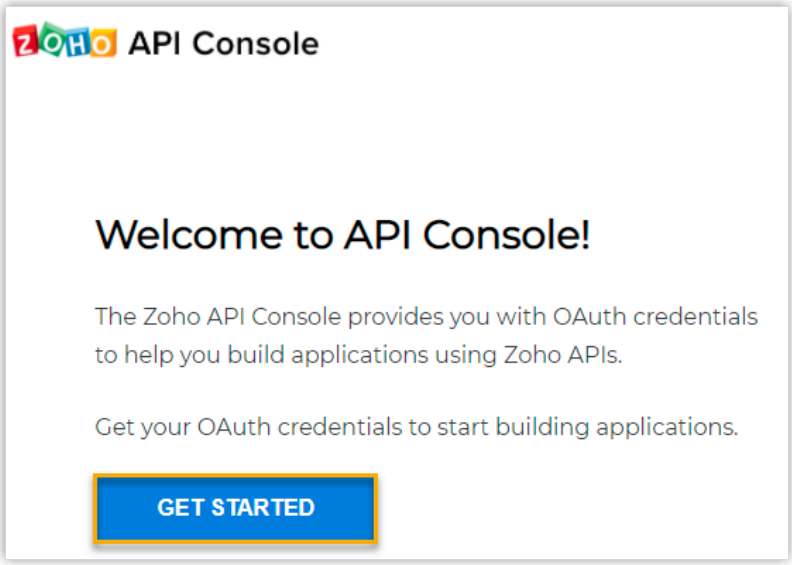
选择主页地址后，**重定向 URI** 栏中将自动生成与主页地址对应的重定向 URI。



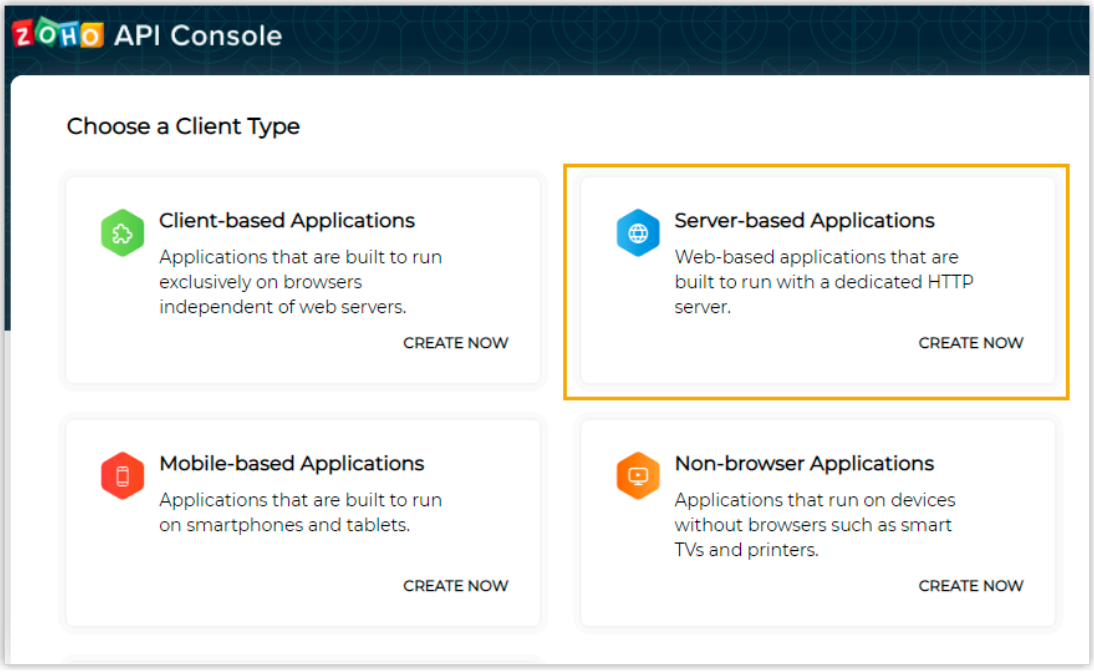
4. 记录下此处的 PBX 主页地址和重定向 URI， 以便后续在 Zoho CRM 中使用。

步骤二、将 PBX 注册到 Zoho CRM

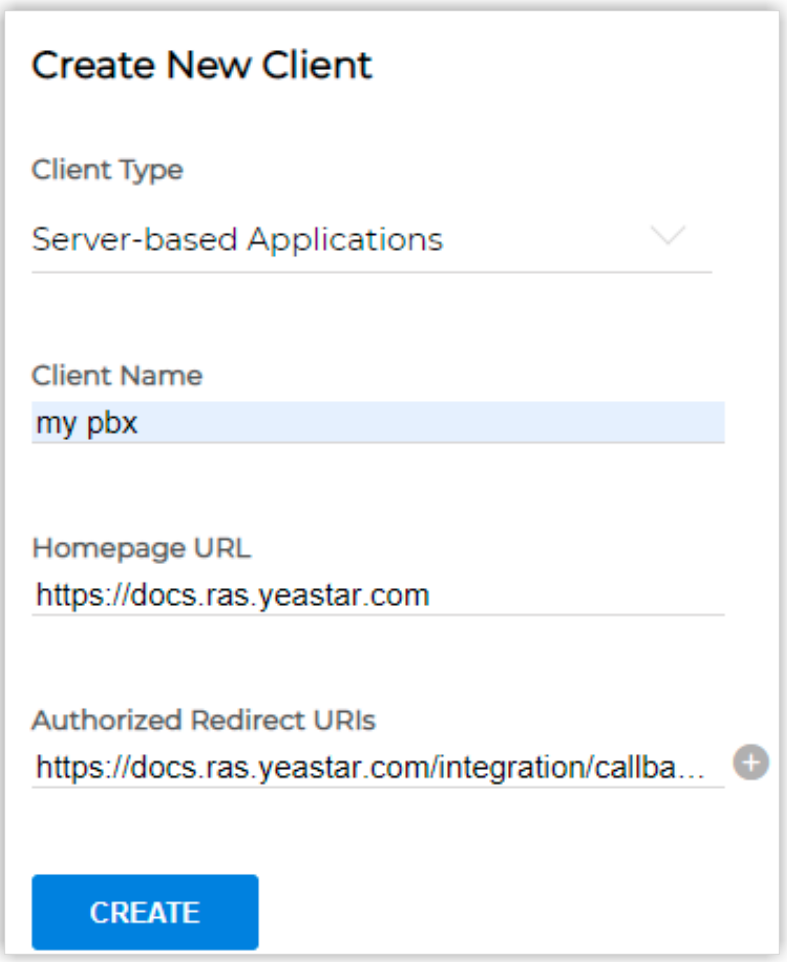
1. 登录 Zoho API 控制台，点击 **GET STARTED**。



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。



- **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。

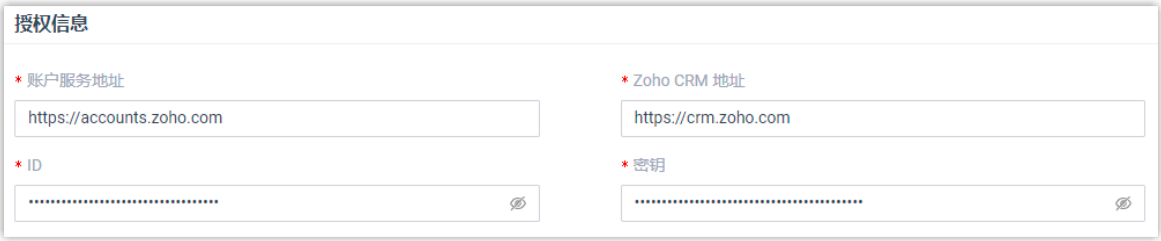
4. 点击 **CREATE**。

   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。



- **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. 在授权页面中，勾选声明，并点击 **接受** 以授权。

