

Zoho Desk 对接手册

Yeastar P 系列云 PBX

版本: 1.0

日期: 2024年07月02日



目录

关于本手册.....	1
设置 Zoho Desk 对接.....	3
对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Zoho Desk.....	3
设置 Zoho Desk 联系人自动同步.....	10
设置自动创建 Zoho Desk 联系人或客户.....	12
设置自动创建 Zoho Desk 工单.....	14
设置来电弹屏.....	16
使用 Zoho Desk 集成.....	19
禁用 Zoho Desk 集成.....	24
断开 Zoho Desk 连接.....	25

关于本手册

通过对接 Yeastar P 系列云 PBX 和 Zoho Desk 在线客户服务和工单管理系统，实现电话系统和客户服务支持系统的融合。对接后，Zoho Desk 用户在使用 PBX 分机处理客户通话时，可快速从 Zoho Desk 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 Zoho Desk 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

Zoho Desk

- 版本：免费版、标准版、专业版、企业版

PBX 服务器

- 固件版本：84.9.0.18 或更高版本

主要功能

对接 Yeastar P 系列云 PBX 和 Zoho Desk 后，可实现以下主要功能：

一键呼叫

用户在 Zoho Desk 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 Zoho Desk 联系人的来电，或结束与 Zoho Desk 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。

通话记录同步

通话结束后，所有呼叫活动会被自动记录到 Zoho Desk 中。

联系人同步

用户接收到 Zoho Desk 联系人来电，或呼叫 Zoho Desk 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。

自动联系人/客户创建

用户接收到未知号码来电，或拨打未知号码时，自动在 Zoho Desk 中创建新联系人或客户。

自动工单创建

用户收到外线来电，或呼出外线时，自动在 Zoho Desk 中创建新工单。

术语介绍

以下为 Zoho Desk 对接的相关术语。

表 1.

名词	描述
Zoho Desk 管理员	具有管理员权限的 Zoho Desk 用户，包括超级管理员。
Zoho Desk 用户	一般的 Zoho Desk 用户，即回应客户询问和处理问题的客服专员。
PBX 分机	Zoho Desk 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。
联系人	在 Zoho Desk 系统中提交工单的终端用户。
客户	客户代表你为其提供客户服务支持的公司，或公司内的一个部门。

相关信息

[对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Zoho Desk](#)

[设置 Zoho Desk 联系人自动同步](#)

[设置自动创建 Zoho Desk 联系人或客户](#)

[设置自动创建 Zoho Desk 工单](#)

[设置来电弹屏](#)

[使用 Zoho Desk 集成](#)

[禁用 Zoho Desk 集成](#)

[断开 Zoho Desk 连接](#)

设置 Zoho Desk 对接

对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Zoho Desk

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

使用要求

Zoho Desk

- 版本：免费版、标准版、专业版、企业版

PBX 服务器

- 固件版本：84.9.0.18 或更高版本

前提条件

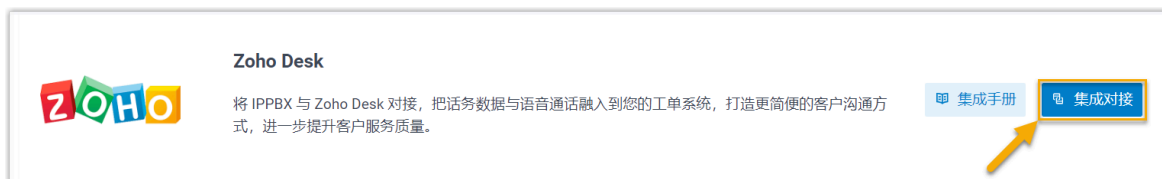
使用具有管理员权限的 Zoho Desk 账号进行对接。


操作步骤

- [步骤一、获取 PBX 认证信息](#)
- [步骤二、在 Zoho 注册一个应用程序](#)
- [步骤三、向 Zoho Desk 发起授权请求](#)
- [步骤四、绑定 Zoho Desk 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. 在 **Zoho Desk** 右侧，点击 **集成对接**。



3. 在 **网络信息** 栏, 点击  记录以下信息, 后续在 Zoho 注册应用程序时需要使用这些信息。

* 主页地址	* 重定向URI
<input type="text" value="https://docs.example.yeastarcloud.com"/> 	<input type="text" value="https://docs.example.yeastarcloud.com/integrat"/> 

- **主页地址**: PBX 的域名, 用于关联 Zoho 应用程序。
- **重定向 URI**: 对接验证成功后, 你将会被重定向到该 URI。

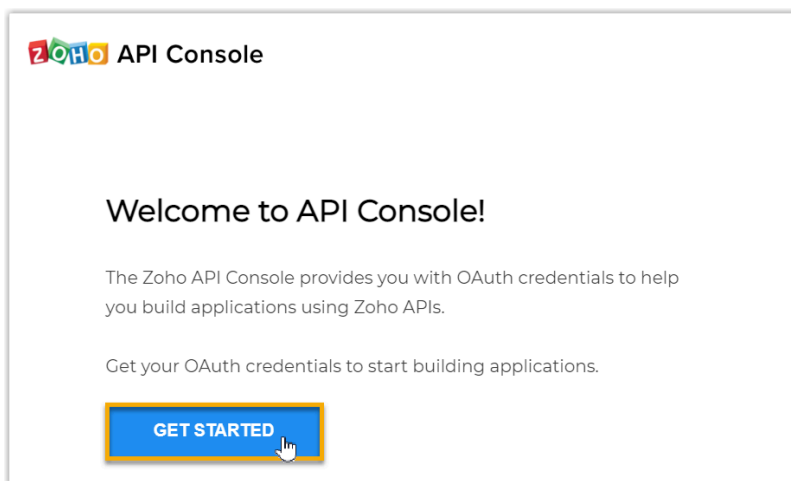
步骤二、在 Zoho 注册一个应用程序

1. 登录 [Zoho API 控制台](#), 点击 **GET STARTED**, 添加一个应用程序。




提示:

如果你在 Zoho API 控制台中已经有应用程序, 则点击页面右上角的 **ADD CLIENT** 添加一个应用程序。




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


Choose a Client Type




Client-based Applications
Applications that are built to run exclusively on browsers independent of web servers.
[CREATE NOW](#)




