

# تماس سریع تلفنچی

راهنمای Click to Call و پیگیری وضعیت تماس با وب سرویس

## معرفی

وب سرویس تماس سریع Telefonchy به CRM، نرم افزار پشتیبانی یا سامانه اختصاصی شما اجازه می دهد برقراری تماس از یک داخلی مشخص به شماره مقصد را درخواست کند. در این فرایند، ابتدا تلفن یا Softphone داخلی زنگ می خورد و پس از پاسخ اپراتور، تماس با شماره مقصد برقرار می شود.

پاسخ موفق API فقط به معنی ثبت و صف شدن درخواست تماس است؛ این پاسخ به تنهایی پاسخ دادن اپراتور یا برقراری کامل مکالمه را تضمین نمی کند. برای پیگیری، مقدار request\_id را ذخیره و وضعیت آن را استعلام کنید.

## پیش نیازها

- سرویس Telefonchy و وب سرویس فعال.
- توکن وب سرویس متعلق به مالک service\_id.
- داخلی فعال و آنلاین که به همان سرویس تعلق دارد.
- شماره مقصد معتبر و مسیر خروجی در دسترس.
- ارسال درخواست از Backend امن، نه مستقیماً از مرورگر کاربر.

## فرایند تماس سریع

1. سامانه شما درخواست تماس سریع را به Telefonchy ارسال می کند.
2. Telefonchy اعتبار توکن، سرویس و داخلی را بررسی می کند.
3. برای درخواست یک request\_id ایجاد می شود.
4. درخواست به مرکز تماس مربوط به سرویس ارسال می شود.
5. ابتدا داخلی اپراتور زنگ می خورد.
6. پس از پاسخ اپراتور، تماس با شماره مقصد برقرار می شود.
7. با مسیر استعلام وضعیت، cuid و آخرین وضعیت پردازش تماس را دریافت می کنید.

## ایجاد تماس سریع

### نشانی و روش درخواست

GET https://panel.telefonchy.com/webservice/v1/smartcall

پارامترهای این مسیر باید در Query String ارسال شوند. برای این درخواست، بدنهٔ JSON یا Form Data ارسال نکنید.

### هدرهای درخواست

| نام              | اجباری | نوع    | توضیحات                                          |
|------------------|--------|--------|--------------------------------------------------|
| webservice-token | بله    | String | توکن وب سرویس دریافت شده از پنل کاربری.          |
| Accept           | خیر    | String | پیشنهاد می شود مقدار application/json ارسال شود. |

### پارامترهای Query String

| نام        | اجباری | نوع    | توضیحات                                                |
|------------|--------|--------|--------------------------------------------------------|
| service_id | بله    | String | شناسهٔ سرویس تلفنی که در پنل کاربری نمایش داده می شود. |
| exten      | بله    | String | شماره یا شناسهٔ داخلی فعال متعلق به همان سرویس.        |
| to         | بله    | String | شمارهٔ مقصد تماس؛ برای نمونه 09330393515.              |

توکن باید متعلق به مالک service\_id باشد و داخلی نیز باید به همان سرویس تعلق داشته باشد.

### نمونهٔ cURL

```
curl --get 'https://panel.telefonchy.com/webservice/v1/smartcall' \  
--header 'Accept: application/json' \  
--header 'webservice-token: YOUR_WEBSERVICE_TOKEN' \  
--data-urlencode 'service_id=YOUR_SERVICE_ID' \  
--data-urlencode 'exten=YOUR_EXTENSION' \  
' --data-urlencode 'to=09330393515'
```

## نمونه PHP

```
php?>

$query = http_build_query([
    'service_id' => 'YOUR_SERVICE_ID',
    'exten'      => 'YOUR_EXTENSION',
    'to'         => '09330393515',
]);

$curl = curl_init();
curl_setopt_array($curl, [
    CURLOPT_URL           => 'https://panel.telefonchy.com/webservice/v1/smartcall?' . $query,
    CURLOPT_RETURNTRANSFER => true,
    CURLOPT_CONNECTTIMEOUT => 5,
    CURLOPT_TIMEOUT       => 20,
    CURLOPT_FOLLOWLOCATION  => false,
    CURLOPT_HTTPHEADER    => [
        'Accept: application/json',
        'webservice-token: YOUR_WEBSERVICE_TOKEN',
    ],
]);

$response = curl_exec($curl);
$httpCode = curl_getinfo($curl, CURLINFO_HTTP_CODE);
$error = curl_error($curl);
curl_close($curl);

if ($response === false) {
    throw new RuntimeException($error ? 'Click-to-call request failed.' : '');
}

$result = json_decode($response, true, 512, JSON_THROW_ON_ERROR);

if ($httpCode < 200 || $httpCode >= 300 || ($result['code'] ?? null) !== 200) {
    throw new RuntimeException($result['message'] ?? 'Click-to-call request was rejected.');
}

;(print_r($result
```