页面重定向至 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。

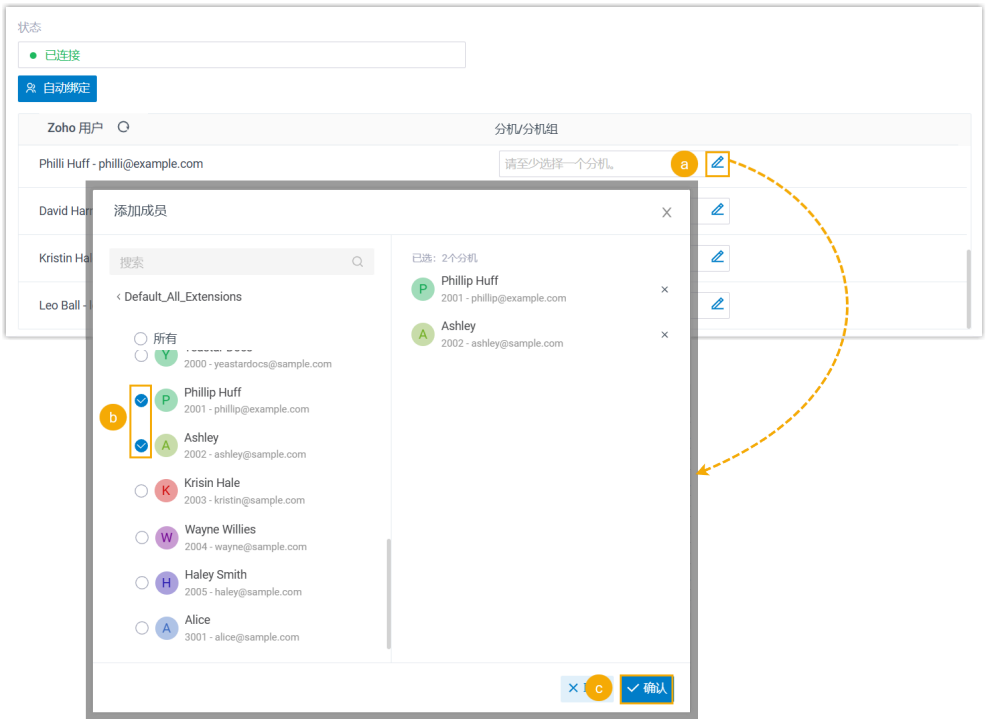
   自动绑定

   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**。

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/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**。

3. 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
- 设置创建 Zoho CRM 联系人或线索
- 设置来电弹屏
- 使用 Zoho CRM 集成

设置 Zoho CRM 联系人自动同步

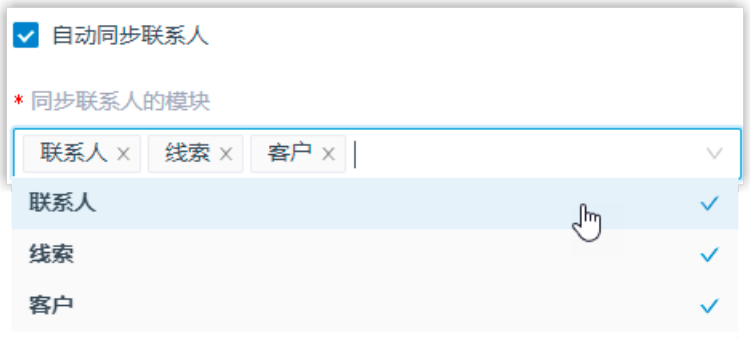
对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zoho CRM 后，你可以在 PBX 上启用单向的联系人同步，将 Zoho CRM 联系人同步到 PBX 的指定企业联系人群组中。

前提条件

- 已完成 Zoho CRM 对接。
- 已订阅 **通讯录专业版** 服务。

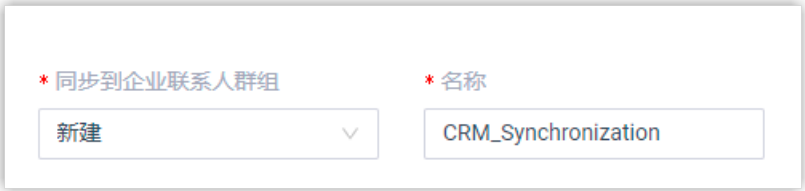
操作步骤

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，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。



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。

当用户接收到指定类型的 Zoho 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?

设置创建 Zoho CRM 联系人或线索

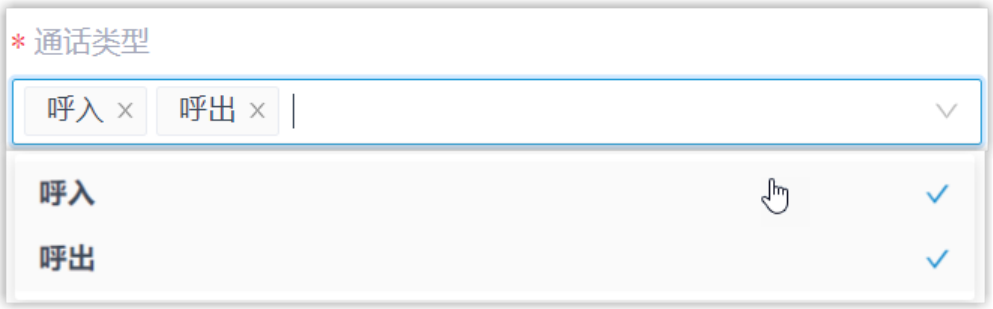
对接 Zoho CRM 后，你可以设置自动或手动创建联系人或线索。此功能可以帮助用户高效地构建自己的联系人数据库，确保捕获所有联系人信息。

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，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 Zoho 联系人。
   - **线索**：将未知号码保存为 Zoho 线索。
4. 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 CRM 中创建新联系人，执行以下操作：
     a. 选择 **自动**。
     b. 在 **通话类型** 下拉列表中，选择在 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 CRM 的“联系人”，“线索” 或 “客户” 信息中。

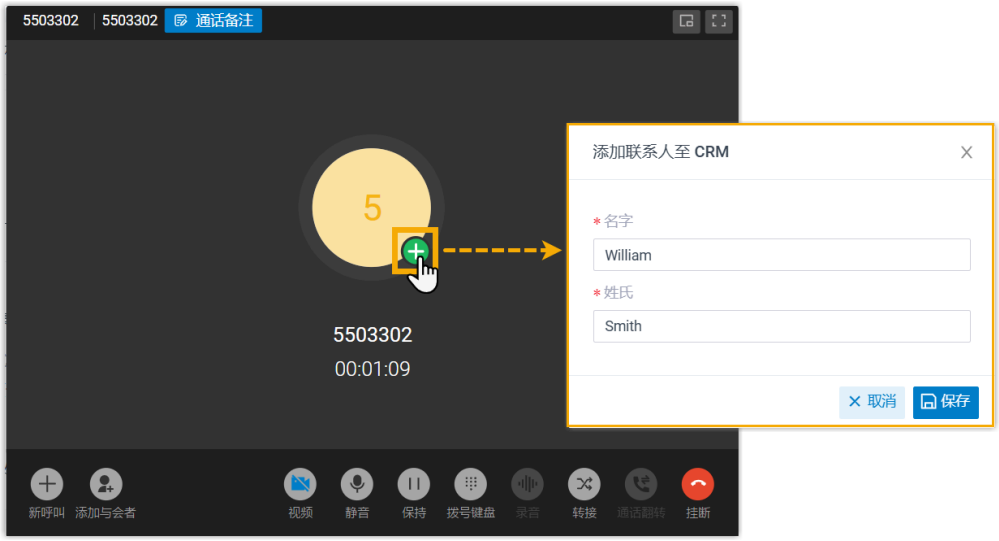
    - **呼出**：呼出未知号码。未知号码表示该号码不存在于 CRM 的 “联系人”，“线索” 或 “客户” 信息中。
  - 若要允许绑定的分机用户在通话中手动创建新联系人，选择 **手动**。
5. 点击 **保存**。