Server-based Applications
Web-based applications that are built to run with a dedicated HTTP server.
[CREATE NOW](#)



Mobile-based Applications
Applications that are built to run on smartphones and tablets.
[CREATE NOW](#)



Non-browser Applications
Applications that run on devices without browsers such as smart TVs and printers.
[CREATE NOW](#)



Self Client
Create credentials to test client-server handling for your applications.
[CREATE NOW](#)

3. 在 **Create New Client** 页面，完成应用程序设置。

Create New Client

Client Type
Server-based Applications

Client Name
Yeastar_P_Series_PBX

Homepage URL
https://docs.example.yeastarcloud.com

Authorized Redirect URIs
https://docs.example.yeastarcloud.com/integra... +

[CREATE](#)

a. 填写以下信息。

- **Client Name**: 设置应用程序名称。



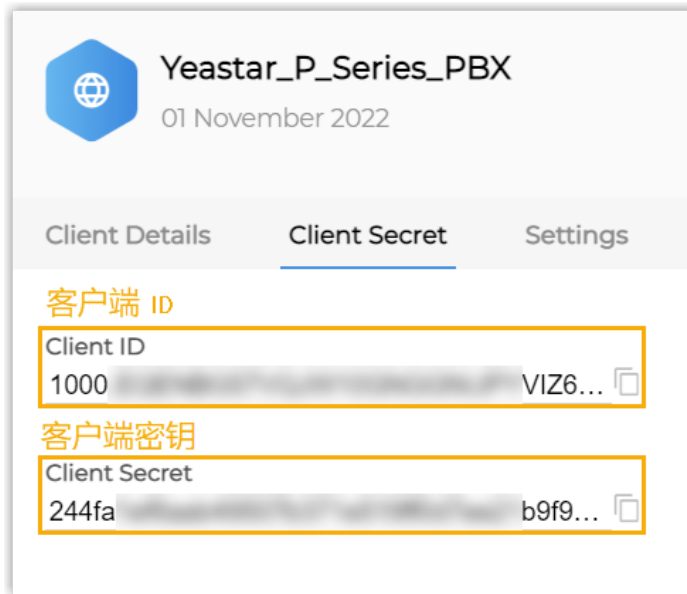
注：

此处设置的名称不允许除了 `_` 和 `&` 外的特殊字符。

- **Homepage URL**: 粘贴 [PBX 的主页地址](#)。
- **Authorized Redirect URIs**: 粘贴 [PBX 的重定向 URI](#)。

b. 点击 **CREATE**。

应用程序生成一个客户端 ID 和客户端密钥。记录下客户端 ID 和客户端密钥，以便后续使用。



步骤三、向 Zoho Desk 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 **Zoho Desk** 右侧，点击 **集成对接**。
3. 在 **授权信息** 栏，填写以下信息。

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

- **账号服务地址**：填写 Zoho 账号服务地址。



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 账号的区域进行修改。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 Desk 地址：**填写 Zoho Desk 地址。

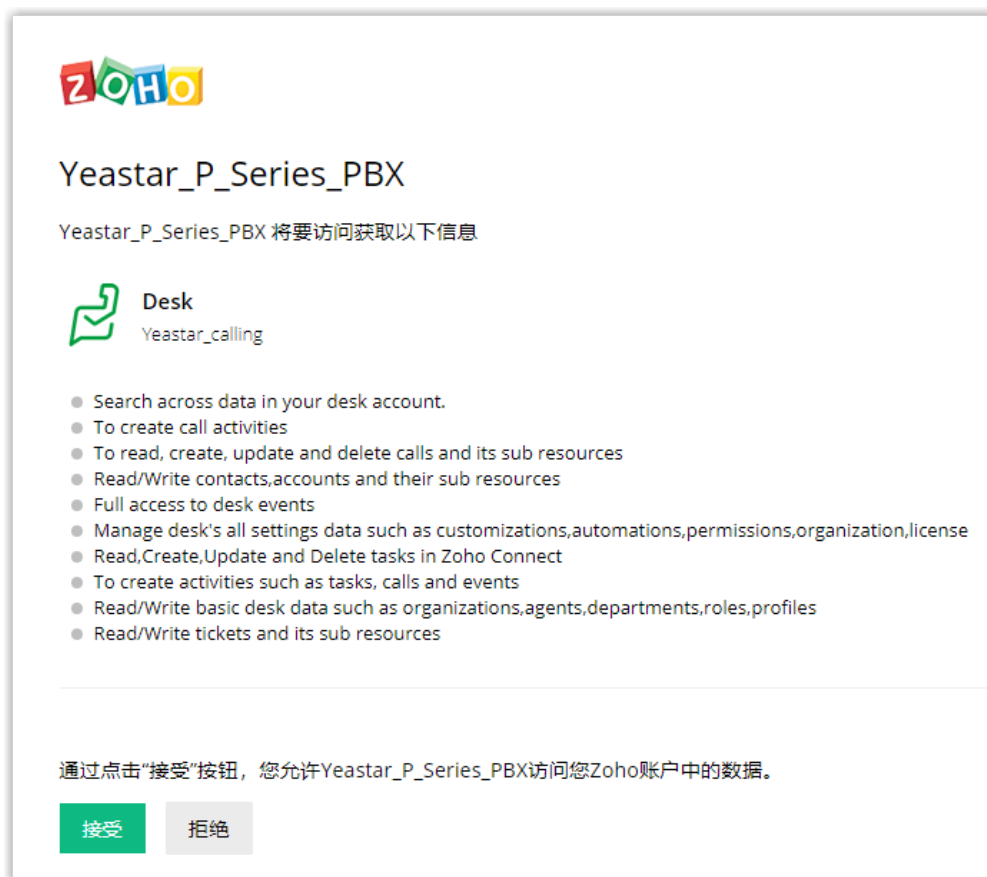
**注：**

默认地址 `https://desk.zoho.com` 适用于多数场景，但可能需要根据你注册 Zoho 账号的区域进行修改。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://desk.zoho.com.cn`。

