

مستندات وب سرویس تلفنچی

دریافت ایونت تماس (Call Events Webhook)

رویدادهای ringing و hangup – ارسال خودکار به وبهوک شما

مقدمه

ایونت تماس یکی از قابلیت‌های تعبیه‌شده در سیستم تلفن ابری تلفنچی است که به شما امکان می‌دهد رویدادهای تماس را به صورت لحظه‌ای دریافت کنید. برخلاف روش polling (که نیاز به درخواست مکرر دارد)، در این روش سیستم تلفنچی به صورت خودکار اطلاعات را به آدرس وبهوک شما ارسال می‌کند. دو نوع رویداد ارسال می‌شود:

رویداد	توضیحات
ringing	هنگامی که تماسی در حال زنگ خوردن است – قبل از پاسخ دادن
hangup	پس از قطع شدن تماس – چه پاسخ داده شده باشد چه خیر



نحوه عملکرد

پس از ثبت آدرس وبهوک در پنل کاربری تلفنچی، هر بار که یک تماس رخ می‌دهد سیستم به صورت خودکار یک درخواست POST حاوی اطلاعات تماس به آدرس شما ارسال می‌کند. جریان کلی به این شکل است:

۱	تماسی برقرار یا دریافت می‌شود
۲	سیستم تلفنچی رویداد ringing را تشخیص می‌دهد
۳	یک درخواست POST با اطلاعات تماس به events_hook شما ارسال می‌شود
۴	پس از قطع تماس، رویداد hangup نیز به همان آدرس ارسال می‌شود
۵	سرور شما اطلاعات را پردازش کرده و پاسخ 200 HTTP برمی‌گرداند

⚠ نکته: سرور شما باید در کمترین زمان ممکن پاسخ 200 HTTP برگرداند. پردازش‌های سنگین را به صف (queue) بسپارید تا از timeout جلوگیری شود.

ساختار داده دریافتی (Payload)

اطلاعات به صورت JSON در بدنه درخواست POST ارسال می شود:

```
}
  , "uid": "3Ev15-2841c6b5-1111-4c1c-bffe-8f5f1d4a9fec"
  , "rid": "OTCL-bd07341f-1111-4c19-bdad-c18044bf105d"
  , "message": "request sent"
  } : "data"
  , "service_id": "3Ev15-114h-1414-bffe-8f5f1d4a9fasd"
  , "cuid": "173133386.125769"
  , "unique_id": "173133386.125769"
  , "src": "89**3"
  , "dest": "912***975"
  , "type": "outgoing"
  , "event": "ringing"
  , "datetime": "2024-11-18 16:55:37"
  , "trunk_number": "021*****75"
  , "trunk_outgoing": "pishgaman"
  , "webservice_token": "123ghj564-02be-44c9-bb3f-121039ghjghjf9"
  , "events_hook": "your_url"
  , "app_name": "parsvt"
  , "date": "2024-11-18 16:55:38"
  , {
    , "created_at": "2024-11-18 16:55:38"
    , "type": "info"
  }
}
```

توضیحات فیلدهای خروجی

فیلدهای اصلی

فیلد	توضیحات
uid	شناسه یکتای درخواست
rid	شناسه یکتای رویداد (Event ID)
message	وضعیت ارسال درخواست – مقدار ثابت: "request sent"
created_at	زمان ایجاد این رویداد توسط سیستم
type	نوع پیام – مقدار: "info" برای اطلاع‌رسانی

فیلدهای بخش data

فیلد	توضیحات
service_id	شناسه سرویس تلفنچی مرتبط با این تماس
cuid / unique_id	شناسه یکتای تماس – هر دو فیلد مقدار یکسان دارند
src	شماره مبدأ تماس (تماس‌گیرنده) – به صورت مخفی شده
dest	شماره مقصد تماس (تماس‌گیرنده شونده) – به صورت مخفی شده
type	نوع تماس: "incoming" برای ورودی یا "outgoing" برای خروجی
event	وضعیت رویداد: "ringing" هنگام زنگ خوردن، "hangup" پس از قطع تماس
datetime	زمان وقوع رویداد با فرمت Y-m-d H:i:s
trunk_number	شماره خط (ترانک) استفاده شده در این تماس
trunk_outgoing	نام ترانک خروجی
webservice_token	توکن امنیتی وب سرویس برای تأیید هویت درخواست
events_hook	آدرس URL وب‌هوک شما که این رویداد به آن ارسال شده است
app_name	نام اپلیکیشن یا سرویس ارسال کننده رویداد
date	تاریخ و زمان ثبت رویداد با فرمت Y-m-d H:i:s