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。
>
>
>

- 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 系列软件版 上的企业联系人群组。

设置来电弹屏

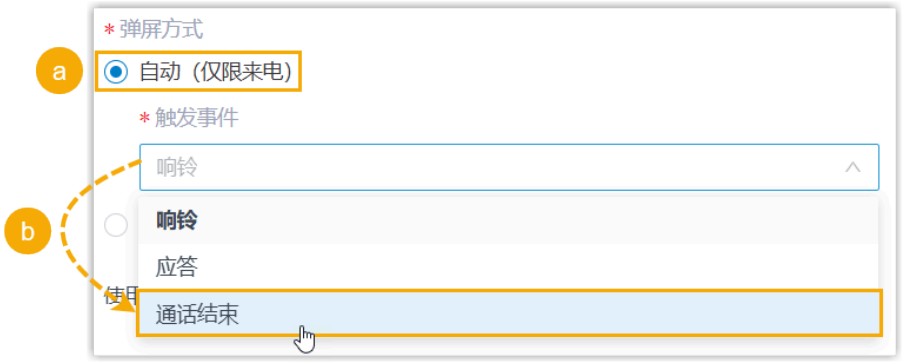
Yeastar P 系列软件版 与 Zoho CRM 对接后，默认情况下，当用户收到 CRM 联系人的来电时，浏览器会自动打开一个新标签页，呈现 CRM 联系人信息。你也可以根据需要，设置通过其他通话事件触发弹屏显示 CRM 联系人信息，或在通话中手动打开联系人详情页。

前提条件

已完成 Zoho CRM 对接。

操作步骤

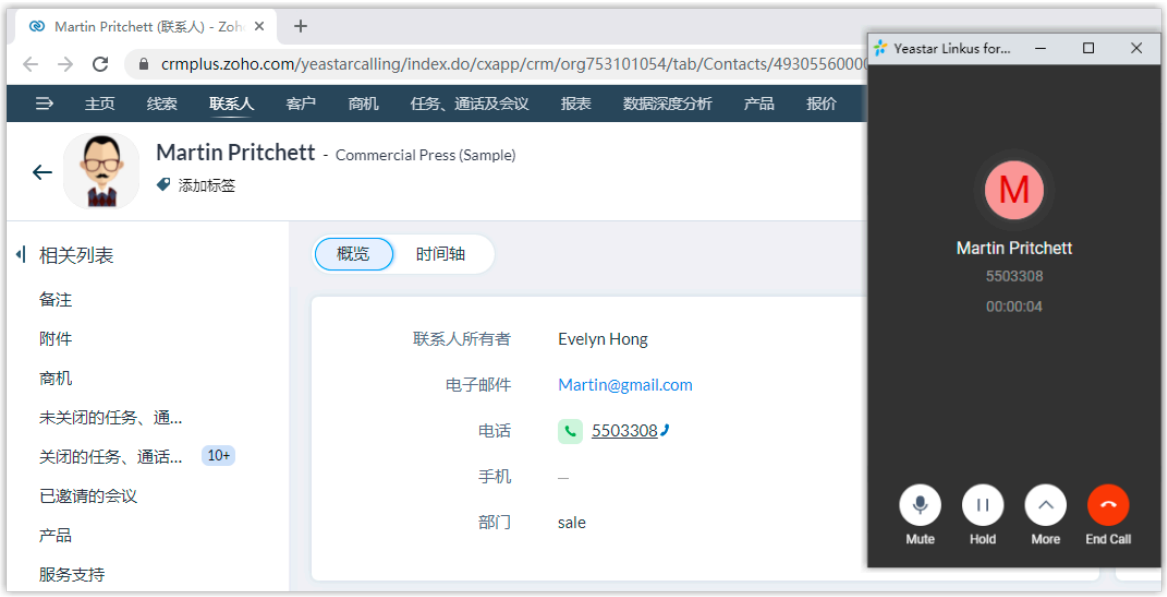
1. 登录 PBX 管理网页，进入 **分机和中继 > 分机**。
2. 点击 编辑与 CRM 用户绑定的分机。
3. 在 **Linkus客户端** 页签，下拉到要配置的 Linkus 客户端，然后勾选 **使用系统集成的CRM打开联系人URL**。
4. 在 **弹屏方式** 栏，选择来电弹屏的方式。
   - 如要系统自动打开 CRM 联系人详情页，执行如下：



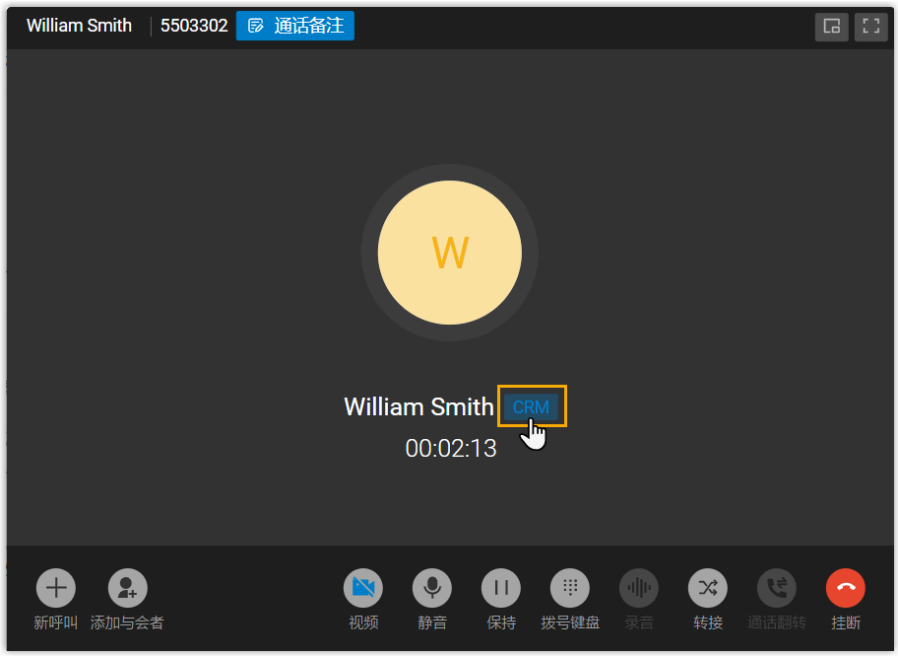
     a. 选择 **自动 (仅限来电)**。
     b. 在**触发事件** 下拉列表中，设置触发来电弹屏的事件。
        - **响铃**：在接收到 CRM 联系人的来电时触发弹屏。
        - **应答**：在应答 CRM 联系人的来电后触发弹屏。
        - **通话结束**：在结束与 CRM 联系人的通话后触发弹屏。
   - 如要允许绑定的分机用户在与 CRM 联系人的通话中手动打开联系人详情页，选择 **手动**。
5. 点击 **保存**。