- **ID：**粘贴 Zoho 应用程序的客户端 ID。
- **密钥：**粘贴 Zoho 应用程序的客户端密钥。

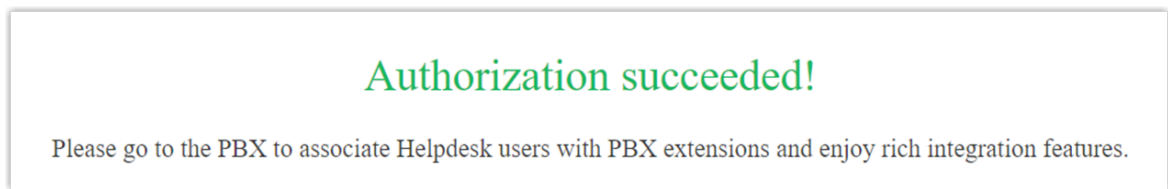
4. 点击 **保存**。

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!”。

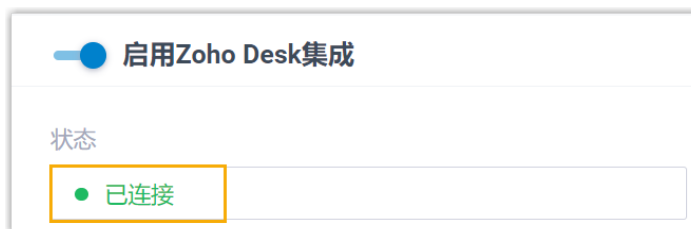


在 PBX 配置页面，会有一个弹窗显示对接认证结果。



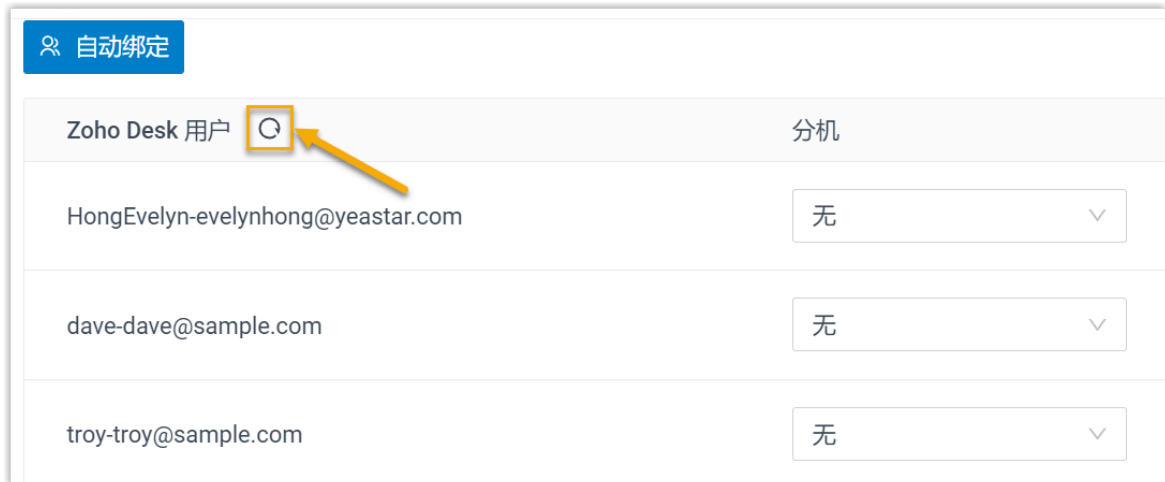
6. 点击 **确定**。

Zoho Desk 集成页面的 **状态** 栏显示 **已连接**，表示 Yeastar P 系列云 PBX 成功连接到 Zoho Desk。



步骤四、绑定 Zoho Desk 用户与 PBX 分机

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



Zoho Desk 用户	分机
HongEvelyn-evelynhong@yeastar.com	无
dave-dave@sample.com	无
troy-troy@sample.com	无

2. 绑定 Zoho 用户与 PBX 分机。

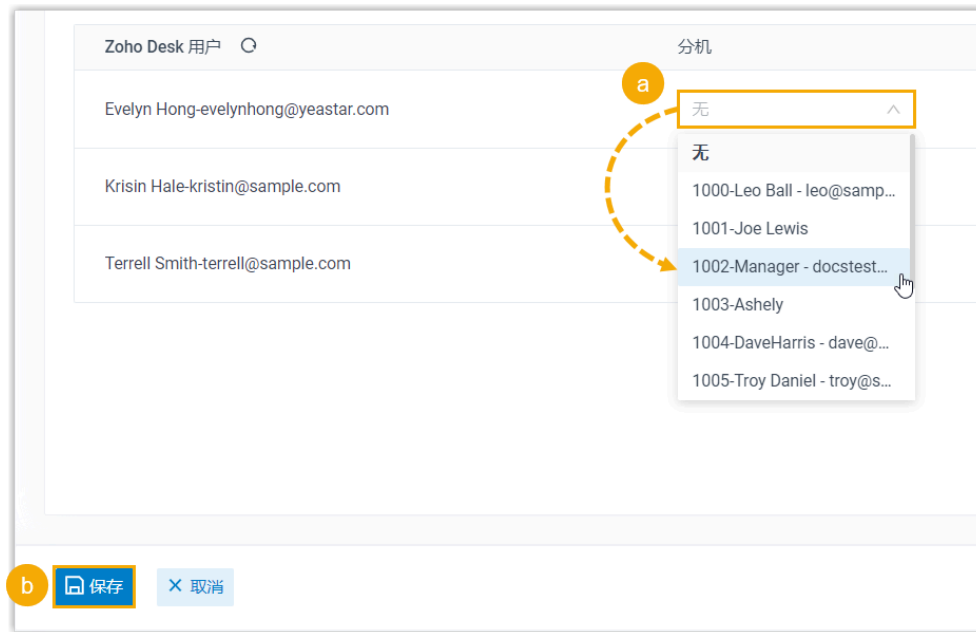
自动绑定

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



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。



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

执行结果

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

后续操作

- [设置 Zoho Desk 联系人自动同步](#)
- [设置自动创建 Zoho Desk 联系人或客户](#)
- [设置自动创建 Zoho Desk 工单](#)
- [设置来电弹屏](#)
- [使用 Zoho Desk 集成](#)

