

# Zoho Support

## 中集成 Zoho CRM

2012-12

产品经理：李航

## Zoho Support 中集成 Zoho CRM 功能介绍

您在使用 Zoho CRM 追踪您的销售过程吗？如果是的话，那么此集成功能就是为您准备的！通过 Zoho CRM 集成，您可以将 Zoho CRM 系统中的客户和联系人信息导入到您的 Zoho Support 中，并自动保持这些信息的更新。

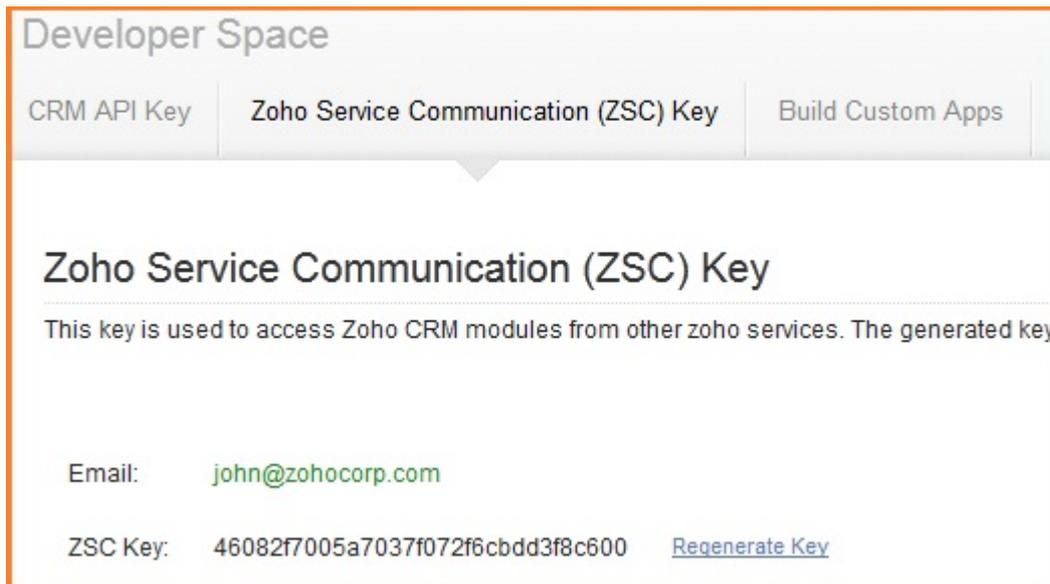
注意：您需要在 Zoho Support 中提供您的 Zoho CRM 帐号的 Zoho Service Communication (ZSC) Key，以更新您的客户和联系人信息。

设置 Zoho CRM 集成的步骤：

1. 从 Zoho CRM 中获取您的 ZSC Key
2. 在 Zoho Support 中设置 Zoho CRM 集成
3. 导入联系人和客户模块的数据

## 从 Zoho CRM 中获取您的 Zoho Service Communication (ZSC) Key

1. 以管理员身份登录到您的 Zoho CRM 帐号中。
2. 点击**设置** > **开发者空间** > **Zoho Service Communication (ZSC) Key**。
3. 记下邮件地址以及关联的 ZSC Key，您需要在 Zoho Support 中提供这些信息以设置集成。



您还可以点击"重新生成 Key"来重新生成一个新的 ZSC Key，但是不推荐这么做。

## 在 Zoho Support 中设置 Zoho CRM 集成

从 Zoho CRM 中获取 ZSC Key 之后，您需要在 Zoho Support 中提供此 ZSC key 以配置从 Zoho CRM 导入客户和联系人数据的过程。

要设置导入，请执行下面这些步骤：

1. 以管理员身份登录到 Zoho Support。
2. 点击**设置 > 集成和插件 > Zoho 插件 > Zoho CRM 集成**
3. 在 Zoho CRM 集成页面，提供 **Zoho CRM 管理员邮件地址**以及从 Zoho CRM 中获取的相关的 **ZSC Key**。
4. 点击**保存**。

### Zoho CRM Integration

Zoho CRM integration enables you to import Accounts and Contacts from Zoho CRM into Zoho Support.