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。

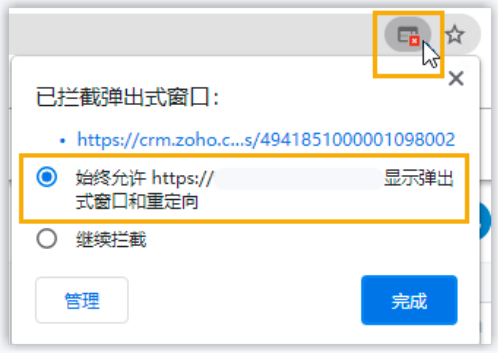


- 若设置了手动弹屏，则绑定的分机用户在与 CRM 联系人的通话中，可通过在通话窗口中点击 `CRM` 标签，手动打开联系人详情页。



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 系列软件版 与 Zoho 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 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，启用 **通话记录同步**。
3. 根据需要配置以下通话记录信息。

- **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。

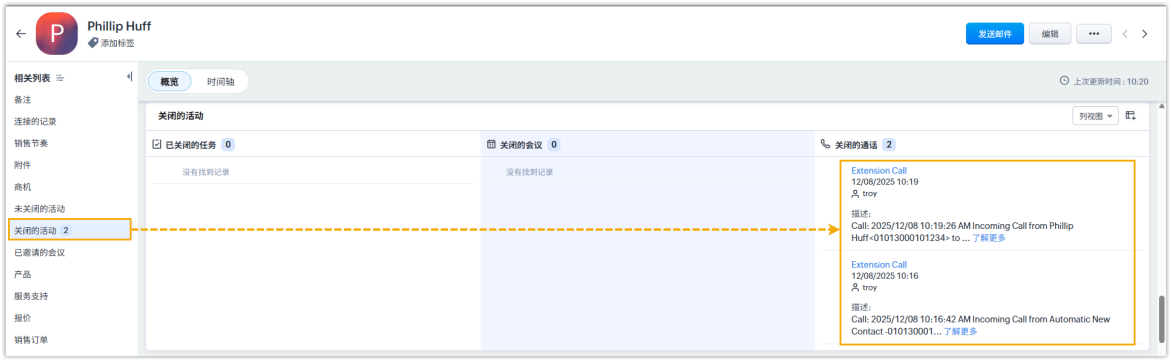
4. 根据需要配置以下通话记录同步设置。

设置	说明
播放通话录音	若启用，绑定了 PBX 分机的 CRM 用户可以直接在 CRM 系统中查看并播放存储在 PBX 上的通话录音。 **注：** 在 CRM 中点击播放通话录音时，系统将会向 PBX 请求录音文件。有关 CRM 平台如何保护录音数据的隐私，请联系你的 CRM 提供商。
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。

