

# Zoho Desk 对接手册

Yeostar P 系列软件版

版本: 1.0

日期: 2023年10月27日



# 目录

<b>关于本手册.....</b>	<b>1</b>
<b>设置 Zoho Desk 对接.....</b>	<b>3</b>
对接 Yeastar P 系列软件版 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
<b>使用 Zoho Desk 集成.....</b>	<b>17</b>
<b>禁用 Zoho Desk 集成.....</b>	<b>22</b>
<b>断开 Zoho Desk 连接.....</b>	<b>23</b>

# 关于本手册

通过对接 Yeastar P 系列软件版 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

- 订阅以下服务：
  - **CRM 集成**
  - **通讯录专业版**
  - **隧道服务** 或 **视频会议** 服务，保证 FQDN 功能可用。



#### 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 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 桌面端时接收到 Zoho Desk 联系人的来电，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 系列软件版与 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](#)

[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 系列软件版 与 Zoho Desk

本文介绍如何对接 Yeastar P 系列软件版 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

- 订阅以下服务：
  - **CRM 集成**
  - **通讯录专业版**
  - **隧道服务** 或 **视频会议** 服务，保证 FQDN 功能可用。



#### 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

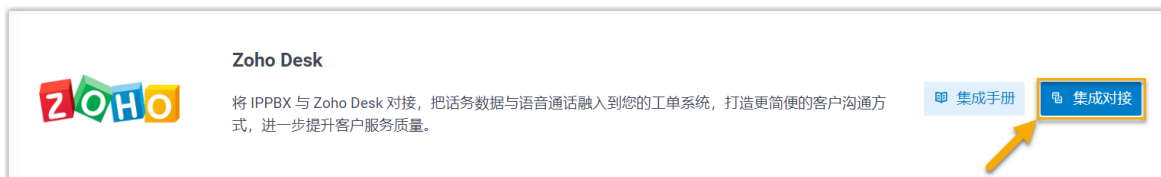
- 确保可通过 Yeastar FQDN 访问 PBX。  
具体配置请参见[通过 Yeastar FQDN 远程访问 PBX](#)。
- 使用具有管理员权限的 Zoho Desk 账号进行对接。


### 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**: PBX 的 FQDN 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。