## نمونه پاسخ موفق

```

    }
    "status": "Ok",
    "code": 200,
    "message": null,
    "data": {
      "status": "success",
      "message": "Click-to-call request was queued successfully.",
      "request_id": "ctc_8c47d6ac-60df-4218-a570-4cdf4629aa32",
      "originated_call_id": "orig.call.1966cd3a-050e-426a-9180-1ba69bcb185c",
      "cuid": null,
      "call_status": "queued",
      "caller": "188464",
      "callee": "09330393515",
      "server_id": 2,
      "failure_reason": null,
      "created_at": "2026-08-09T14:30:00+03:30",
      "updated_at": "2026-08-09T14:30:00+03:30"
    }
  }

```

## فیلدهای پاسخ ایجاد تماس

| فیلد                              | توضیحات                                                                      |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| code و status                     | نتیجه پردازش درخواست در درگاه؛ مقادیر موفق Ok و 200 هستند.                   |
| data.request_id                   | شناسه اصلی رهگیری درخواست؛ این مقدار را در سیستم خود ذخیره کنید.             |
| data.originated_call_id           | شناسه درخواست Originate در مرکز تماس؛ برای بررسی فنی و لاگ‌ها کاربرد دارد.   |
| data.cuid                         | شناسه تماس پس از ورود به مسیر پردازش تماس؛ ممکن است در پاسخ اولیه null باشد. |
| data.call_status                  | آخرین وضعیت شناخته‌شده درخواست؛ در پاسخ اولیه معمولاً queued است.            |
| data.callee و data.caller         | داخلی آغازکننده و شماره مقصد تماس.                                           |
| data.failure_reason               | علت خطا در صورت ثبت خطا؛ در پاسخ موفق null است.                              |
| data.updated_at و data.created_at | زمان ایجاد و آخرین به‌روزرسانی درخواست با قالب ISO 8601.                     |

## استعلام وضعیت تماس سریع

برای استعلام وضعیت، مقدار data.request\_id را از پاسخ ایجاد تماس دریافت کرده و در مسیر زیر قرار دهید. در این درخواست فقط هدر webservice-token لازم است.

```
{GET https://panel.telefonchy.com/webservice/v1/smartcall/status/{request_id}
```

## نمونه cURL استعلام وضعیت

```
curl 'https://panel.telefonchy.com/webservice/v1/smartcall/status/ctc_8c47d6ac-60df-4218-a570-4cdf4629aa32' \
--header 'Accept: application/json' \
' --header 'webservice-token: YOUR_WEBSERVICE_TOKEN
```

## نمونه PHP استعلام وضعیت

```
php?>

$requestId = 'ctc_8c47d6ac-60df-4218-a570-4cdf4629aa32';
$url = 'https://panel.telefonchy.com/webservice/v1/smartcall/status/' . rawurlencode($requestId);

$curl = curl_init();
curl_setopt_array($curl, [
    CURLOPT_URL => $url,
    CURLOPT_RETURNTRANSFER => true,
    CURLOPT_CONNECTTIMEOUT => 5,
    CURLOPT_TIMEOUT => 20,
    CURLOPT_FOLLOWLOCATION => false,
    CURLOPT_HTTPHEADER => [
        'Accept: application/json',
        'webservice-token: YOUR_WEBSERVICE_TOKEN',
    ],
]);

$response = curl_exec($curl);
if ($response === false) {
    throw new RuntimeException(curl_error($curl) ? 'Status request failed.' : '');
}

curl_close($curl);

;((print_r(json_decode($response, true, 512, JSON_THROW_ON_ERROR
```

## وضعیت‌های احتمالی تماس

| وضعیت     | مفهوم                                                                                        |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| requested | درخواست ثبت شده و در آستانه ارسال به مرکز تماس است.                                          |
| queued    | مرکز تماس درخواست Originate را پذیرفته است.                                                  |
| routing   | تماس در مرحله شناسایی و مسیریابی است؛ معمولاً cuid در این مرحله ثبت می‌شود.                  |
| dialing   | مسیر خروجی انتخاب شده و تلاش برای برقراری تماس در جریان است.                                 |
| answered  | رویداد پاسخ تماس از مسیر SmartCall دریافت شده است.                                           |
| failed    | ارسال اولیه درخواست به مرکز تماس ناموفق بوده است؛ جزئیات ممکن است در failure_reason ثبت شود. |

برای تماس بدون پاسخ، وضعیت تماس سریع ممکن است روی آخرین مرحله پردازش مانند dialing باقی بماند. برای نتیجه نهایی تماس، مدت مکالمه، ضبط تماس یا وضعیت CDR، پس از آماده‌شدن گزارش تماس از API‌های گزارش تماس و مقدار cuid استفاده کنید.

