

تحلیل هوشمند تماس

راهنمای درخواست و دریافت نتیجه تحلیل هوش مصنوعی تماس

معرفی

وب سرویس تحلیل هوشمند تماس Telefonchy به شما اجازه می‌دهد با استفاده از cuid یک تماس، درخواست تحلیل هوش مصنوعی ثبت کنید، وضعیت پردازش را پیگیری کنید و پس از تکمیل، خلاصه، نتیجه، متن مکالمه، احساس مشتری و کلیدواژه‌های تشخیص داده شده را دریافت نمایید.

اطلاعات اتصال

آدرس پایه

https://panel.telefonchy.com

هدر الزامی همه درخواست‌ها

webservice-token: YOUR_WEBSERVICE_TOKEN

status، code، شامل envelope با JSON پاسخ باشند. پاسخ cuid و service_id باید متعلق به صاحب همین توکن باشند. پاسخ data و message باز می‌گردد.

ساختار کلی پاسخ

```
}
  "status": "Ok",
  "code": 200,
  "message": null,
  "data": {
    {
```

ثبت درخواست تحلیل

```
POST /webservice/v1/calls/analysis/request
Content-Type: application/json
```

بدنه درخواست

```
}
service_id: "SERVICE_ID",
" "cuid": "CALL_CUID
{
```

نمونه cURL

```
curl --request POST \
--header "Content-Type: application/json" \
--header "webservice-token: YOUR_WEBSERVICE_TOKEN" \
--data '{"service_id":"SERVICE_ID","cuid":"CALL_CUID"}' \
"https://panel.telefonchy.com/webservice/v1/calls/analysis/request"
```

مصرف‌کننده record_id را ارسال نمی‌کند؛ سرور آن را با cuid و پس از بررسی مالکیت تماس استخراج می‌کند.

رفتار درخواست تکراری

- تحلیل تکمیل‌شده با HTTP 200 برمی‌گردد.
- تحلیل جدید یا درحال‌پردازش با HTTP 202 برمی‌گردد.
- برای تحلیل موجود، Job و هزینه تحلیل مجدد ساخته نمی‌شود.
- هر فراخوانی POST یک واحد از remains وب‌سرویس مصرف می‌کند.
- تماس باید پاسخ‌داده‌شده، دارای صوت مناسب و داخل مهلت مجاز تحلیل باشد. مازول تحلیل و اشتراک سرویس نیز باید فعال باشند.

دریافت وضعیت یا نتیجه

```
GET /webservice/v1/calls/analysis/show?service_id=SERVICE_ID&cuid=CALL_CUID
```

```
curl \
--header "webservice-token: YOUR_WEBSERVICE_TOKEN" \
"https://panel.telefonchy.com/webservice/v1/calls/analysis/show?service_id=SERVICE_ID&cuid=CALL_CUID"
```

این GET از remains کم نمی‌کند و برای هر توکن و مسیر حداکثر ۶۰ درخواست در دقیقه دارد. تا رسیدن به completed یا failed، هر ۳ تا ۵ ثانیه Polling انجام دهید.

وضعیت‌های پردازش

analysis_status	توضیح
requesting	در حال ثبت درخواست در CDR.
queued	در صف پردازش.
transcribing	تبدیل صوت به متن.
analyzing	تحلیل هوش مصنوعی.
reconciling	هماهنگ‌کردن نتیجه و وضعیت با CDR.
completed	تحلیل کامل شده است.
failed	تحلیل ناموفق و وارد جریان بازگشت هزینه شده است.

فیلد progress عددی بین صفر تا صد است و میزان پیشرفت تحلیل را نشان می‌دهد.

نمونه پاسخ در حال پردازش

```
}
status: "Ok",
"code": 200,
"message": null,
"data": {
  "analysis_status": "transcribing",
  "progress": 35,
  "cuid": "CALL_CUID",
  "record_id": "RECORD_ID"
}
```

نمونه نتیجه تکمیل شده

```

    }
    status: "Ok",
    "code": 200,
    "message": null,
    "data": {
      "analysis_status": "completed",
      "progress": 100,
      "cuid": "CALL_CUID",
      "record_id": "RECORD_ID",
      "summary": "خلاصه تماس",
      "outcome": "نتیجه تماس",
      "report_text": "گزارش کامل تحلیل",
      "coaching_tip": "پیشنهاد به اپراتور",
      "coaching_reason": "دلیل پیشنهاد",
      "customer_sentiment": "positive",
      "sentiment_reason": "دلیل تشخیص احساس مشتری",
      "active_keywords": [{"id": 1, "keyword": "خرید"}],
      "matched_keywords": ["خرید"],
      "transcript": {"rx": "متن خام کانال RX", "tx": "متن خام کانال TX"},
      "transcript_by_role": {
        "operator": "متن اپراتور",
        "customer": "متن مشتری",
        "unknown": [],
        "mapping": "verified"
      }
    }
  }
}

