

CDR ضبط جزئیات مکالمات

راهنمای دریافت خودکار جزئیات تماس در Telefonchy

معرفی

وبهوک پایان تماس یکی از رویدادهای تعبیه شده در سیستم Telefonchy است. هر بار که یک تماس پایان می یابد، سیستم اطلاعات آن تماس را به نشانی ای ارسال می کند که مشتری در پنل برای این رویداد تعریف کرده است. این رویداد برای ثبت خودکار تماس ها، به روزرسانی CRM، گزارش گیری و پردازش فایل ضبط شده کاربرد دارد.

پیش از استفاده، نشانی دریافت کننده وبهوک را در پنل تعریف کنید و مطمئن شوید سرور شما توان دریافت و پردازش داده ورودی را دارد.

زمان ارسال رویداد

این رویداد پس از پایان هر تماس ارسال می شود. داده ارسالی شامل وضعیت تماس، زمان انتظار و مکالمه، شماره های مبدأ و مقصد، اطلاعات داخلی، مخاطبان مرتبط و در صورت وجود، شناسه فایل ضبط شده است.

نمونه داده ارسالی

```
}
webservice_id": "id",
"route": "cdr",
"data": {
  "service_id": "3Ev15-782s18c8-****-417e-98bc-4e7c2cca4231",
  "call_id": "1733900885.736861",
  "object_id": "67593b45612b8s24af04c823",
  "exten": {
    "id": "2**39",
    "caller_id": "09*****908"
  },
  "type": "incoming",
  "trunk": "021*****58",
  "status": "NO ANSWER",
  "call_source": "09*****5674",
  "call_dest": "09*****08",
  "time_wait": 82,
  "time_talk": 0,
  "record_id": false,
  "created_at": "1403-09-21 10:35:16",
  "ended_at": "1403-09-21 10:36:38",
  "contact": {
    "call_source": {
      "type": "contact",
      "contact_id": 24156,
      "name": "مشتری محمدی"
    },
    "call_dest": {
      "type": "exten",
      "contact_id": 2876839,
      "name": "اپراتور محمدی"
    }
  },
  "file_id": false
}
```



ساختار اصلی رویداد

فیلد	توضیحات
webservice_id	شناسه وب سرویس یا رویدادی است که برای تمایز و مدیریت داده دریافتی استفاده می شود.

توضیحات	فیلد
مسیر یا نوع رویداد است. مقدار cdr به Call Detail Record یا رکورد جزئیات تماس اشاره دارد.	route
شیء اصلی داده است که تمام اطلاعات مرتبط با تماس پایان یافته را در بر می گیرد.	data

فیلدهای جزئیات تماس

توضیحات	فیلد
شناسه سرویسی است که تماس به آن تعلق دارد.	data.service_id
شناسه منحصر به فرد تماس برای پیگیری، گزارش گیری یا اتصال به داده های دیگر.	data.call_id
شناسه شیء مرتبط با تماس در سیستم.	data.object_id
شناسه داخلی مرتبط با تماس.	data.exten.id
شماره معرفی شده برای داخلی یا تماس گیرنده.	data.exten.caller_id
نوع تماس؛ برای نمونه incoming به معنای تماس ورودی است.	data.type
شماره خط یا ترانکی است که تماس از طریق آن انجام شده یا وارد شده است.	data.trunk
وضعیت تماس؛ برای نمونه NO ANSWER یعنی تماس پاسخ داده نشده است.	data.status
شماره مبدأ تماس.	data.call_source
شماره مقصد تماس.	data.call_dest
مدت انتظار تماس، بر حسب ثانیه.	data.time_wait
مدت مکالمه برقرار شده، بر حسب ثانیه.	data.time_talk
شناسه رکورد تماس در صورت وجود ضبط؛ مقدار false یعنی رکوردی ثبت نشده است.	data.record_id
تاریخ و زمان آغاز یا ثبت تماس با قالب هجری شمسی.	data.created_at
تاریخ و زمان پایان تماس با قالب هجری شمسی.	data.ended_at