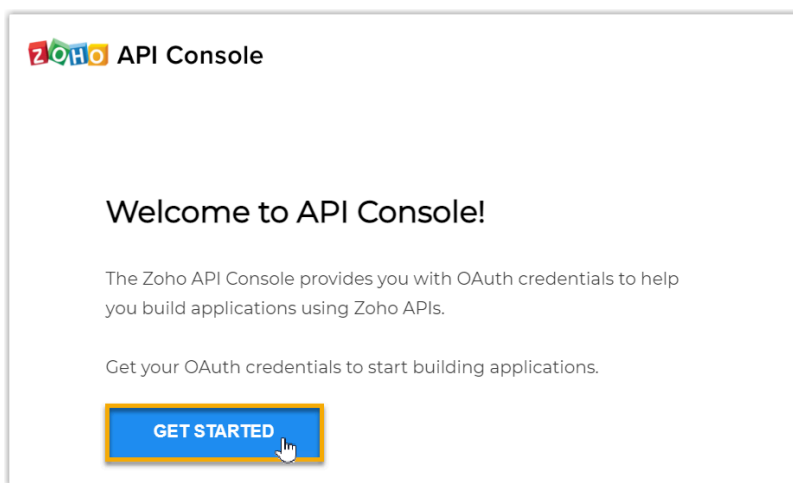
## 步骤二、在 Zoho 注册一个应用程序

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

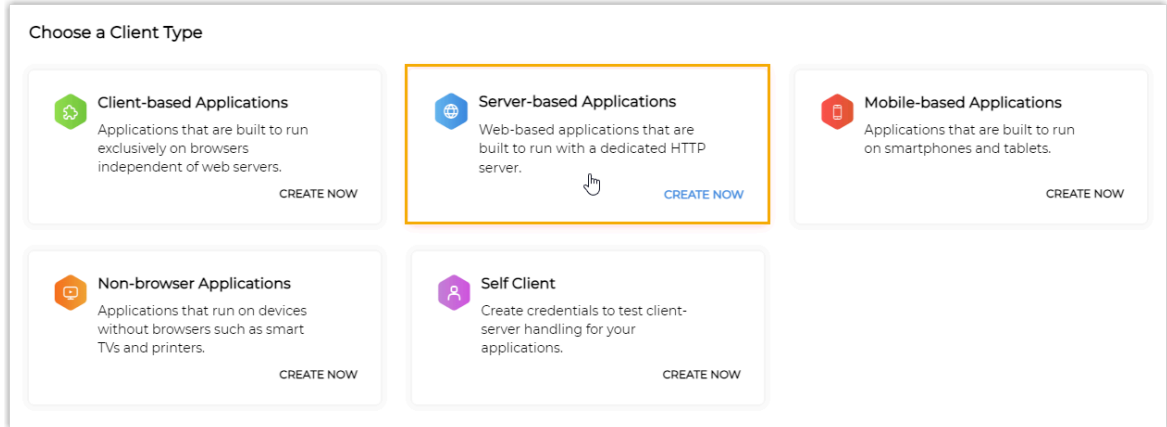


### 提示:

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**。



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

a. 填写以下信息。

- **Client Name**: 设置应用程序名称。



**注:**

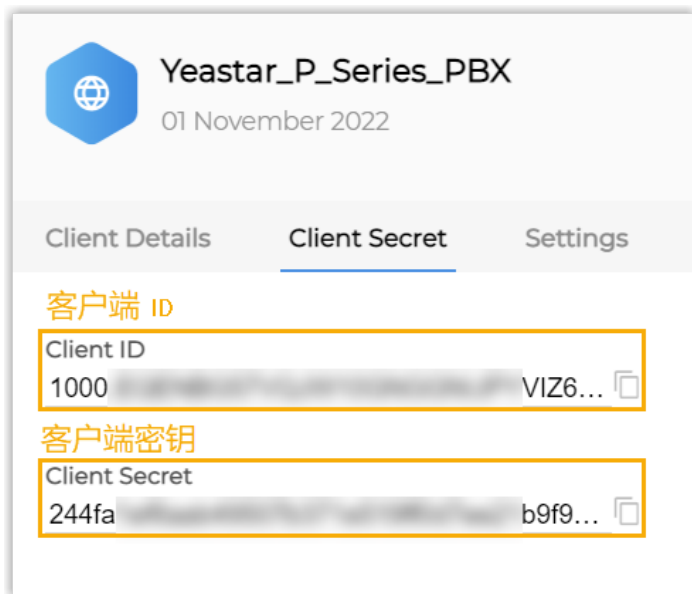
此处设置的名称不允许除了 `_` 和 `&` 外的特殊字符。

- **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。