设置 Zoho Desk 联系人自动同步

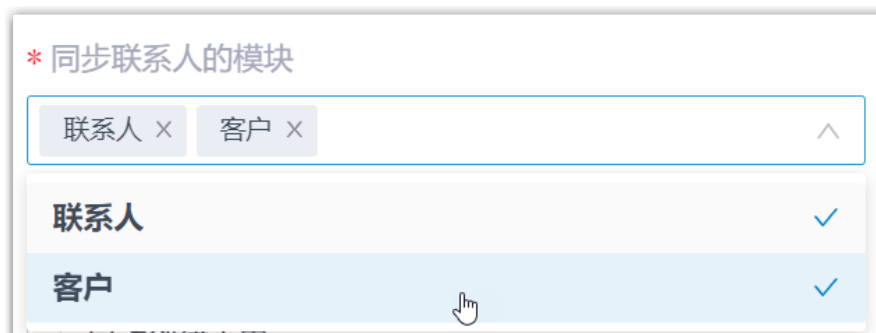
对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Zoho Desk 后，你可以在 PBX 上设置单向的联系人同步，将 Zoho Desk 联系人同步到 PBX 的指定企业联系人群组中。

前提条件

已 [对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Zoho Desk](#)。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > Helpdesk 集成**。
2. 在 Zoho Desk 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 Zoho Desk 中的哪类联系人：
 - **联系人**：Zoho Desk 用户提供技术支持的终端用户，存储在 Zoho Desk **客户 > 联系人** 模块中。
 - **客户**：Zoho Desk 用户提供技术支持的公司或组织，存储在 Zoho Desk **客户 > 客户** 模块中。

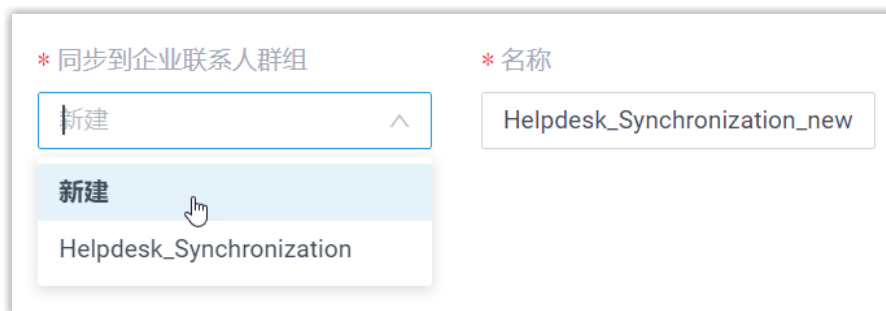


4. 在 **同步到企业联系人群组** 下拉列表中，选择一个现有的空的企业联系人群组，或创建一个新的企业联系人群组。



注：

联系人只能被同步到空的企业联系人群组。



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 **Helpdesk** 标签。

<input type="checkbox"/>	企业联系人群组名称	总联系人	操作
<input type="checkbox"/>	All Company Contacts_Phonebook	0	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	Helpdesk_Synchronization Helpdesk	0	同步 刷新

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



注：

Zoho Desk 联系人同步是单向同步，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。

设置自动创建 Zoho Desk 联系人或客户

对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Zoho Desk 后，你可以设置自动创建联系人或客户。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 系列云 PBX 与 Zoho Desk](#)。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > Helpdesk 集成**。
2. 在 Zoho Desk 集成页面，勾选 **自动创建新联系人**。
3. 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，自动创建新联系人或客户。未知号码表示该号码不存在于 Zoho Desk 的“联系人”或“客户”信息中。
 - **呼出**：呼出未知号码时，自动创建新联系人或客户。未知号码表示该号码不存在于 Zoho Desk 的“联系人”或“客户”信息中。
4. 在 **创建的联系人类型** 下拉列表中，选择要新建的联系人类型。

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

执行结果

- 当呼叫未知号码，或接收到未知号码来电时，将自动在 Zoho Desk 上创建新的联系人或客户。



注：

自动创建的联系人或客户带有一个前缀 Automatic New Contact 或 Automatic New Account，后面附上号码。



- 如果 [联系人同步](#) 功能已启用，新创建的联系人或客户也会被同步到 Yeastar P 系列云 PBX 上绑定的企业联系人群组。

添加		删除							
<input type="checkbox"/>	联系人名称	公司	邮箱	办公号码	手机号码	家庭号码	操作		
<input type="checkbox"/>	Automatic New Conta.			5503309					

设置自动创建 Zoho Desk 工单

对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Zoho Desk 后，你可以设置自动创建工单。系统将根据通话自动为 Zoho Desk 联系人创建工单。



注：

由于 Zoho Desk 自身规则限制，“自动创建工单”功能仅适用于 **联系人**，不适用于 **客户**。

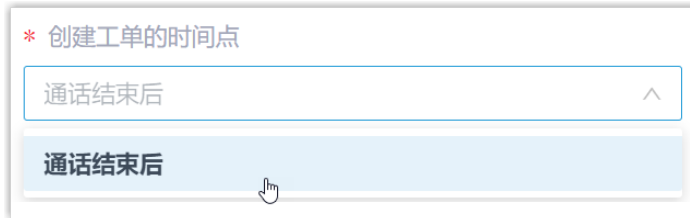
前提条件

已 [对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Zoho Desk](#)。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > Helpdesk 集成**。
2. 在 Zoho Desk 集成页面，勾选 **自动创建工单**。

3. 在 **创建工单的时间点** 下拉列表中，选择创建新工单的时间点。



The screenshot shows a dropdown menu titled '* 创建工单的时间点' (Create Ticket Timepoint). The selected option is '通话结束后' (After Call). Below the dropdown, the same option '通话结束后' is shown with a mouse cursor pointing at it.

- **通话结束后**：当 Zoho Desk 用户与联系人的通话结束时，系统自动在 Zoho Desk 中创建工单。
4. 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。



The screenshot shows a dropdown menu titled '* 创建工单的通话类型' (Create Ticket Call Type). The menu is open, displaying four options: '呼入已接听' (Inbound Answered), '呼入未接听' (Inbound Not Answered), '呼出已应答' (Outbound Answered), and '呼出未应答' (Outbound Not Answered). Each option has a checkmark to its right. The '呼出未应答' option is highlighted with a mouse cursor.

