

وضعیت اپراتورها

راهنمای وب سرویس وضعیت و تاریخچه اپراتورها

معرفی

وب سرویس وضعیت و تاریخچه اپراتورها، وضعیت فعلی اپراتورها و یک Timeline یکپارچه از تغییر وضعیت‌ها و رویدادهای تماس را در اختیار سامانه شما قرار می‌دهد. با این API می‌توانید حضور اپراتورها، مشغول بودن آنها و رخدادهای مرتبط با تماس را در CRM یا داشبورد اختصاصی خود نمایش دهید.

اطلاعات پایه

نشانی Production

`https://panel.telefonchy.com`

هدر الزامی همه درخواست‌ها

`webservice-token: YOUR_WEBSERVICE_TOKEN`

پارامتر `service_id` در همه مسیرها الزامی است و باید متعلق به صاحب همان توکن باشد.

دریافت وضعیت همه اپراتورها

`GET /webservice/v1/operators/status?service_id=SERVICE_ID`

```
curl \
  --header "webservice-token: YOUR_WEBSERVICE_TOKEN" \
  "https://panel.telefonchy.com/webservice/v1/operators/status?service_id=SERVICE_ID"
```

فقط اپراتورهای فعال سرویس در `data.items` برگردانده می‌شوند.

دریافت وضعیت یک اپراتور

```
GET /webservice/v1/operators/status?service_id=SERVICE_ID&exten=201
```

```
curl \
--header "webservice-token: YOUR_WEBSERVICE_TOKEN" \
"https://panel.telefonchy.com/webservice/v1/operators/status?service_id=SERVICE_ID&exten=201"
```

اگر exten به سرویس انتخاب شده تعلق نداشته باشد، پاسخ 404 برگردانده می‌شود.

ساختار پاسخ وضعیت

```
{
  "status": "Ok",
  "code": 200,
  "message": null,
  "data": {
    "service_id": "SERVICE_ID",
    "items": [
      {
        "exten": "201",
        "name": "اپراتور فروش",
        "state": "Idle",
        "state_label": "آنلاین",
        "is_online": true,
        "stated_at": "2026-09-07T10:20:00+00:00",
        "jalali_stated_at": "1405-06-16 13:50:00"
      }
    ]
  }
}
```

وضعیت‌های اپراتور

is_online	برچسب	state
true	آنلاین	Idle

state	برچسب	is_online
InUse	مشغول مکالمه	true
Ringing	در حال زنگ	true
Hold	پشت خط	true
Pause	در حالت توقف	true
Unavailable	آفلاین	false

فقط وضعیت Unavailable آفلاین است. اگر state ذخیره شده ناشناخته باشد، API مقدار Unknown و is_online=false را برمی گرداند.

فیلد stated_at زمان استاندارد ISO-8601 آخرین تغییر وضعیت و jalali_stated_at معادل جلالی آن است.

دریافت Timeline اپراتورها

GET /webservice/v1/operators/events?service_id=SERVICE_ID

این مسیر دو نوع داده را با ترتیب زمانی نزولی ترکیب می کند:

- source=presence: تغییر وضعیت اپراتور.
- source=call: رویدادهای تماس ذخیره شده در CDR.

پارامترهای Timeline

پارامتر	اجباری	توضیحات
service_id	بله	شناسه سرویس متعلق به توکن.
exten	خیر	محدود کردن نتایج به یک اپراتور.
source	خیر	یکی از all، presence یا call؛ پیش فرض all.
state	خیر	یک یا چند state جدا شده با ویرگول.
event	خیر	یک یا چند رویداد تماس جدا شده با ویرگول.
from	خیر	ابتدای بازه به شکل ISO-8601.
to	خیر	انتهای بازه به شکل ISO-8601.
limit	خیر	پیش فرض ۵۰ و حداکثر ۱۰۰.

پارامتر	اجباری	توضیحات
cursor	خیر	Cursor صفحه بعد؛ مقدار opaque است.

حداکثر بازه زمانی قابل درخواست ۹۰ روز است.

نمونه دریافت Timeline

```
curl --get \
--header "webservice-token: YOUR_WEBSERVICE_TOKEN" \
--data-urlencode "service_id=SERVICE_ID" \
--data-urlencode "exten=201" \
--data-urlencode "source=all" \
--data-urlencode "state=Idle,InUse,Unavailable" \
--data-urlencode "from=2026-09-01T00:00:00+03:30" \
--data-urlencode "to=2026-09-07T23:59:59+03:30" \
--data-urlencode "limit=50" \
"https://panel.telefonchy.com/webservice/v1/operators/events"
```