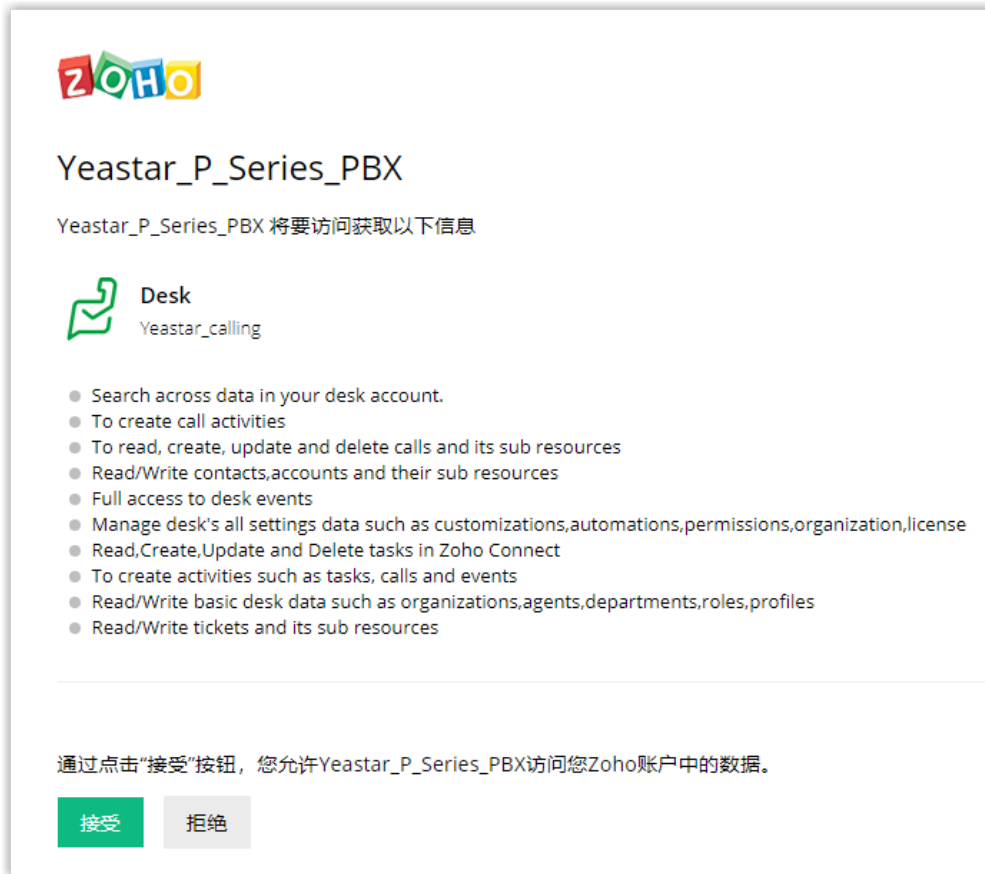
**注：**

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。

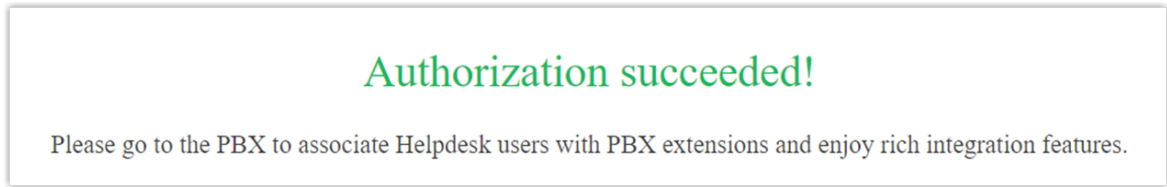
4. 点击 **保存**。

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!”。

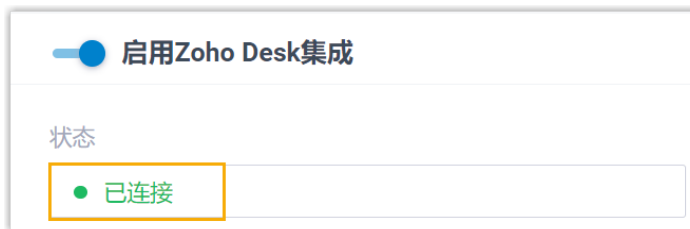


在 PBX 配置页面，会有一个弹窗显示对接认证结果。



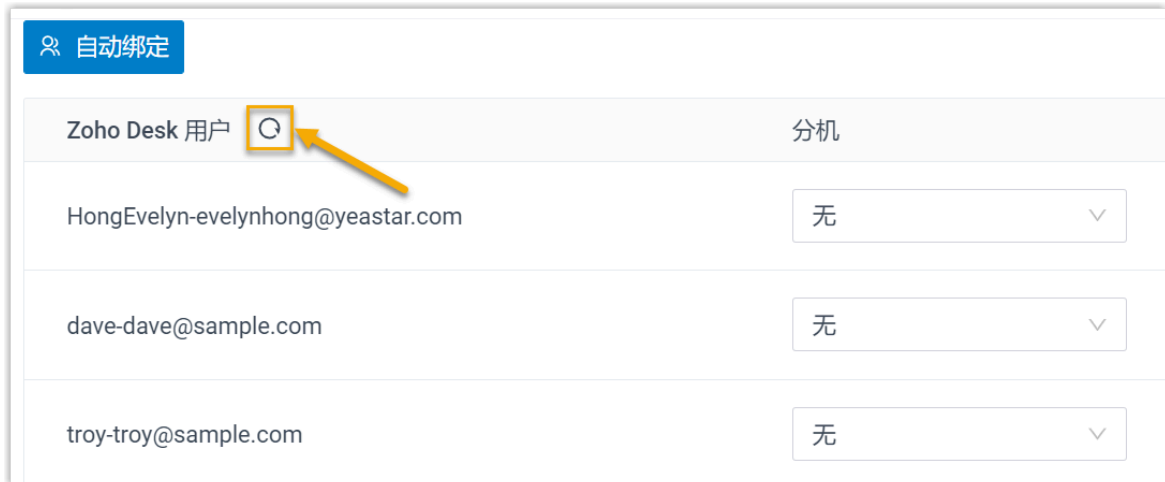
6. 点击 **确定**。

Zoho Desk 集成页面的 **状态** 栏显示 **已连接**，表示 Yeastar P 系列软件版 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。