- **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。
5. 点击 **保存**。

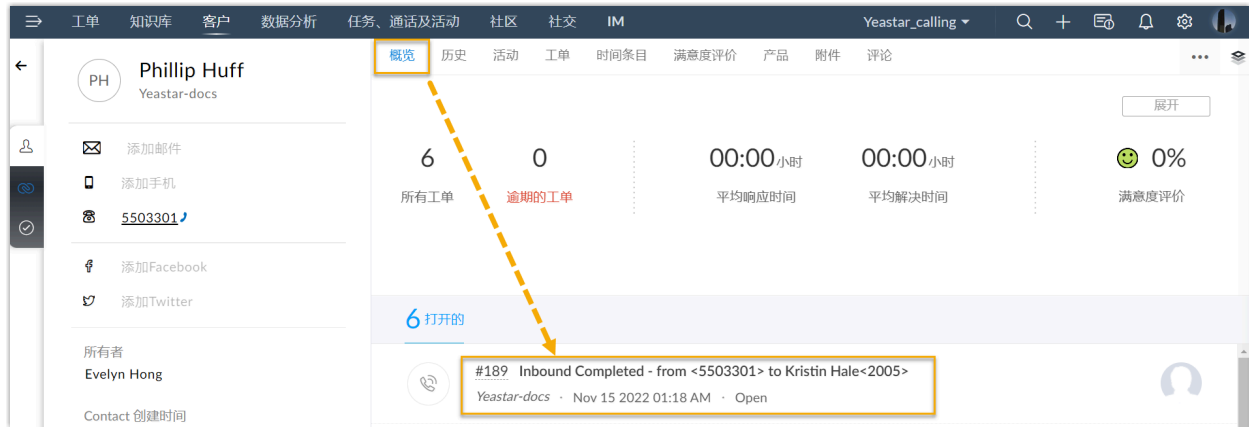
执行结果

系统会基于指定的通话类型自动为现有 Zoho Desk **联系人** 创建工单，用户可在 Zoho Desk 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 Zoho Desk 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。



设置来电弹屏

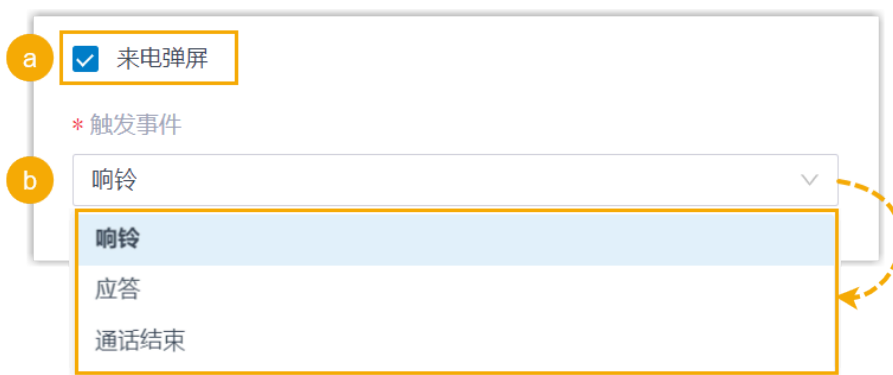
Yeastar P 系列云 PBX 与 Zoho Desk 对接后，默认情况下，当用户收到 Zoho Desk 联系人的来电时，浏览器会自动打开一个新标签页，呈现 Zoho Desk 联系人信息。你也可以根据需要，设置在应答来电或结束通话时弹屏显示 Zoho Desk 联系人信息。

前提条件

已 [对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Zoho Desk](#)。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **应用对接 > Helpdesk 集成**。
2. 在 Zoho Desk 集成页面，执行以下操作：



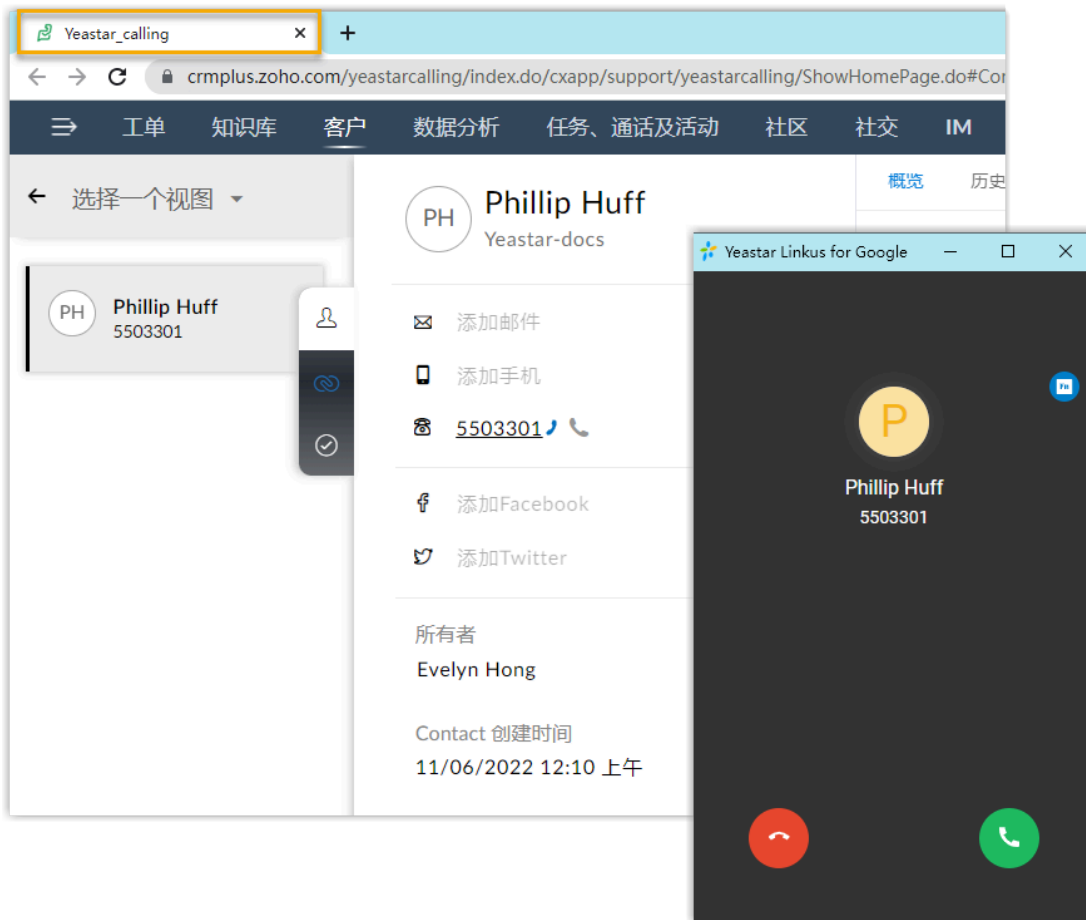
- a. 勾选 **来电弹屏**。
- b. 在**触发事件**下拉列表中，设置触发来电弹屏的事件。
 - **响铃**：在接收到 Zoho Desk 联系人的来电时触发弹屏。
 - **应答**：在应答 Zoho Desk 联系人的来电后触发弹屏。