توضیحات	فیلد
شناسه فایل ضبط شده. مقدار false یعنی فایل صوتی در دسترس نیست؛ در صورت وجود، از شناسه فایل برای فرایند دانلود استفاده می شود.	data.file_id

اطلاعات مخاطبان

توضیحات	فیلد
اطلاعات مخاطب مبدأ تماس را شامل می شود.	data.contact.call_source
نوع مبدأ است؛ برای نمونه contact به مخاطب ثبت شده اشاره دارد.	data.contact.call_source.type
شناسه منحصر به فرد مخاطب مبدأ در سیستم.	data.contact.call_source.contact_id
نام مخاطب مبدأ تماس.	data.contact.call_source.name
اطلاعات مقصد تماس را شامل می شود.	data.contact.call_dest
نوع مقصد است؛ برای نمونه exten به داخلی تلفن اشاره دارد.	data.contact.call_dest.type
شناسه مخاطب یا داخلی مقصد در سیستم.	data.contact.call_dest.contact_id
نام مخاطب یا اپراتور مقصد تماس.	data.contact.call_dest.name

بهترین روش های پردازش وب هوک

- داده ورودی را بر اساس call_id یا object_id به صورت یکتا ذخیره کنید تا از ثبت تکراری یک تماس جلوگیری شود.
- پاسخ دریافت کننده وب هوک را سریع نگه دارید و پردازش های زمان بر مانند گزارش گیری یا دریافت فایل را به صف پردازش منتقل کنید.
- پیش از استفاده از داده، نوع مقدارهای null، false، عدد و رشته را بررسی کنید.
- برای تماس های بدون پاسخ، status و time_talk را همزمان تحلیل کنید.
- شماره های تلفن و اطلاعات مخاطبان را داده حساس در نظر بگیرید و دسترسی به آنها را محدود کنید.
- در صورت وجود file_id، دریافت و نگهداری فایل ضبط شده را مطابق سیاست های حریم خصوصی و نگهداری داده سازمان انجام دهید.

پرسش های متداول

وب هوک پایان تماس چه زمانی ارسال می شود؟

پس از پایان هر تماس، اطلاعات تماس به نشانی تعریف شده در پنل برای این رویداد ارسال می شود.

مقدار route برابر با cdr چه معنایی دارد؟

cdr مخفف Call Detail Record است و نشان می‌دهد داده‌ی ارسال‌شده مربوط به رکورد جزئیات تماس است.

اگر record_id یا file_id برابر با false باشد چه معنایی دارد؟

یعنی برای تماس موردنظر رکورد یا فایل ضبط‌شده‌ای در دسترس نیست.

آیا data.time_talk صفر همیشه به معنای تماس ناموفق است؟

اغلب در تماس‌های پاسخ‌داده‌نشده مقدار آن صفر است، اما برای نتیجه‌گیری دقیق، data.status را نیز بررسی کنید.

چگونه از ثبت تکراری داده جلوگیری کنم؟

call_id یا object_id را به عنوان کلید یکتا در دیتابیس در نظر بگیرید و پیش از درج داده، وجود قبلی آن را بررسی کنید.

آیا می‌توانم از فایل ضبط‌شده استفاده کنم؟

در صورتی که file_id مقدار داشته باشد، شناسه‌ی فایل برای فرایند دریافت فایل صوتی قابل استفاده است.

جمع‌بندی

وب‌هوک پایان تماس، اطلاعات کامل تماس را بلافاصله پس از پایان آن در اختیار سیستم شما قرار می‌دهد. با ذخیره‌سازی یکتای داده، اعتبارسنجی فیلدها و پردازش امن اطلاعات مخاطبان و فایل‌ها، می‌توانید آن را به صورت مؤثر به CRM، گزارش‌ها و جریان‌های خودکار سازمان متصل کنید.