2. 绑定 Zoho 用户与 PBX 分机。

### 自动绑定

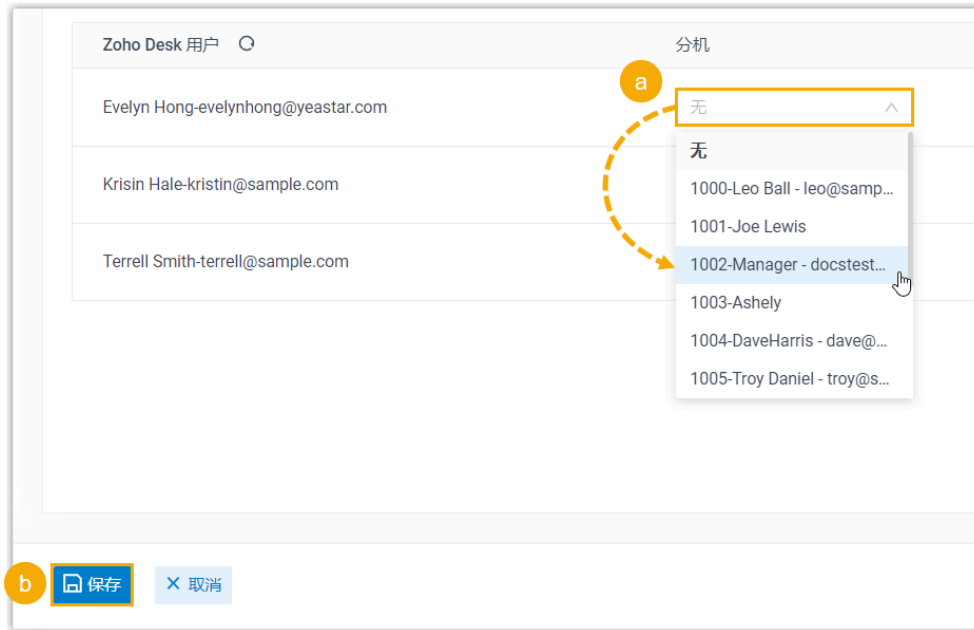
如果用户的 Zoho 账号和 PBX 分机绑定相同的电子邮箱地址，可通过此方式自动绑定用户的 Zoho 账号与 PBX 分机。



- 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 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 Desk 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](#)
- [使用 Zoho Desk 集成](#)

## 设置 Zoho Desk 联系人自动同步

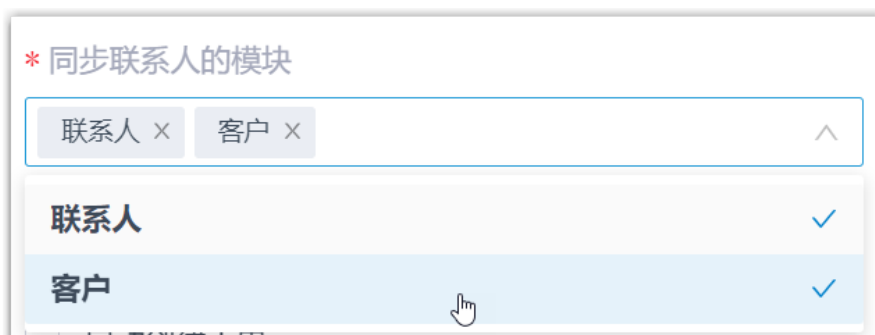
对接 Yeastar P 系列软件版与 Zoho Desk 后，你可以在 PBX 上设置单向的联系人同步，将 Zoho Desk 联系人同步到 PBX 的指定企业联系人群组中。

## 前提条件

- 已 [对接 Yeastar P 系列软件版与 Zoho Desk](#)。
- 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 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。

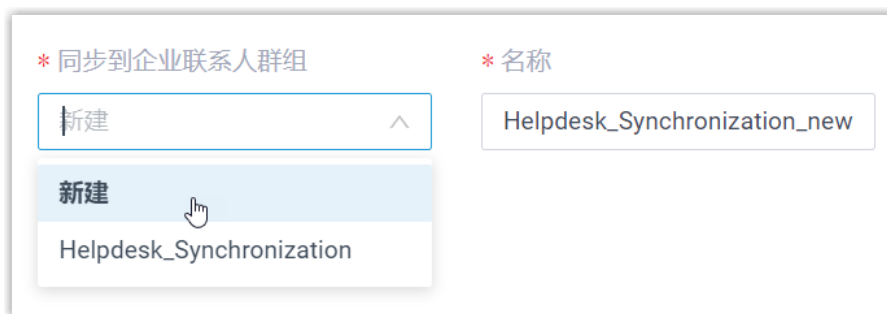


4. 在 **同步到企业联系人群组** 下拉列表中，选择一个现有的空的企业联系人群组，或创建一个新的企业联系人群组。



### 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	<a href="#">↗</a> <a href="#">🗑️</a>
<input type="checkbox"/>	Helpdesk_Synchronization <b>Helpdesk</b>	0	<a href="#">👁️</a> <a href="#">🗑️</a>

