

3CX Webhooks Dökümantasyon

"Webhooks" adlı modül, 3CX ve üçüncü taraf CRM sistemleri arasında entegrasyon sağlamak için kullanılır. Bu modül C# dilinde programlanmış olup, 3CX ile bağlantılı olarak arka planda bir hizmet olarak çalışır. Sonuç olarak, bu modül sürekli olarak telefon aktivitelerini izleyerek çalma, arama başlatma ve arama sonu gibi olayları oluşturur. 3CX Webhook, bu olaylardan herhangi biri gerçekleştiğinde .ini dosyasında belirtilen adrese bir HTTP isteği (webhook) tetikler ve oluşan datayı iletir. Olayların gerçekleşmesi durumunda webhooks aracılığıyla iletilen veriler aşağıda açıklanmıştır.

Çağrı başladığında;

- event = ringing/dialing
- callerid = Caller ID
- did = çağrı alınan dış numara (incoming DID kuralı)
- user = dahili numara
- usertype = dahilinumara/kuyruk/diger
- id = Çağrı için üretilen benzersiz değer

Çağrı Kabul edildiğinde;

- event = incomingcall_started / outgoingcall_started (gelen yada giden arama)
- callerid = Dış numara (Aranan yada arayan)
- user =dahili numara
- did Eğer çağrı gelen arama ise , çağrıyı Kabul eden dış hat numarası (DID- kuralı)
- trtype = NotDef / Blind / Accom (Çağrı kabulü: 1) normal arama, 2) Kör transfer yoluyla aktarılan çağrı 3) Katımlı aktarma ile Kabul edilen çağrı transfer)
- Id = Çağrı için üretilen benzersiz değer

Çağrı sonlandırıldığında;

- event = incoming / outgoing
- callerid = Arayan yada aranan numara
- user = Dahili Numara,
- finishtype = Ok / Missed (Çağrı nasıl sonlandı : başarılı / başarısız)
- transfer = false / true (Çağrının aktarma sebebiyle mi sonlanıp sonlanmadığı)
- duration = Çağrı süresi (Başarılı çağrılar için)
- id = Benzersiz üretilen string değer, aşağıda ne şekilde üretildiği gösteriliyor;

Örnek ID: 210701165649_782-1

[tarih]_[3cx tarafında üretilen benzersiz değer]-[arama bağlantı numarası]

Bir çağrının varış saati ve tarihi, 3CX'e ulaştığı an ile ilişkilidir. Bir arama bağlantısı, her bir çağrıya atanan benzersiz bir sıra numarasını ifade eder. İlk olarak, bir çağrı PBX'e ulaştığında ve cevaplanmadığında, çağrı bağlantısı 0 olarak belirtilir. Çağrı cevaplandığında, bağlantı değeri 1 olarak değişir. Ardışık aktarımlar, çağrı bağlantı değerini 1 artırır. Bir aktarım zincirindeki tüm çağrılar aynı tarih, saat ve oturum içinde benzersiz bir numara paylaşır. Tek ayırt edici faktör çağrı bağlantı numarasıdır.

Örnek HTTP isteği;

https://webhook.site/?event=ringing&callerid=425630434343&user=120&usertype=other&did=CompanyDID&id=211230100614_331-0

https://webhook.site/?callerid=425630434343&event=hangupincoming&user=120&did=CompanyDID&trtype=NotDef&id=220106205945_323-1

3CX SES KAYITLARI

Bir harici abone telefonu kapattığında ve görüşme tamamlandığında, konuşma kaydedilir ve 3CX'de saklanır. Görüşme sırasında herhangi bir transfer varsa, tüm zincire karşılık gelen birden fazla kayıt olabilir. Bu kayıtlar hemen oluşmayabilir, ancak birkaç milisaniye ile 1-2 saniye arasında hafif bir gecikmeye bağlı olarak oluşurlar, Kayıtlar oluştuğunda, "webhooks" modülü bunları wav formatından mp3 formatına dönüştürür ve belirlenen bir klasöre yerleştirir. Kayıtlar daha sonra POST isteği aracılığıyla gönderilen bir https bağlantısı kullanılarak indirilebilir. Görüşmenin sonuyla ilgili bilgileri içeren webhook ile konuşma dosyasının bağlantısını içeren webhook, ayrı iki webhook'tur.

Bir görüşmeyle ilişkili tüm kayıtları indirmek için tek bir POST isteğiyle birden çok bağlantı gönderilebilir. Bu durum, bir mobil uygulama kullanıldığında ve görüşme sırasında geçici olarak bağlantının kesildiği durumlarda ortaya çıkar. Bu tür durumlarda, her kısa bağlantı kesintisi yeni bir ses dosyası oluşturur ve tek bir görüşme için birden çok dosya ortaya çıkar.

Örnek HTTP İsteği;

```
{"FILES":["https://3CXFQDN:5001/webapi/recording/326552322343_629-1- 1.mp3"]}
```