```

فیلدهای مهم نتیجه

کاربرد	فیلد
خلاصه کوتاه مکالمه.	summary
نتیجه یا خروجی تماس.	outcome
گزارش کامل تحلیل.	report_text
پیشنهاد عملی به اپراتور و دلیل آن.	coaching_reason و coaching_tip
احساس تشخیص داده شده مشتری و دلیل تشخیص.	sentiment_reason و customer_sentiment
کلیدواژه‌های فعال فعلی تنظیمات سرویس.	active_keywords

کاربرد	فیلد
کلیدواژه‌های پیداشده در مکالمه.	matched_keywords
متن خام دو کانال RX و TX.	transcript
متن مکالمه بر اساس نقش اپراتور و مشتری، در صورت نگاشت قابل اعتماد.	transcript_by_role

متن و نگاشت نقش‌ها

- transcript.tx و transcript.rx متن خام دو کانال هستند.
- transcript_by_role.operator و transcript_by_role.customer فقط زمانی پر می‌شوند که نگاشت نقش‌ها قابل اعتماد باشد.
- در تماس داخلی یا نگاشت نامطمئن، API نقش‌ها را حدس نمی‌زند و mapping=unknown برمی‌گرداند.

نمونه نگاشت نامطمئن نقش‌ها

	<pre> } operator": null," "customer": null, "unknown": { RX": "متن", "rx TX": "متن", "tx }, "mapping": "unknown { </pre>
---	--

کلیدواژه‌ها

active_keywords فهرست کلیدواژه‌های فعال فعلی تنظیمات سرویس و matched_keywords فهرست کلیدواژه‌های پیداشده در مکالمه است. هنگام دریافت تحلیل تکمیل‌شده، کلیدواژه‌های فعال فعلی Backfill می‌شوند؛ بنابراین کلیدواژه‌هایی که بعداً به تنظیمات اضافه شده‌اند نیز در خروجی ارزیابی می‌شوند.

Rate limit

X-RateLimit-Limit: 60 X-RateLimit-Remaining: 42 HTTP/1.1 429 Too Many Requests Retry-After: 24

پاسخ GET هدرهای محدودیت را شامل می‌شود. در صورت عبور از سقف، مقدار Retry-After را رعایت کنید.

خطاهای رایج

مفهوم	HTTP
ورودی یا حساب کاربری نامعتبر است.	400
توکن، IP یا سهمیه وبسرویس مجاز نیست.	401
ماژول، اشتراک، اعتبار یا صوت مناسب در دسترس نیست.	402
سرویس، تماس یا تحلیل متعلق به صاحب توکن پیدا نشده است.	404
سقف Polling رد شده است؛ Retry-After را رعایت کنید.	429
خطای داخلی Panel.	500

بهترین روش استفاده

- توکن وبسرویس را فقط در Backend نگهداری کنید.
- پس از cuid، POST و service_id را ذخیره کنید و وضعیت را هر ۳ تا ۵ ثانیه استعلام کنید.
- Polling را پس از completed یا failed متوقف کنید.
- برای جلوگیری از درخواست تکراری، در رابط کاربری وضعیت تحلیل درحال‌پردازش را نمایش دهید.
- به mapping نقش‌ها اعتماد نکنید مگر مقدار آن verified باشد.
- نتیجه تحلیل را همراه زمان دریافت و نسخه تنظیمات کلیدواژه‌ها در سامانه خود نگهداری کنید.

پرسش‌های متداول

آیا باید record_id را ارسال کنم؟

خیر. فقط service_id و cuid را ارسال کنید؛ سرور پس از بررسی مالکیت تماس، record_id را استخراج می‌کند.

پاسخ 202 چه معنایی دارد؟

تحلیل جدید است یا هنوز در حال پردازش است؛ وضعیت را با مسیر show پیگیری کنید.

هر چند ثانیه یکبار وضعیت را بررسی کنم؟

هر ۳ تا ۵ ثانیه تا رسیدن به completed یا failed مناسب است.

اگر نگاشت نقش‌ها unknown باشد چه کنم؟

API نقش‌ها را حدس نزده است؛ از transcript.rx و transcript.tx به‌عنوان متن خام کانال‌ها استفاده کنید.

آیا کلیدواژه‌های جدید نیز برای تماس‌های تحلیل‌شده ارزیابی می‌شوند؟

بله. هنگام دریافت تحلیل تکمیل‌شده، کلیدواژه‌های فعال فعلی Backfill می‌شوند.

جمع‌بندی

وب‌سرویس تحلیل هوشمند تماس، روند درخواست، رهگیری و دریافت خروجی تحلیلی تماس را استاندارد می‌کند. با استفاده از cuid، Polling، کنترل‌شده و بررسی وضعیت نگاشت نقش‌ها، می‌توانید اطلاعاتی قابل‌استفاده برای نظارت بر کیفیت تماس و بهبود عملکرد اپراتورها در سامانه خود نمایش دهید.