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 系列软件版与 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 系列软件版与 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 系列软件版上绑定的企业联系人群组。

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 Contac...				5503309		<input type="checkbox"/>

## 设置自动创建 Zoho Desk 工单

对接 Yeastar P 系列软件版与 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

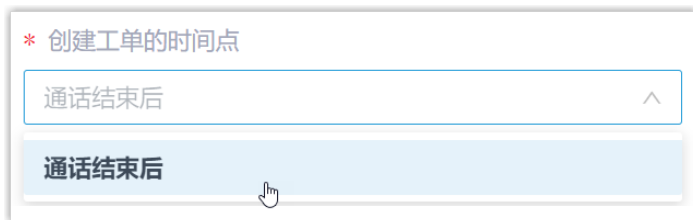
已 [对接 Yeastar P 系列软件版与 Zoho Desk](#)。

### 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**。



- 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。



\* 创建工单的时间点

通话结束后 ^

通话结束后

- **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。

- 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。



\* 创建工单的通话类型

呼入已接听 × 呼入未接听 × 呼出已应答 × ^

呼出未应答 × |

呼入已接听 ✓

呼入未接听 ✓

呼出已应答 ✓

呼出未应答 ✓

- **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。

- 点击 **保存**。

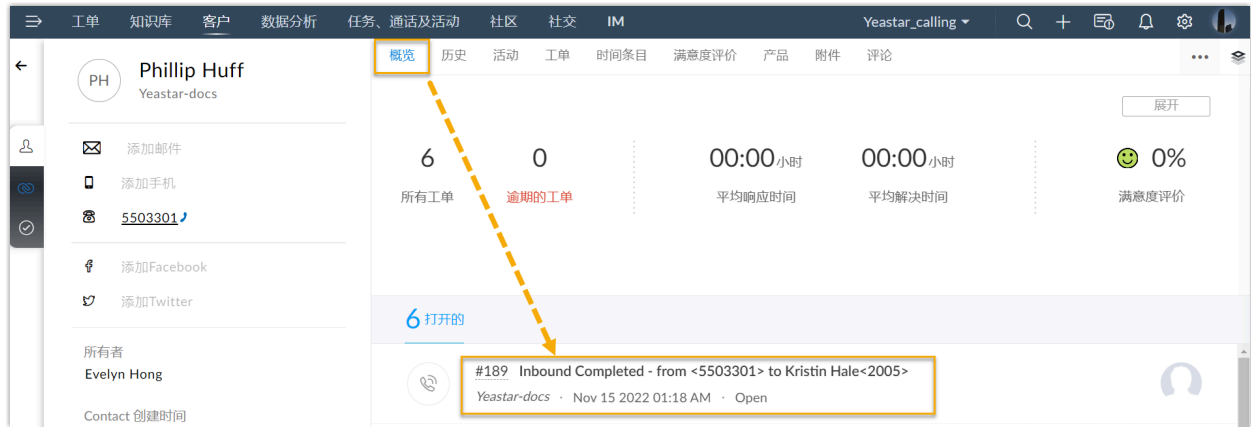
## 执行结果

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。



# 使用 Zoho Desk 集成

本文介绍对接 Yeastar P 系列软件版 与 Zoho Desk 后可实现的功能。

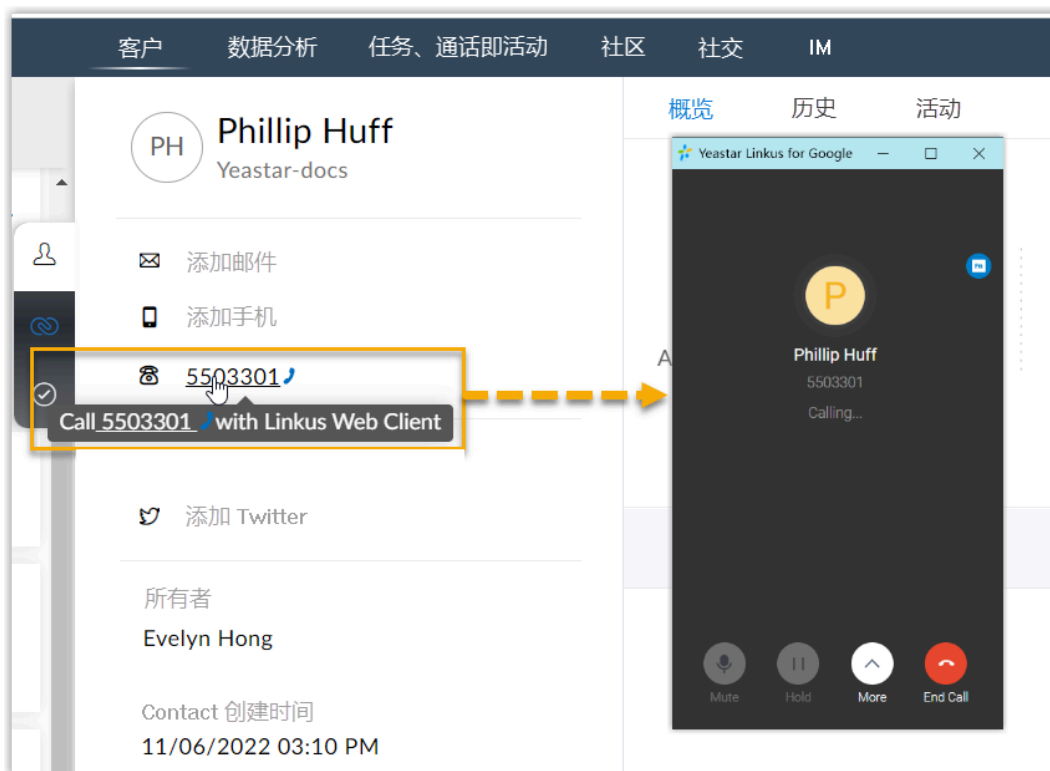
## 一键呼叫

### 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：

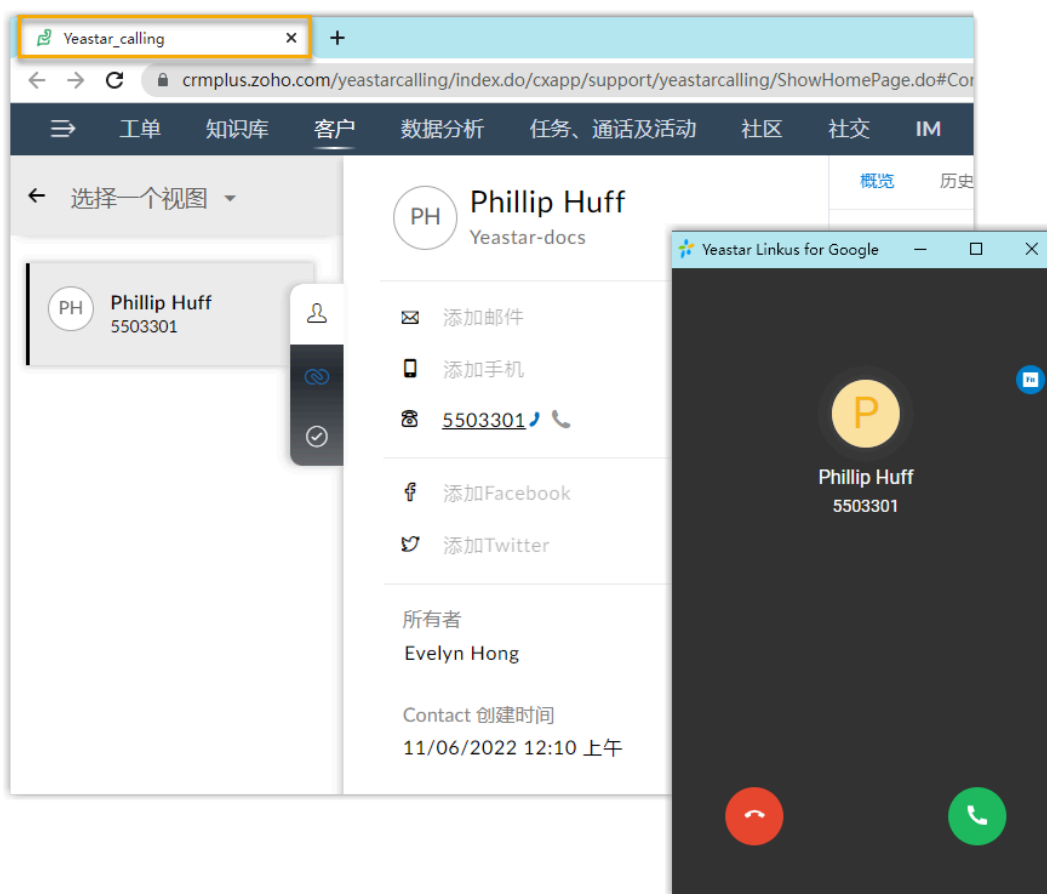
- Linkus 桌面端
- Linkus 网页端

**注:**

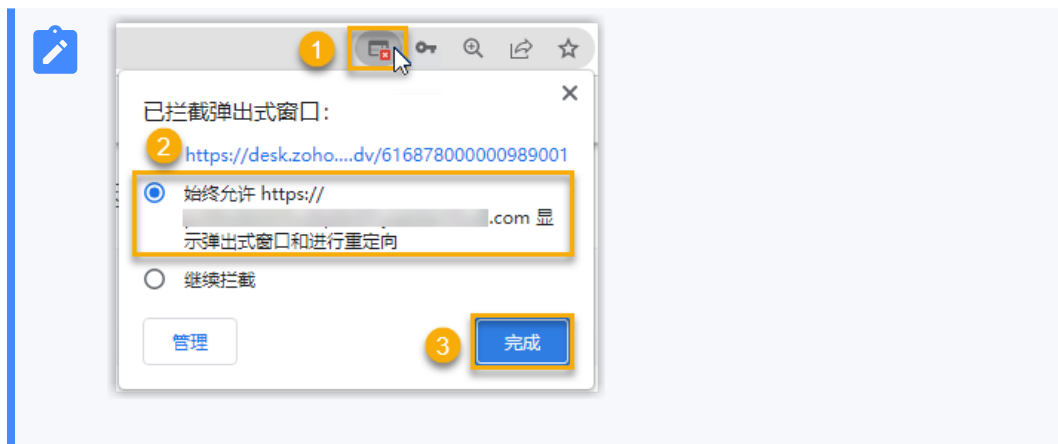
如果用户关掉了浏览器或 Linkus 网页端页面，将无法接收到来电。为了避免漏接来电，用户可以安装 [Yeastar Linkus for Google](#) 谷歌插件，以保证在关闭浏览器的情况下，也能实现来电弹屏。