• **通话结束**：在结束与 Zoho Desk 联系人的通话后触发弹屏。

3. 点击 **保存**。

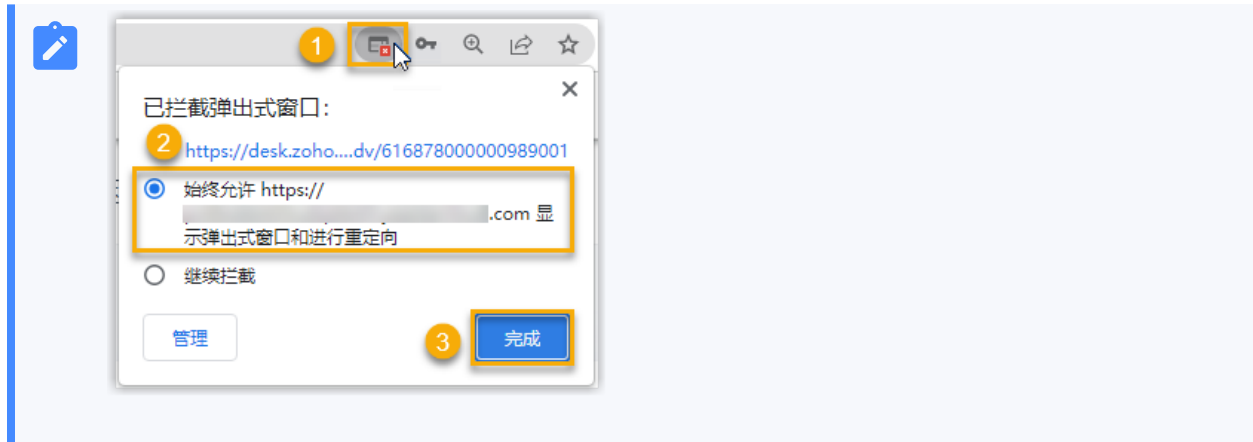
执行结果

当 Zoho Desk 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 Zoho Desk 联系人信息。



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**。



使用 Zoho Desk 集成

本文介绍对接 Yeastar P 系列云 PBX 与 Zoho Desk 后可实现的功能。

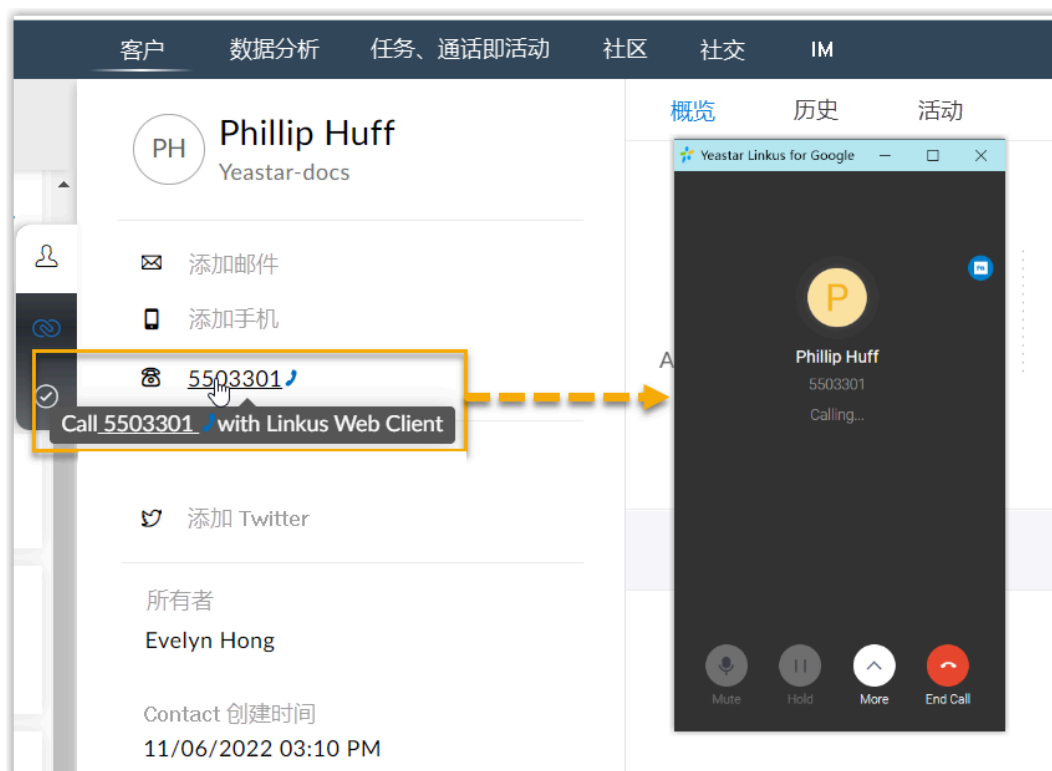
一键呼叫

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 Desk 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:**