In free and trial editions, you are allowed a one time import of 20 accounts & 20 contacts

### Zoho CRM Authentication Credentials

Zoho CRM Administrator Email:

Zoho Service Communication (ZSC) Key:

提供上述信息之后，您将打开导入模块页面，在这里可以选择您要导入到 Zoho Support 中的数据模块。

### Make a New Import

Select Modules to Import from Zoho CRM

**Contacts**

**Accounts**

### Zoho CRM Authentication Credentials

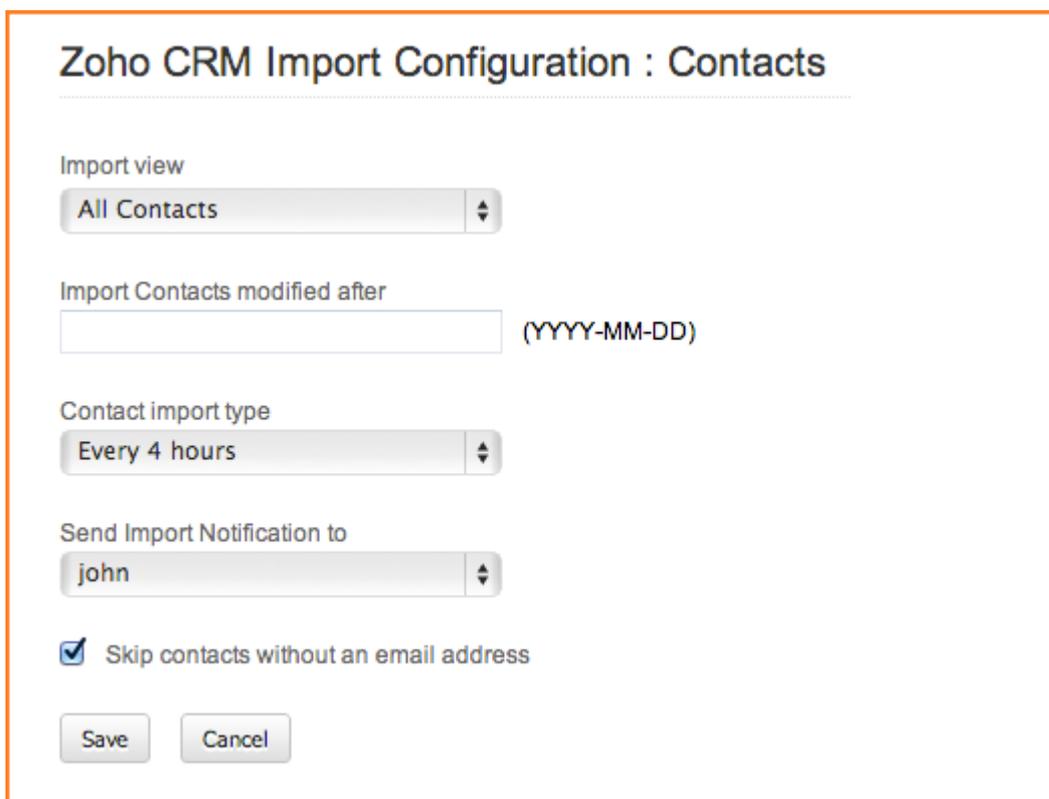
Zoho CRM Administrator Email: **john@zohocorp.com**  
This Email id is used to communicate with Zoho CRM

Zoho Service Communication (ZSC) Key: **d2674330258adeb5f30602e696aebad2**  
This key is used to communicate with Zoho CRM

## 导入联系人和客户模块

您可以通过选中联系人和客户模块来开始一个全新的导入。可以同时导入两个模块，也可以单独导入其中任意一个。

1. 现在我们同时导入联系人和客户模块。

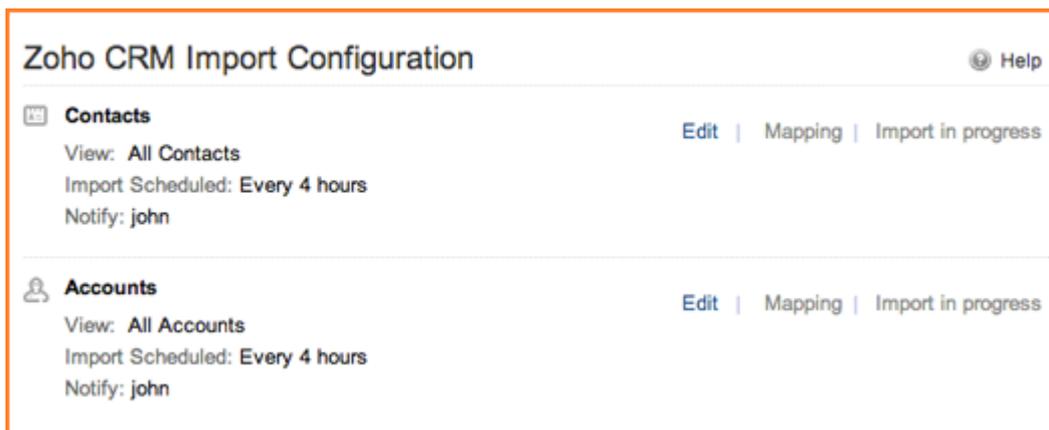


The screenshot shows the 'Zoho CRM Import Configuration : Contacts' form. It includes the following fields and options:

- Import view:** A dropdown menu with 'All Contacts' selected.
- Import Contacts modified after:** An empty text input field with '(YYYY-MM-DD)' as a placeholder.
- Contact import type:** A dropdown menu with 'Every 4 hours' selected.
- Send Import Notification to:** A dropdown menu with 'john' selected.
- Skip contacts without an email address:** A checked checkbox.
- Buttons:** 'Save' and 'Cancel' buttons at the bottom.