امنیت و اعتبارسنجی

برای اطمینان از اینکه درخواست‌های دریافتی واقعاً از تلفنچی ارسال شده‌اند و جعلی نیستند، می‌توانید از فیلد `webservice_token` در بدنه درخواست استفاده کنید:

```
php?>
// اعتبارسنجی درخواست ورودی از تلفنچی
(payload = json_decode(file_get_contents('php://input'), true$

    , " ?? ['received_token = $payload['data']['webservice_token$
    '{expected_token = '{YOUR_WEBSERVICE_TOKEN$
    // توکن ذخیره‌شده در سرور شما

    } (if ($received_token !== $expected_token
        ;(http_response_code(403
        ;('exit('Unauthorized
    {

    // پردازش رویداد
    'hangup' یا 'event = $payload['data']['event']; // 'ringing$
    ;['cuid = $payload['data']['cuid$
    ;['src = $payload['data']['src$
    ;['dest = $payload['data']['dest$
    'outgoing' یا 'type = $payload['data']['type']; // 'incoming$

    // پاسخ سریع به تلفنچی
    ;(http_response_code(200
    ;(['echo json_encode(['status' => 'ok

    // پردازش‌های سنگین را در صف قرار دهید
    ... //
```

موارد استفاده رایج

نمایش لحظه‌ای وضعیت تماس

با دریافت رویداد `ringing` می‌توانید بلافاصله اطلاعات تماس‌گیرنده را روی صفحه نمایش دهید – مثلاً نام مشتری از CRM – قبل از اینکه اپراتور تلفن را بردارد.

ثبت خودکار تماس‌ها در CRM

با دریافت رویداد `ringing` می‌توان تماس را در CRM ثبت کرد و با `hangup`، زمان پایان مکالمه را به‌روز نمود.

سیستم اعلان و هشدار

در صورتی که تماس مهمی از مشتری خاص دریافت شد، می‌توان بر اساس `src` پیام فوری به تیم مربوطه ارسال کرد.

گزارش‌گیری بلادرنگ

با پردازش رویدادهای ringing و hangup می‌توان داشبورد زنده‌ای از وضعیت تماس‌های جاری ساخت.

ردیابی مسیر تماس

با ذخیره cuid در هر رویداد می‌توان کل چرخه یک تماس (زنگ، پاسخ، قطع) را ردیابی و تحلیل کرد.

سوالات متداول

1. چطور آدرس وب‌هوک خود را در تلفنچی تنظیم کنم؟

از پنل کاربری تلفنچی وارد بخش تنظیمات وب‌سرویس شوید و آدرس URL سرور خود را در فیلد Events Hook وارد کنید. پس از ذخیره، تمام رویدادهای تماس به این آدرس POST می‌شوند.

2. چه رویدادهایی از طریق این وب‌هوک ارسال می‌شود؟

دو نوع رویداد ارسال می‌شود: ringing هنگامی که تماسی در حال زنگ خوردن است، و hangup پس از قطع شدن تماس.

3. چطور مطمئن شوم درخواست از تلفنچی آمده و جعلی نیست؟

فیلد webservice_token در بدنه درخواست ارسال می‌شود. این توکن را با توکن ذخیره‌شده در سرور خود مقایسه کنید. اگر مطابقت نداشت، درخواست را رد کنید.

4. آیا رویدادهای ورودی و خروجی هر دو ارسال می‌شوند؟

بله. فیلد type در بخش data مشخص می‌کند تماس از نوع incoming (ورودی) یا outgoing (خروجی) است.

5. اگر سرور ما در لحظه ارسال رویداد در دسترس نباشد چه اتفاقی می‌افتد؟

توصیه می‌شود سرور شما پاسخ HTTP 200 را سریع برگرداند. در صورت عدم دریافت پاسخ، ممکن است سیستم مجدداً تلاش کند. برای اطلاع از سیاست retry، با پشتیبانی تلفنچی تماس بگیرید.

6. آیا می‌توان رویدادها را فیلتر کرد و فقط نوع خاصی دریافت کرد؟

فیلترینگ در سمت تلفنچی انجام نمی‌شود. تمام رویدادها به آدرس هوک شما ارسال می‌شوند و منطق فیلترینگ باید در سمت سرور شما پیاده‌سازی شود.

7. فیلد src و dest چرا مخفی‌شده نمایش داده می‌شوند؟

تلفنچی برای حفظ حریم خصوصی، بخشی از شماره‌ها را با * پوشش می‌دهد. شماره کامل را می‌توانید از API لیست تماس‌ها با استفاده از cuid دریافت کنید.