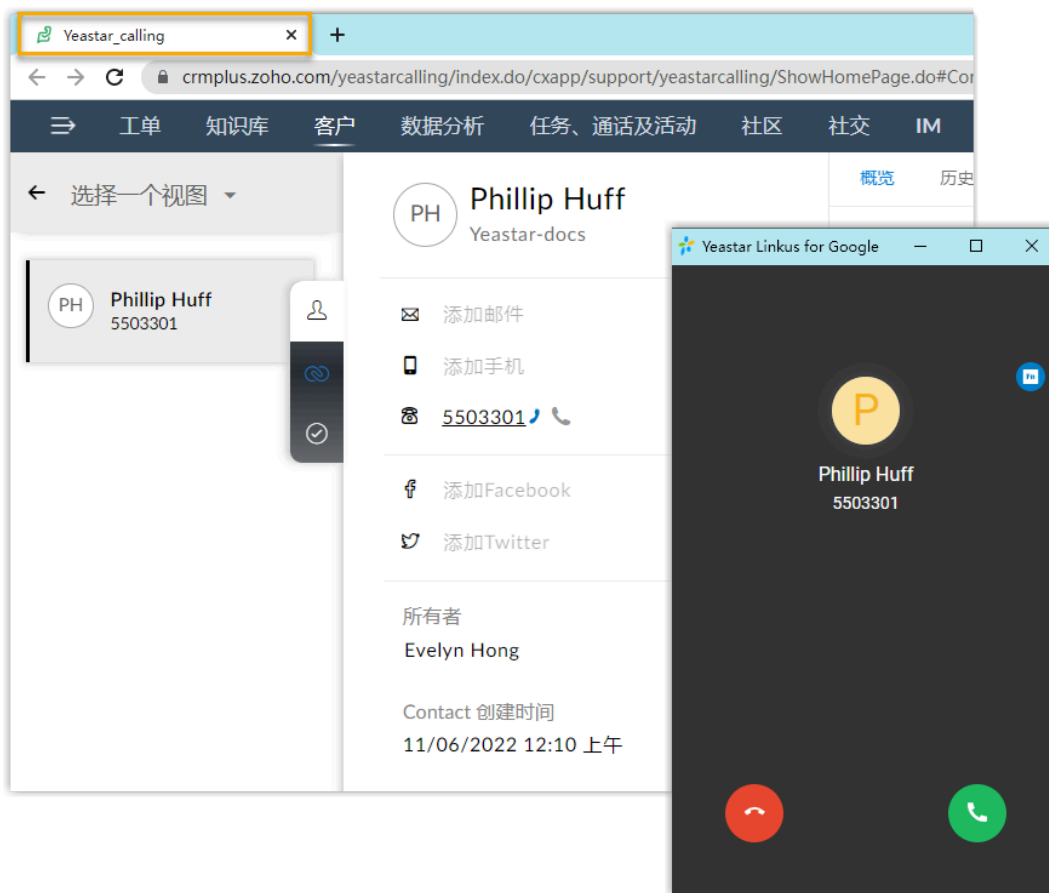
如果用户关掉了浏览器或 Linkus 网页端页面，将无法接收到来电。为了避免漏接来电，用户可以安装 [Yeastar Linkus for Google](#) 谷歌插件，以保证在关闭浏览器的情况下，也能实现来电弹屏。

操作步骤

当绑定的用户接收、应答 Zoho Desk 联系人的来电或结束与 Zoho Desk 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。

**注:**

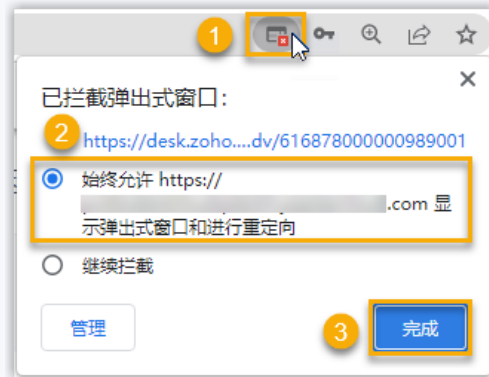
关于具体的来电弹屏触发事件的设置 (接收、应答来电或结束通话)，请参见 [设置来电弹屏](#)。