**操作步骤**

当绑定的用户接收到 Zoho Desk 联系人的来电呼叫时，系统将自动打开一个新的浏览器页签，呈现 Zoho Desk 联系人的详细信息。

**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

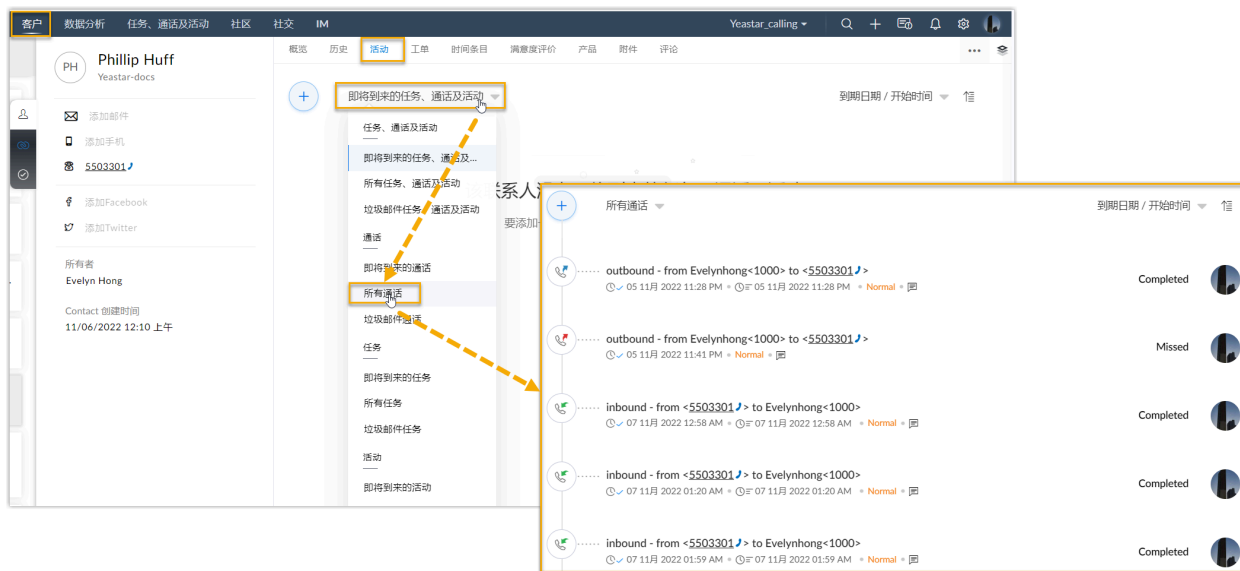


**注：**

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。

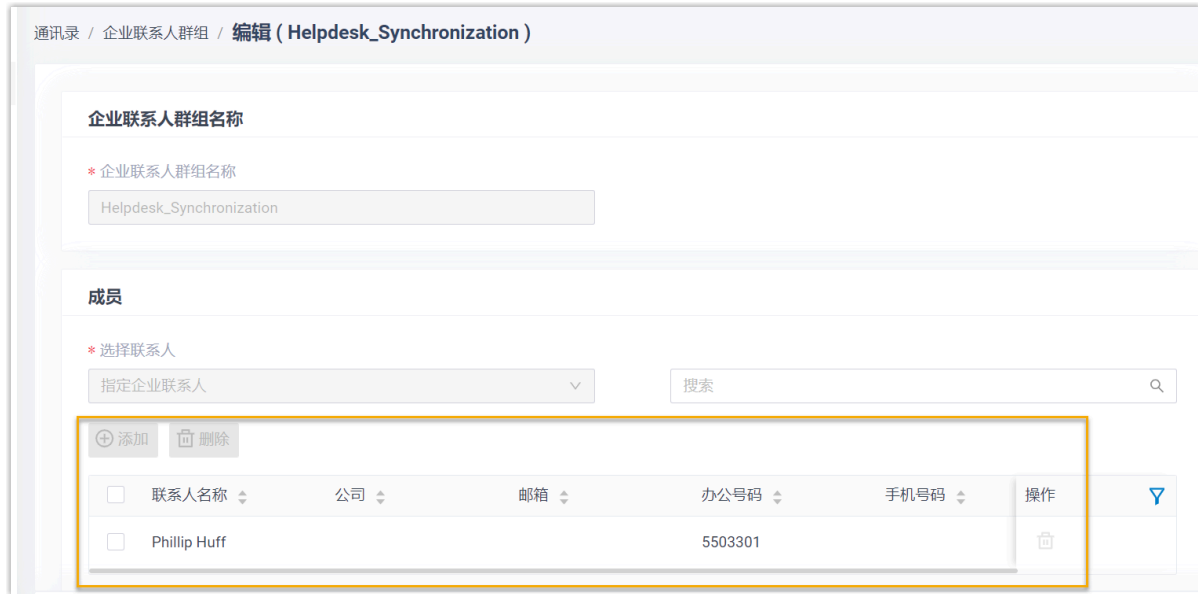


## 联系人同步

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. The contact's profile is on the left, and the main area shows a summary of tickets. A dashed orange arrow points from the 'Overview' tab to a newly created ticket card. The ticket