## پیشنهاد برای Polling

پس از دریافت پاسخ ایجاد تماس، وضعیت را هر ۲ تا ۳ ثانیه استعلام کنید. برای جلوگیری از درخواست اضافی، Polling را پس از رسیدن به وضعیت موردنظر یا پس از یک بازه محدود، مانند ۳۰ تا ۶۰ ثانیه، متوقف کنید.

## مدیریت خطا

همیشه علاوه بر HTTP Status، مقدار code و data.status را نیز بررسی کنید. خطاهای رایج عبارت‌اند از:

- ارسال‌نشدن exten، service\_id یا to.
- ارسال‌نشدن یا نامعتبر بودن webservice-token.
- تعلق‌نداشتن توکن یا داخلی به سرویس انتخاب‌شده.
- غیرفعال‌بودن سرویس، وب‌سرویس یا داخلی.
- در دسترس نبودن مرکز تماس یا آفلاین‌بودن Softphone اپراتور.
- نامعتبر بودن شماره مقصد یا در دسترس نبودن مسیر خروجی.

## نمونه ساختار خطای اعتبارسنجی

```
}
status": "Validation-Error",
"code": 400,
"message": "درخواست فاقد توکن وبسرویس معتبری است.",
"data": null
{
```

## نکات امنیتی و عملیاتی

- توکن وبسرویس را فقط در Backend نگه دارید و هرگز آن را در JavaScript مرورگر، اپلیکیشن عمومی یا مخزن کد منتشر نکنید.
- درخواست تماس را از سرور خود به Telefonchy ارسال کنید، نه مستقیماً از مرورگر کاربر.
- از HTTPS استفاده کنید و بررسی گواهی SSL را در محیط Production غیرفعال نکنید.
- service\_id، exten و شماره مقصد را پیش از ارسال اعتبارسنجی و نرمال سازی کنید.
- request\_id، originated\_call\_id و پس از آماده شدن، cuid را در سیستم خود ذخیره کنید.
- برای جلوگیری از تماس تکراری، دکمه تماس را پس از کلیک موقتاً غیرفعال و در Backend نیز محدودیت زمانی اعمال کنید.
- در Retry خودکار محتاط باشید؛ Timeout لزوماً به معنی ثبت نشدن تماس نیست. ابتدا وضعیت درخواست موجود را استعلام کنید.

## پرسش های متداول

### آیا پاسخ 200 یعنی مکالمه برقرار شده است؟

خیر. پاسخ موفق فقط ثبت و صف شدن درخواست را تأیید می کند. وضعیت تماس را با request\_id پیگیری کنید.

### چرا ابتدا داخلی اپراتور زنگ می خورد؟

تماس سریع به این شکل عمل می کند که ابتدا اپراتور داخلی را پاسخ می دهد و سپس تماس با شماره مقصد برقرار می شود.

### اگر cuid در پاسخ اولیه null باشد چه معنایی دارد؟

این مقدار پس از ورود درخواست به مسیر پردازش تماس ایجاد می شود؛ وضعیت را با request\_id استعلام کنید.

### هر چند ثانیه یک بار وضعیت را بررسی کنم؟

هر ۲ تا ۳ ثانیه مناسب است؛ پس از ۳۰ تا ۶۰ ثانیه یا رسیدن به وضعیت موردنظر، Polling را متوقف کنید.

### آیا می توانم توکن را در مرورگر قرار دهم؟

خیر. توکن باید فقط در Backend نگهداری شود.

## جمع‌بندی

وب‌سرویس تماس سریع Telefonchy، ثبت و رهگیری تماس را برای CRM و سامانه‌های اختصاصی ساده می‌کند. request\_id شناسه اصلی پیگیری است؛ آن را ذخیره کنید، وضعیت را از مسیر استعلام دنبال کنید و برای نتیجه نهایی تماس از cuid و API های گزارش تماس استفاده کنید.