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**。



通话记录同步

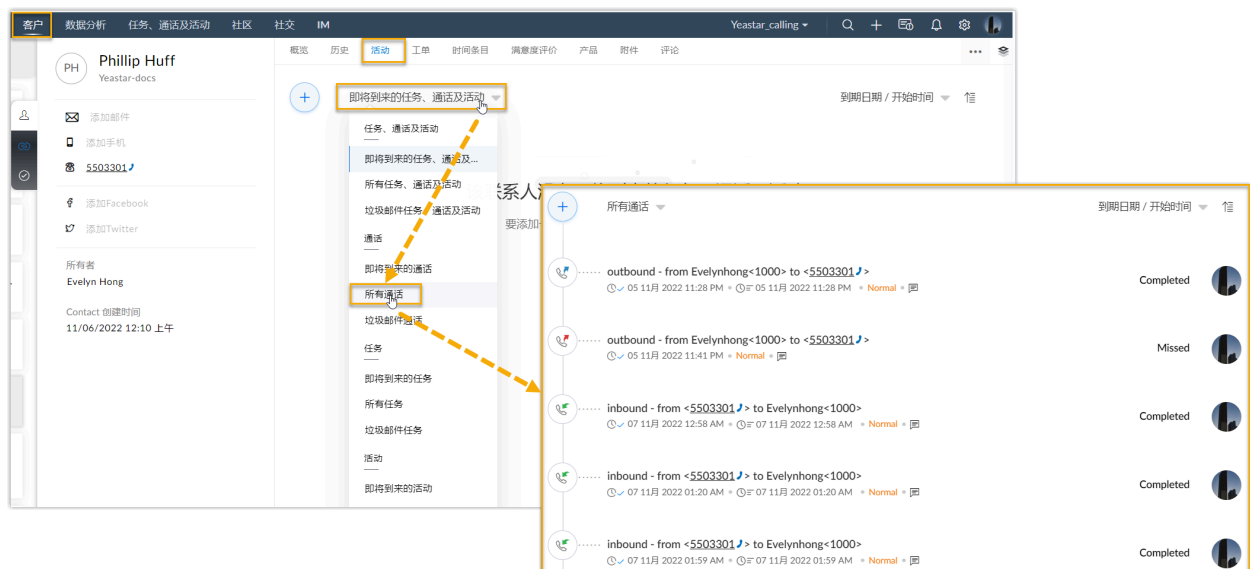


注：

此功能仅在对接的 Zoho Desk 版本为 **标准版**、**专业版** 或 **企业版** 时才支持。

用户的所有去电、来电和未接的通话记录，都会自动同步到 Zoho Desk 上，帮助用户追踪每一次通话。

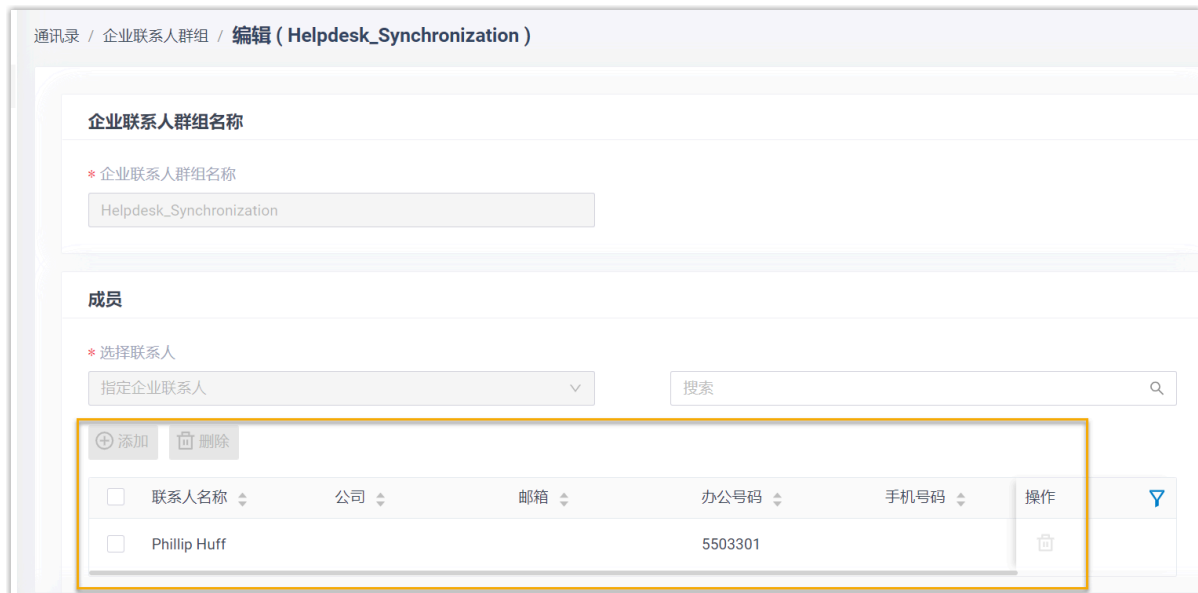
用户可进入 Zoho Desk 联系人详情页中的 **活动 > 通话 > 所有通话** 中查看通话记录。



联系人同步

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

更多信息，请参见 [设置 Zoho Desk 联系人自动同步](#)。



自动联系人/客户创建

当绑定了 Zoho Desk 用户的分机接收到未知号码来电，或呼叫未知号码时，系统将自动在 Zoho Desk 中创建新的联系人或客户。

更多信息，请参见 [设置自动创建 Zoho Desk 联系人或客户](#)。



自动工单创建

当绑定了 Zoho Desk 用户的分机接收到外线来电，或拨打外线电话，系统将自动在 Zoho Desk **联系人** 详情页中创建工单。



注：

由于 Zoho Desk 自身规则限制，“自动创建工单”功能仅适用于 **联系人**，不适用于 **客户**。

更多信息，请参见 [设置自动创建 Zoho Desk 工单](#)。

The screenshot displays the Zoho Desk interface for a contact named Phillip Huff (Yeastar-docs). The left sidebar shows contact details and social media links. The main area shows a 'Overview' tab with a summary of tickets: 6 total, 0 overdue, and 0% satisfaction. A dashed orange arrow points from the 'Overview' tab to a specific ticket entry: '#189 Inbound Completed - from <5503301> to Kristin Hale<2005>'. The ticket entry is highlighted with a yellow box and includes the text 'Yeastar-docs · Nov 15 2022 01:18 AM · Open'.

所有工单	逾期的工单	平均响应时间	平均解决时间	满意度评价
6	0	00:00 小时	00:00 小时	0%

6 打开的

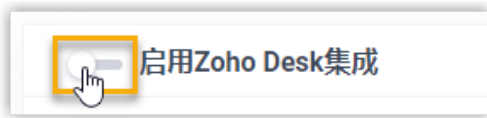
#189 Inbound Completed - from <5503301> to Kristin Hale<2005>
Yeastar-docs · Nov 15 2022 01:18 AM · Open

禁用 Zoho Desk 集成

当你想要暂停使用 Zoho Desk 集成时，可随时在 Yeastar P 系列云 PBX 上禁用 Zoho Desk 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 Zoho Desk 对接页面顶部，关闭功能开关。



3. 点击 **保存**。

执行结果

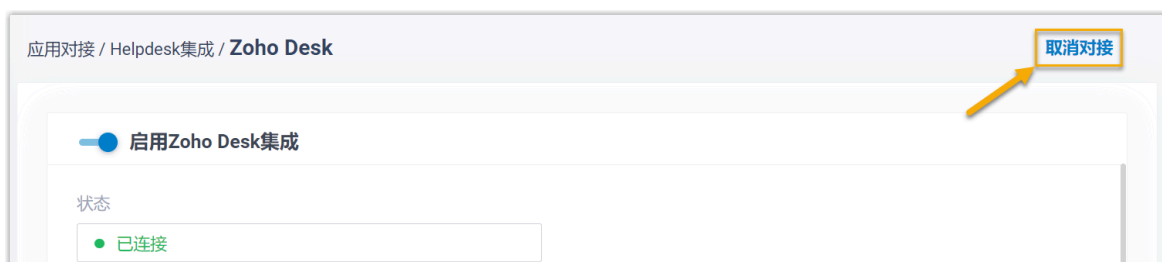
- **状态** 栏显示 **禁用**。
- Zoho Desk 集成的所有设置保留，再次启用 Zoho Desk 集成时可直接使用。

断开 Zoho Desk 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 Zoho Desk 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. 在 Zoho Desk 集成页面的右上角，点击 **取消对接**。



3. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。

执行结果

- Zoho Desk 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。