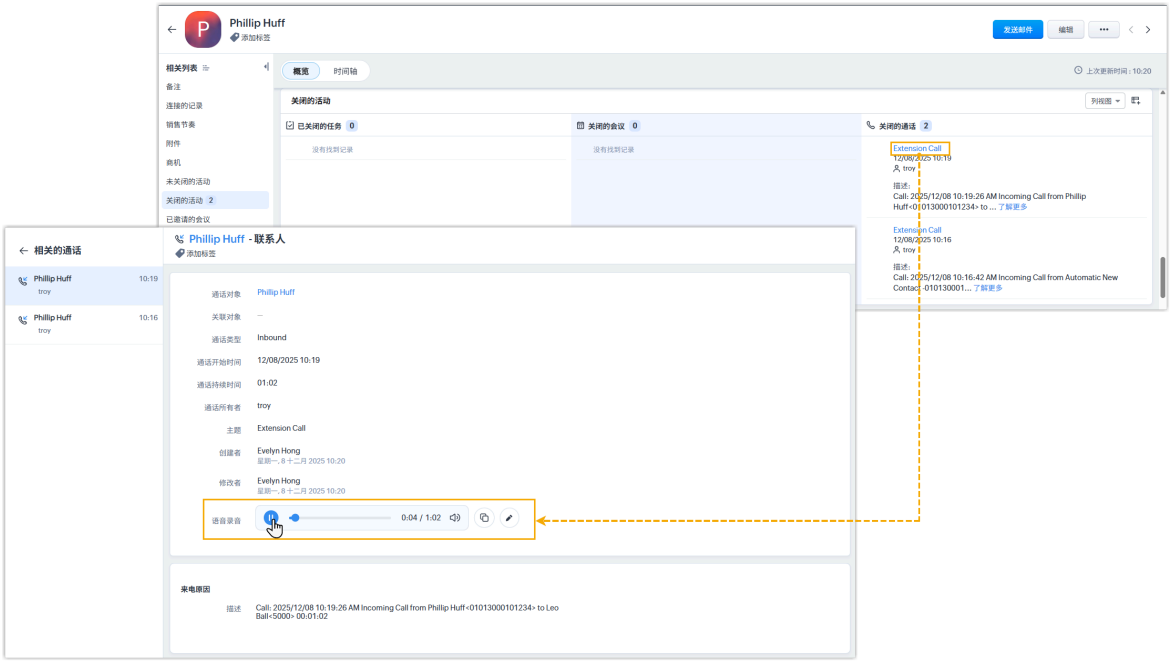
5. 点击 **保存**。

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。



- 若启用了通话录音播放功能，则 Zoho CRM 用户可直接在 CRM 中查看并播放对应的通话录音。



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。

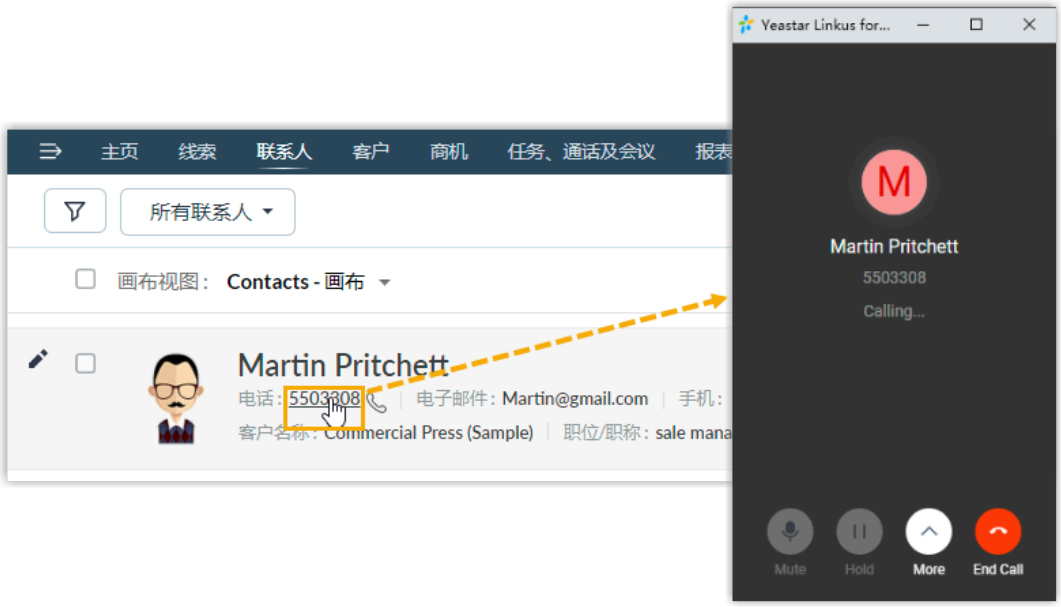
一键呼叫

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。

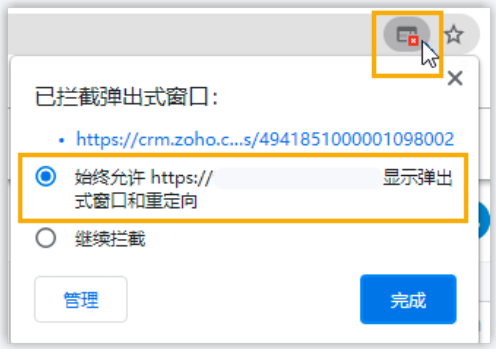
操作步骤

当 Zoho 用户接收、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：

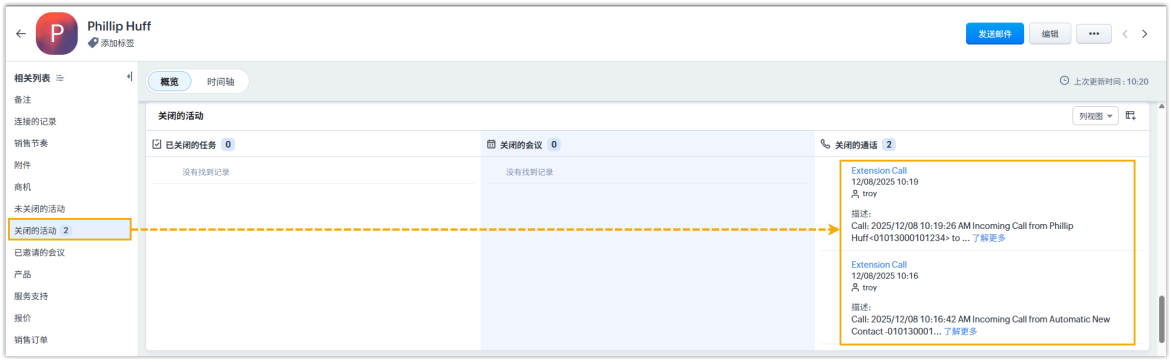
来电弹屏可能会被浏览器拦截。你需要点击搜索栏右侧的拦截提醒图标，允许显示弹窗和网站重定向，并点击 **完成**。



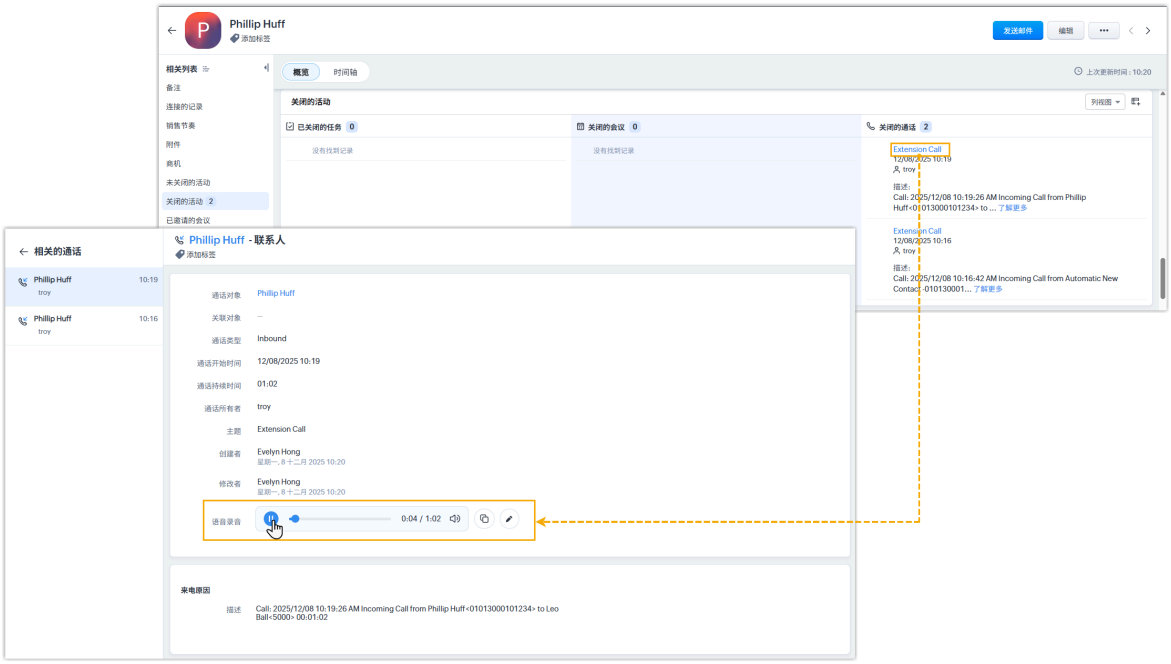
通话记录同步

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。

- 用户可进入 CRM 联系人详情页中的 **关闭的活动** 中查看通话记录。



- 若启用了通话录音播放功能，则 Zoho CRM 用户可直接在 CRM 中查看并播放对应的通话录音。



更多信息，请参见 设置同步通话记录至 CRM。

联系人同步

Zoho 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 Zoho 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。

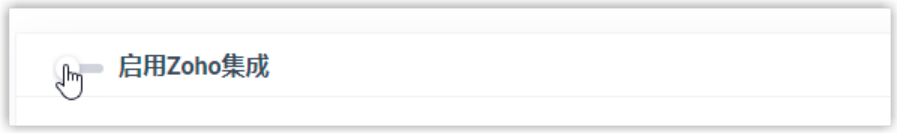
更多信息，请参见设置创建 Zoho CRM 联系人或线索。

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 **取消对接**。

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。

通过 Zoho PhoneBridge 对接 Zoho CRM

通过 PhoneBridge 对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zoho CRM

本文介绍如何通过 PhoneBridge 对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zoho CRM。

使用要求

PBX 服务器

- **订阅服务**：**隧道服务** 或 **视频会议** 服务，保证 FQDN 功能的使用。
- **固件版本**： 83.16.0.70 或更高版本

Zoho CRM

- **CRM 版本**：标准版、高级版、旗舰版或超级版
- **CRM Plus**

> **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。

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
- 确保你的 Zoho 账号具有管理权限。

- 确保你的 Zoho 账号已在 Zoho 数据中心注册：
  - 美国：https://accounts.zoho.com/
  - 欧洲：https://accounts.zoho.eu/

- 印度：https://accounts.zoho.in/
- 澳大利亚：https://accounts.zoho.com.au/
- 中国：https://accounts.zoho.com.cn

> **注：**
> - 要确认数据中心位置，请参见 Zoho: Know Your Datacenter。
> - 如果你的账号已在其他数据中心注册，你可以选择 通过 API 对接 Zoho CRM 与 PBX。

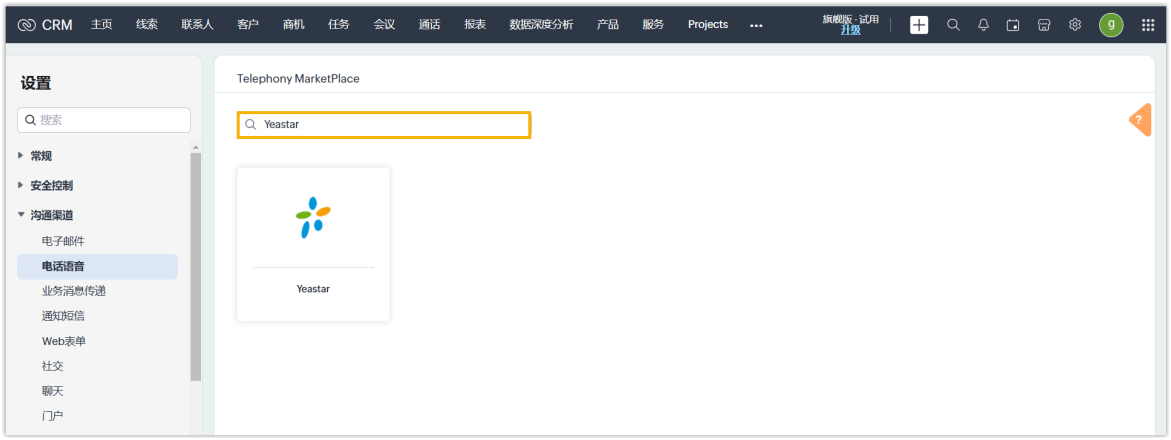
操作步骤

- 步骤一、从 Zoho Telephony Marketplace 中安装 Yeastar 应用
- 步骤二、在 Yeastar PBX 上认证
- 步骤三、绑定 Zoho CRM 用户与 PBX 分机