card is titled '#189 Inbound Completed - from <5503301> to Kristin Hale<2005>' and includes the contact name 'Yeastar-docs' and the creation time 'Nov 15 2022 01:18 AM'. The ticket is marked as 'Open'.

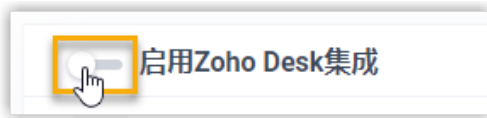
所有工单	逾期的工单	平均响应时间	平均解决时间	满意度评价
6	0	00:00 小时	00:00 小时	0%

# 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 系列软件版 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。

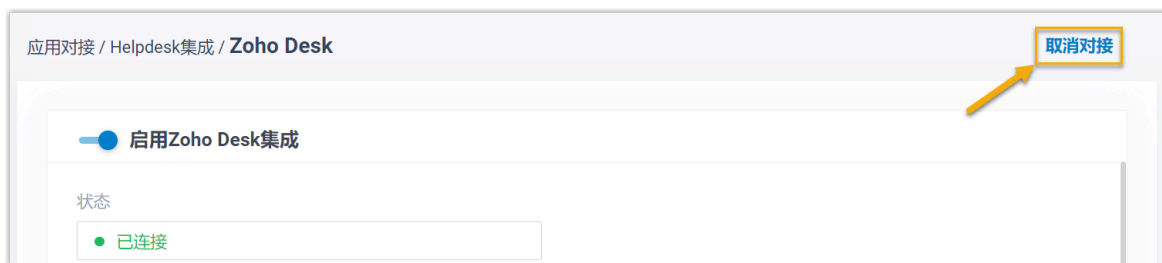


# 断开 Zoho Desk 连接

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。