نمونه پاسخ Timeline

```
}
  "status": "Ok",
  "code": 200,
  "message": null,
  "data": {
    "service_id": "SERVICE_ID",
    "items": [
      {
        "id": "1531",
        "source": "presence",
        "exten": "201",
        "operator_name": "اپراتور فروش",
        "event": "state_changed",
        "previous_state": "Idle",
        "state": "InUse",
        "state_label": "مشغول مکالمه",
        "is_online": true,
        "occurred_at": "2026-09-07T10:20:00+00:00",
        "jalali_datetime": "1405-06-16 13:50:00"
      },
      {
        "id": "68be8e112233445566778899",
        "source": "call",
        "exten": "201",
        "operator_name": "اپراتور فروش",
        "event": "ringing",
        "type": "incoming",
        "cuid": "CALL_CUID",
        "src": "09120000000",
        "dest": "201",
        "occurred_at": "2026-09-07T10:19:55+00:00",
        "jalali_datetime": "1405-06-16 13:49:55"
      }
    ],
    "has_more": true,
    "next_cursor": "OPAQUE_CURSOR",
    "partial": false,
    "warnings": {}
  }
}
```

صفحه‌بندی با Cursor

اگر has_more=true بود، فیلترهای درخواست قبلی را بدون تغییر و همراه next_cursor ارسال کنید.

```
curl --get \
--header "webservice-token: YOUR_WEBSERVICE_TOKEN" \
--data-urlencode "service_id=SERVICE_ID" \
--data-urlencode "exten=201" \
--data-urlencode "source=all" \
--data-urlencode "limit=50" \
--data-urlencode "cursor=OPAQUE_CURSOR" \
"https://panel.telefonchy.com/webservice/v1/operators/events"
```

Cursor را **Decode** یا تغییر ندهید. برای جلوگیری از حذف یا تکرار نتایج، همه فیلترهای صفحه قبل را ثابت نگه دارید.

پاسخ ناقص هنگام قطعی CDR

اگر CDR موقتاً در دسترس نباشد، تاریخچه presence پنهان نمی‌شود؛ اما پاسخ با `partial=true` و یک هشدار علامت‌گذاری می‌شود.

```
}
  "partial": true,
  "has_more": false,
  "next_cursor": null,
  "warnings": ["call_events_unavailable"]
}
```

در این وضعیت فقط داده‌های موجود قابل اتکا هستند. پس از بازیابی CDR، همان صفحه را دوباره درخواست کنید.

ذخیره و نگهداری تاریخچه

- وضعیت فعلی و رکورد Transition در یک تراکنش ثبت می‌شوند.
- اگر state جدید با state قبلی یکسان باشد، تاریخچه جدید ایجاد نمی‌شود.
- تاریخچه presence فقط از زمان فعال‌شدن قابلیت موجود است و Backfill تخمینی ندارد.
- Job روزانه رکوردهای بیش از ۹۰ روز را حذف می‌کند.

محدودیت درخواست

دو مسیر GET وضعیت و Timeline از remains کم نمی‌کنند. برای هر توکن و هر مسیر، حداکثر ۶۰ درخواست در دقیقه مجاز است.

X-RateLimit-Limit: 60
X-RateLimit-Remaining: 42

HTTP/1.1 429 Too Many Requests
Retry-After: 24

خطاهای رایج

HTTP	مفهوم
400	پارامتر، بازه زمانی، source، state یا cursor نامعتبر است.
404	سرویس یا اپراتور پیدا نشده یا متعلق به توکن نیست.
429	سقف درخواست عبور کرده است؛ Retry-After را رعایت کنید.
500	خطای داخلی Panel.

بهترین روش استفاده

- توکن وبسرویس را فقط در Backend نگه‌داری کنید.
- برای نمایش زنده، وضعیت فعلی را با فاصله زمانی منطقی دریافت کنید و از درخواست‌های غیرضروری بپرهیزید.
- برای Timeline از Cursor استفاده کنید و فیلترها را بین صفحه‌ها ثابت نگه دارید.
- زمان رخداد را با occurred_at پردازش و jalali_datetime را فقط برای نمایش فارسی استفاده کنید.
- در پاسخ partial، وضعیت CDR را به کاربر یا سامانه مانیتورینگ اطلاع دهید و درخواست را بعداً تکرار کنید.

پرسش‌های متداول

آیا Unavailable تنها وضعیت آفلاین است؟

بله. فقط Unavailable با is_online=false برگردانده می‌شود؛ وضعیت ناشناخته نیز Unknown و آفلاین است.

حداکثر بازه Timeline چقدر است؟

حداکثر ۹۰ روز.

اگر has_more برابر true بود چه کنیم؟

همان فیلترها را همراه next_cursor در درخواست بعدی بفرستید.

اگر CDR در دسترس نباشد چه رخ می‌دهد؟

داده‌های presence باز می‌گردند، اما پاسخ `partial=true` و هشدار `call_events_unavailable` خواهد داشت.

سقف درخواست چقدر است؟

برای هر توکن و هر مسیر، حداکثر ۶۰ درخواست در دقیقه مجاز است.

جمع‌بندی

وب‌سرویس اپراتورها، وضعیت لحظه‌ای و تاریخچه رویدادهای اپراتور را برای سامانه‌های مدیریتی فراهم می‌کند. با استفاده صحیح از `Cursor`، `service_id`، محدودیت زمانی و مدیریت پاسخ ناقص، می‌توانید یک داشبورد قابل‌اعتماد برای نظارت بر عملکرد اپراتورها بسازید.