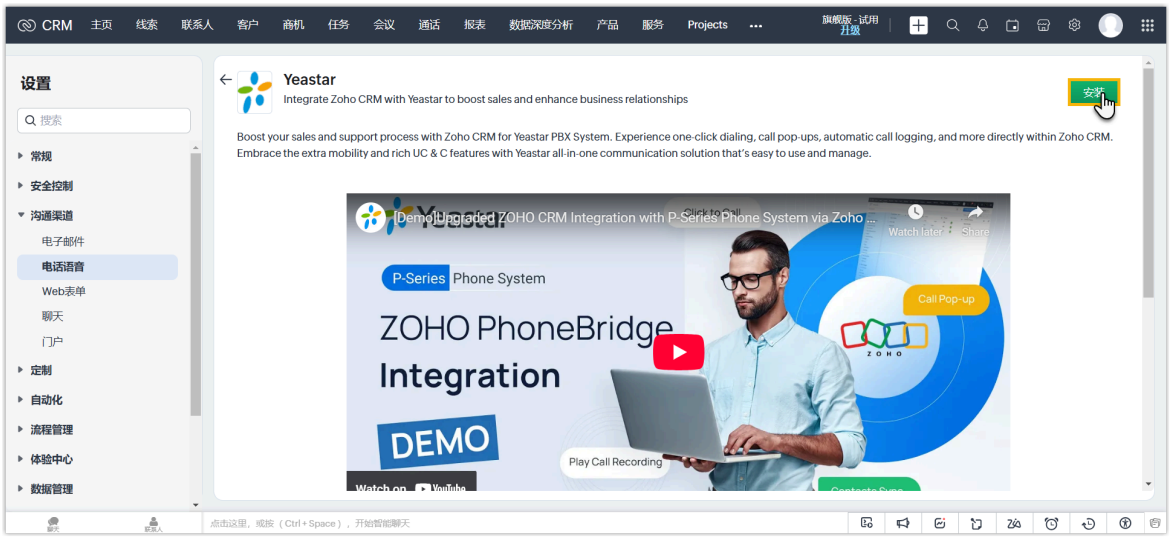
步骤一、从 Zoho Telephony Marketplace 中安装 Yeastar 应用

1. 使用具有管理权限的账号登录 Zoho CRM，进入 **设置 > 沟通渠道 > 电话语音**。

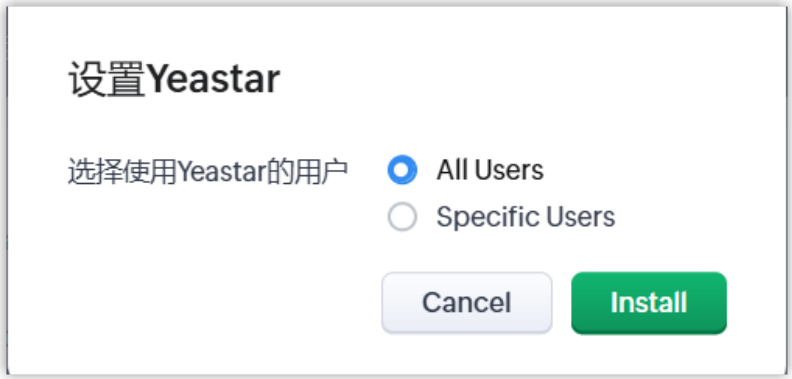
2. 在 **Telephony MarketPlace** 页面，搜索 **Yeastar**。



3. 选择应用，然后点击 **安装**。

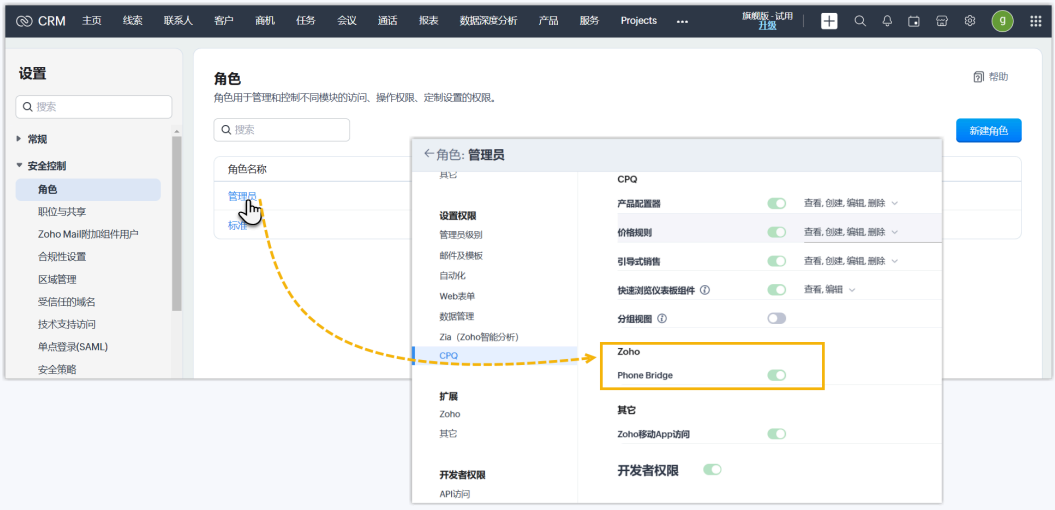


4. 在弹出的窗口中，选择要与 PBX 分机关联的 Zoho 用户，然后点击 **Install**。



- **All Users**：授予所有 Zoho 用户访问 集成功能。
- **Specific Users**：手动选择哪些 Zoho 用户可以访问 集成功能。

注：
只有拥有 Zoho PhoneBridge 权限并已将其激活的用户才能与 PBX 关联。你可以在 **设置 > 安全控制 > 角色** 点击角色查看或编辑权限。



Yeastar 应用已成功安装。

注：
如果你想更改能够访问 Yeastar 集成功能的 Zoho 用户，进入 Yeastar 应用并点击 **Modify**。

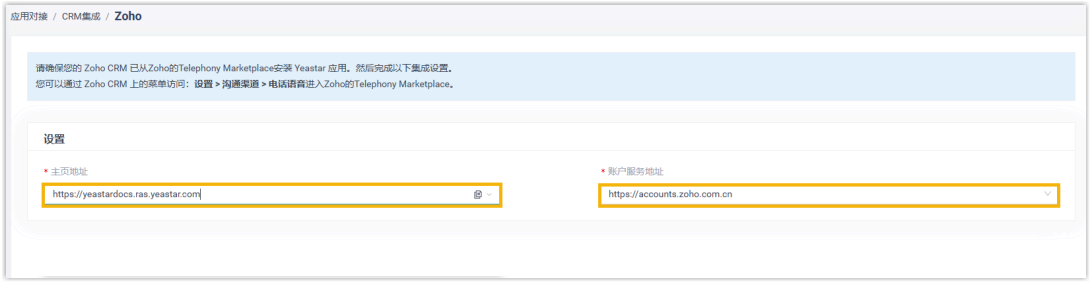
步骤二、在 Yeastar PBX 上认证

重要：
执行此步骤时，请不要登出你的 Zoho 账户。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用集成 > CRM集成 > Zoho**，然后选择 **Zoho 付费版**。