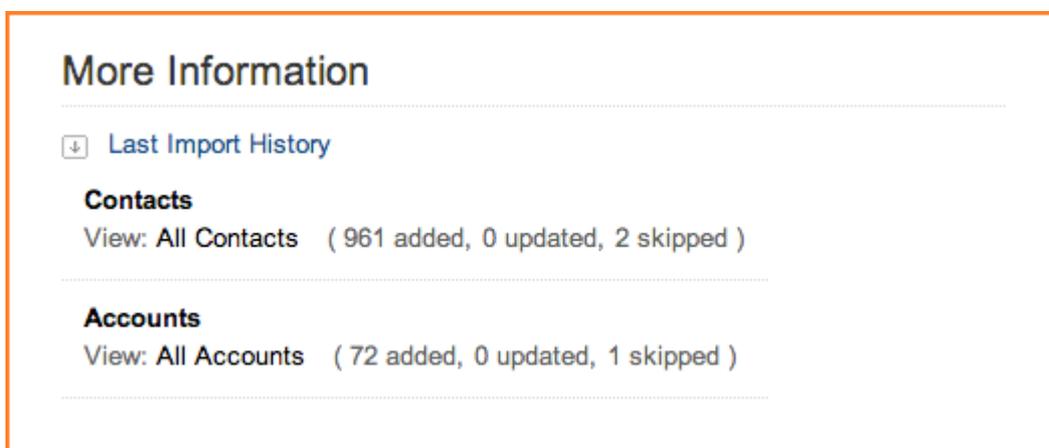
2. 点击导入视图，在这里您可以选择导入 Zoho CRM 中的全部联系人和客户，还是只导入某个自定义视图下的记录。
  - 。 **注意** – 您可以从下拉列表中选择一个自定义视图，从而只导入 Zoho CRM 中此视图下可用的联系人和客户记录。
3. 要导入某个指定日期后修改的联系人和客户记录，从显示的日历中选择这个指定的日期。如果您是第一次初始化导入过程，您可以跳过此步骤。
4. 在**联系人导入类型**中，选择从 Zoho CRM 中更新数据到 Zoho Support 中的频率。有下面这些选项供您选择：
  - 。 每 4 小时

- 每 8 小时
  - 每 12 小时
  - 每 16 小时
  - 每 20 小时
  - 每天
  - 每周
  - 每月
  - 手动
5. 通过**发送导入通知**选项来发送一封包含导入详情的邮件告警通知。
6. 选择**忽略没有邮件地址的联系人**(只在联系人模块可用) 选项以获取那些有邮件地址的联系人，以防止导入过程中产生重复记录。
7. 完成上述设置之后，点击**导入**来查看字段映射页面。在此页面中，映射相应的 Zoho CRM 的联系人/客户字段和 Zoho Support 的联系人/客户字段。
- **注意** – 您在 Zoho CRM 中创建的自定义字段也将显示在映射页面中
  - 请确保您映射字段到相同的字段类型中，否则将不会导入字段值。例如：  
在 Zoho CRM 中的整型值只能与 Zoho Support 中的整型值进行映射。
8. 字段映射之后，点击**开始导入**以初始化选择模块的导入过程。您将打开显示状态为**正在导入**的配置页面。



由于导入过程需要花费一些时间完成，您可以继续在 Zoho Support 中执行其他操作。导入完成之后，您将接收到一封包含导入详情的通知邮件（如果您选中了邮件通知的话）。

9. 另外，您可以点击**最新的导入历史**来查看添加的、更新的和跳过的联系人和客户记录数。



成功导入之后，您可以在 Zoho Support 相应的模块中查看导入自 Zoho CRM 的联系人和客户记录。

10. 要编辑客户和联系人模块的映射字段，点击**映射**(导入过程中不能执行此操作) 将打开字段映射页面。修改所需要的内容并保存。

11.对于随后的导入，您可以设置**最新创建的联系人或最新修改的联系人**作为导入视图，从而只导入在上次导入之后，在 Zoho CRM 中最新添加或修改的联系人记录。对于客户模块也一样。

注意：

- 在首次和接下来的导入过程中，系统可能会在客户和联系人模块中检查重复记录。例如：当有重复记录存在于 Zoho Support 和 Zoho CRM 中时，在 Zoho CRM 中映射的相关字段也将更新到 Zoho Support 中
- **Zoho Support 的免费和试用用户只能执行一次导入过程，并且只能从 Zoho CRM 中导入 20 个客户和联系人到 Zoho Support 中。**