2. 在 Zoho 集成页面，完成以下配置。

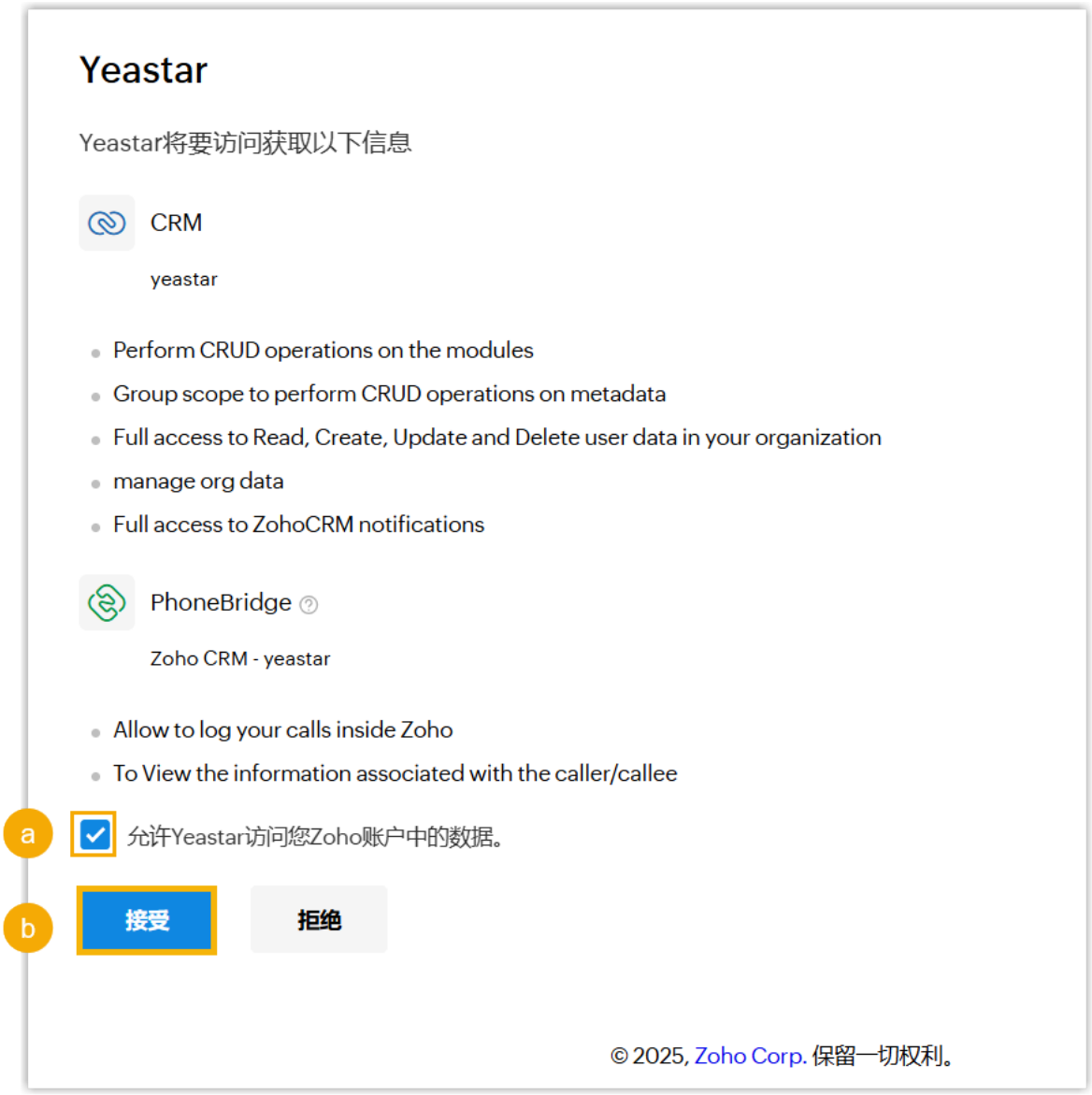
   a. 在 **设置** 栏，执行以下操作：



   - **主页地址**：确认 PBX 的 FQDN。
   - **账户服务地址**：选择与你账号注册地区所对应的 Zoho 数据中心 URL。

   b. 点击 **保存**。

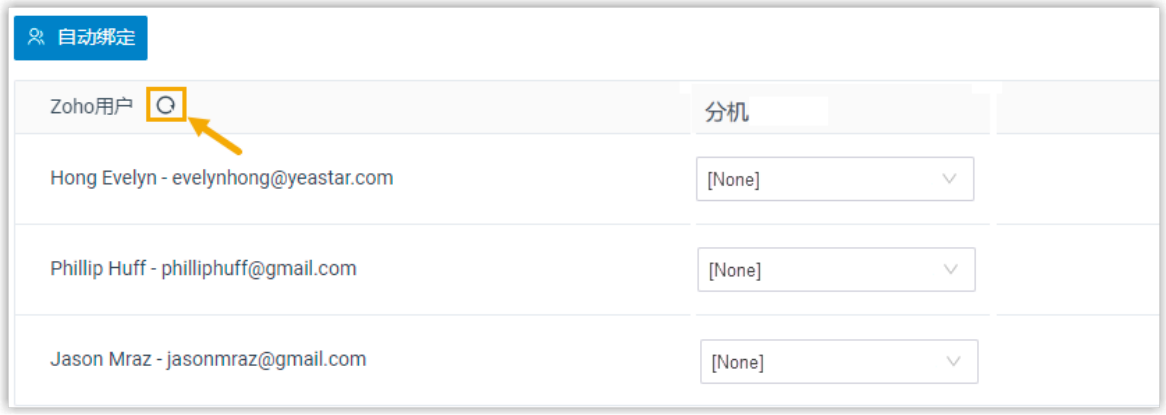
3. 在认证页面，查看授予应用程序的访问权限，勾选声明，然后点击 **接受**。



系统会自动完成认证流程，认证完成后会弹出窗口告知认证结果，如下图所示。

步骤三、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，选择要绑定的分机。
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

- 设置创建 Zoho CRM 联系人或线索
- 设置同步通话记录至 CRM

设置 Zoho CRM 联系人自动同步

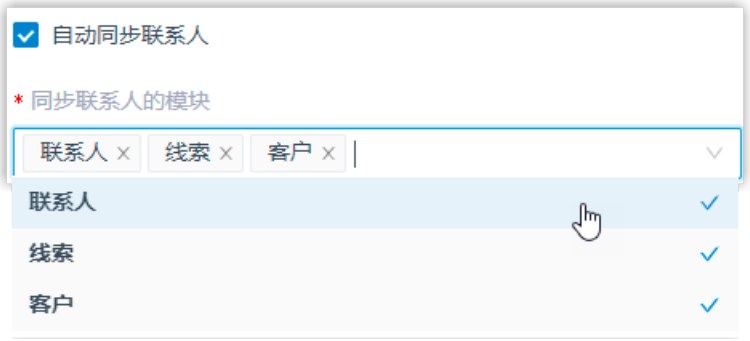
对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zoho CRM 后，你可以在 PBX 上启用单向的联系人同步，将 Zoho CRM 联系人同步到 PBX 的指定企业联系人群组中。

前提条件

- 已完成 Zoho CRM 对接。
- 已订阅 **通讯录专业版** 服务。

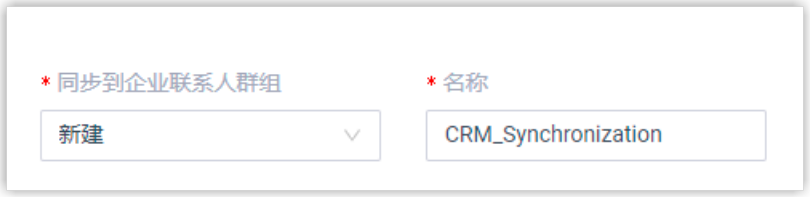
操作步骤

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，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。



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。

当用户接收到指定类型的 Zoho 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?

设置创建 Zoho CRM 联系人或线索

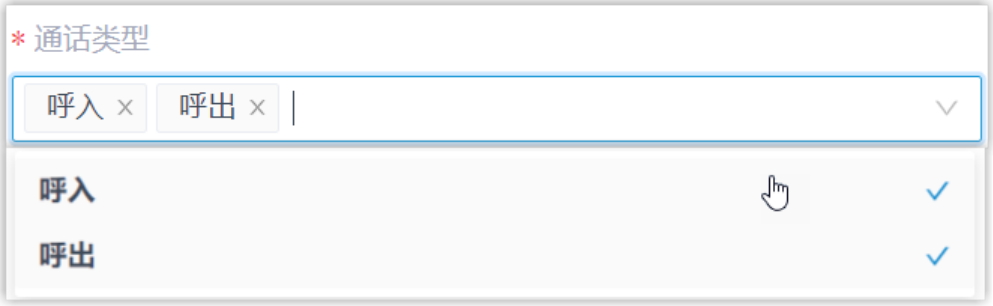
对接 Zoho CRM 后，你可以设置自动或手动创建联系人或线索。此功能可以帮助用户高效地构建自己的联系人数据库，确保捕获所有联系人信息。

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，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 Zoho 联系人。
   - **线索**：将未知号码保存为 Zoho 线索。
4. 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 CRM 中创建新联系人，执行以下操作：
     a. 选择 **自动**。
     b. 在 **通话类型** 下拉列表中，选择在 CRM 上自动创建新联系人或线索的触发条件。



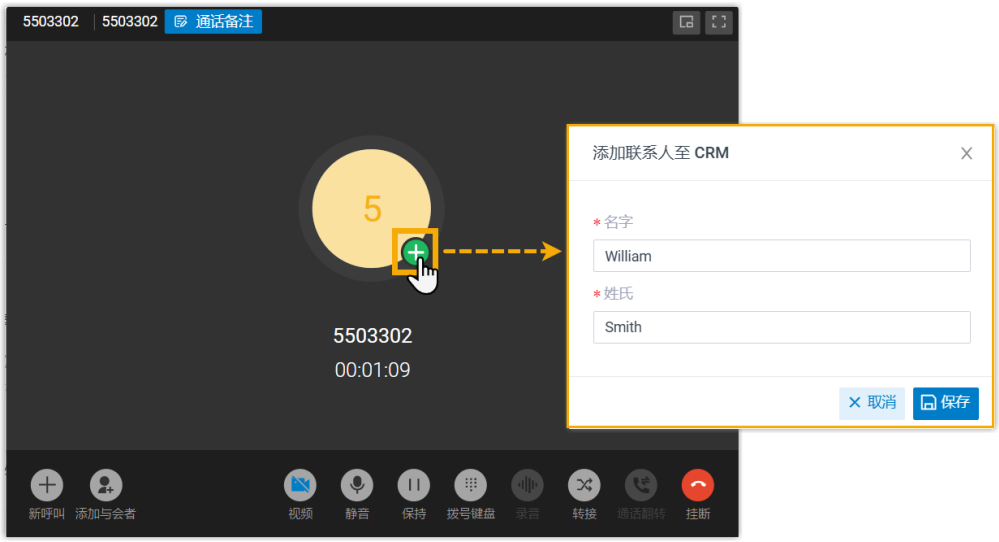
     - **呼入**：接收到未知号码来电。未知号码表示该号码不存在于 CRM 的 “联系人”，“线索” 或 “客户” 信息中。
     - **呼出**：呼出未知号码。未知号码表示该号码不存在于 CRM 的 “联系人”，“线索” 或 “客户” 信息中。
   - 若要允许绑定的分机用户在通话中手动创建新联系人，选择 **手动**。
5. 点击 **保存**。

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。

- 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 系列软件版 上的企业联系人群组。

设置在 Zoho CRM 中播放录音

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

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 **通话记录同步** 栏，勾选 **播放通话录音**。

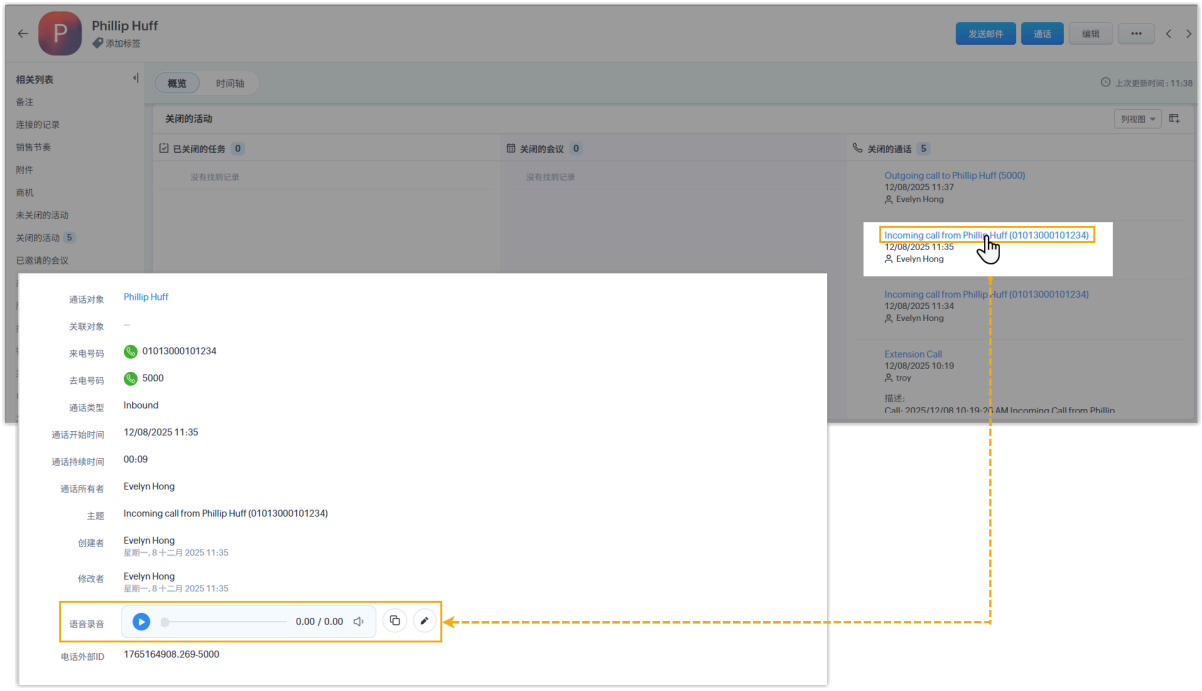
   启用后，用户在 CRM 中点击播放通话录音时，系统将会向 PBX 请求录音文件。

   > **注：**
   > 有关 CRM 平台如何保护录音数据的隐私，请联系你的 CRM 提供商。

3. 点击 **保存**。

执行结果

绑定分机的 Zoho CRM 用户可以直接在 CRM 联系人详情页中查看和播放通话录音。

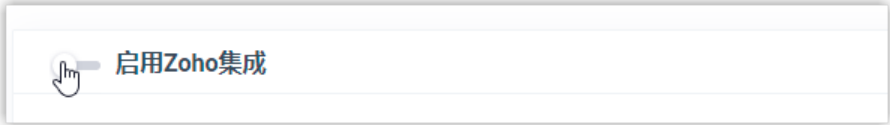


禁用 Zoho CRM 集成

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 **取消对接**。

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。