

1、说明：

根据消息错误级别分为

- 1) **info**: 指出细粒度信息事件对调试应用程序是非常有帮助的；
- 2) **error**: 指出虽然发生错误事件，在生产系统中一般配置为 **error** 级别；
- 3) **fatal**: 发生致命错误，例如创建会议失败，连接 **cti** 失败等；

2、ACD

错误类型	错误码	错误级别	说明
SOAP 接口	1001	error	更新数据失败
	1002	error	删除数据失败
	1003	error	插入数据失败
	1004	error	数据类型不匹配
	1005	error	参数不正确
	1006	error	集团号码不存在
	1007	error	没有该接入号码
	1008	error	接入号码已存在，插入失败
	1009	error	没有该分机
	1010	error	分机已存在，插入失败
	1011	error	集团信息已存在，插入失败
	1012	error	分机/分机组不能为空
	1013	error	CTI 组不能存在
	1014	error	拨号信息不存在
	1015	error	拨号规则不存在
	1016	error	没有权限操作归属于运营商的拨号信息
	1017	error	没有权限操作归属于运营商的拨号规则
	1018	error	分机数已达到限制，添加失败
	1019	error	查找总数信息时失败
ACD	1101	error	具有分机格式，但在分机表中没有注册，拒绝呼叫
	1102	error	主叫分机未注册，拒绝呼叫
	1103	error	呼叫不是来自某个中继，拒绝呼叫
	1104	error	为中继呼入时，进行中继号码变换时，匹配的 ACTION 为 Decline，拒绝呼叫
	1105	error	网络呼入主叫流程：被叫号码不是接入码，也不是外部号码,且不允许被叫重路由时，拒绝呼叫
	1106	error	网络呼入主叫流程：被叫号码不是接入码，是外部号码，并且没有注册时，拒绝呼叫
	1107	error	网络路由流程：路由选择返回值为-1（无可中继）或 2（对应中继的 action 为 DECLINE）时，拒绝呼叫
	1108	error	网络路由流程：进行主被叫号码变换失败（返回值为非 0），拒绝呼叫
	1109	error	网络路由流程：当路由返回 1（有匹配规则，但无

		可用中继)或3(无匹配条件),且不允许中继不鉴权注册时,拒绝呼叫
1110	error	网络路由流程:当路由返回返回1(有匹配规则,但无可用中继)或3(无匹配条件),但根据被叫号码查找中继表 trunkName 字段查询不出记录,拒绝呼叫
1111	fatal	连接 CTI 服务器建立会话超时,拒绝呼叫
1112	fatal	创建音频会议失败,结束通话
1113	fatal	创建视频会议失败,结束通话
1114	error	被叫为 ivr 或视频 ivr 时,检索 ivr 组的路由组失败时,中断
1115	error	在给 CTI 发送路由请求时,没有收到 RouteRequestResult 消息,断开呼叫
1116	error	asTriggerType 为 0,且不是分机或 IVR、视频 IVR 时,拒绝呼叫
1117	error	asTriggerType 为 2,且被叫号码是原始分机,该分机无接续号码,并且处于无注册状态,拒绝呼叫
1118	error	建立 CTI 会话失败(control),CTI 拒绝呼叫。
1119	error	CTI 的 RountSelect 事件中,dest 参数不是正确的号码,即不是 000001(组号码)、000002(分机)、000003(系统内部的参数)开头
1120	error	CTI 的 Connect 事件中,dest 参数为空
1121	error	CTI 的 Connect 事件中,当前状态不对,不为 Line1Connected 和 Line1Conferenced 状态
1122	error	CTI 的 Hold 事件中,dest 参数为空
1123	error	CTI 的 Hold 事件中,dest 参数的号码错误
1124	error	CTI 的 Hold 事件中,ACD 的状态为 Line1Connected 时,要保留的 dest 号码不是当前与 agent 通话的方
1125	error	CTI 的 Hold 事件中,ACD 的状态为 Line1Conferenced,要保留的 dest 号码不是当前与 agent 通话的方
1126	error	CTI 的 Hold 事件中,ACD 的状态为 Line2Connected 时,要保留的 dest 号码不是当前与 agent 通话的方
1127	error	CTI 的 Hold 事件中,ACD 的状态为 Line2Conferenced 时,要保留的 dest 号码不是当前与 agent 通话的方
1128	error	CTI 的 Hold 事件中,ACD 的状态不正,不为 Line1Connected、Line1Conferenced、Line2Connected、Line2Conferenced、Held、Line3Conferenced 的任何一种
1129	error	CTI 的 Retrieve 事件中,dest 参数为空
1130	error	CTI 的 Retrieve 事件中,dest 参数的号码错误
1131	error	CTI 的 Retrieve 事件中,ACD 的状态为 Line1Held

		时, dest 参数要接回的号码不是出于保持状态的号码
1132	error	CTI 的 Retrieve 事件中, ACD 的状态不正确, 不为 Line1Held、Line2AllHeld
1133	error	CTI 的 Conference 事件中, ACD 的状态不对, 不为 Line2AllHeld 和 Line2Conferenced
1134	error	CTI 的 Stop 事件中, mode 参数为 0(对会议停止放音)时, ACD 的状态不正确, 不为 Line1Conferenced、Line2Conferenced 和 Line3Conferenced
1135	error	1135 CTI 的 Stop 事件中, mode 参数错误, 不为 0(对会议停止放音)或 1(对成员停止放音)
1136	error	CTI 的 Play 事件中, mode 值为 0(会议放音时), ACD 的状态不正确(不为 Line1Conferenced、Line2Conferenced 或 Line3Conferenced), 或者 ACD 放音收号录音资源状态不为 SRFStop
1137	error	CTI 的 Play 事件中, mode 值为 1(对成员放音), ACD 的状态为 Line1Conferenced 或 Line2Conferenced, line 参数的号码不是当前连接的号码, 或者 ACD 放音收号录音资源状态不为 SRFStop
1138	error	CTI 的 Play 事件中, mode 值为 1(对成员放音), ACD 的状态为 Line3Conferenced, line 参数的号码不是 lineInfo 数组的任何一方, 或者 ACD 放音收号录音资源状态不为 SRFStop
1139	error	CTI 的 Play 事件中, mode 值为 1(对成员放音), ACD 的状态不正确, 不为 Line1Conferenced、Line2Conferenced、Line3Conferenced
1140	error	CTI 的 Play 事件中, mode 参数值不正确, 不为 0(对会议放音)或为 1(对成员放音)
1141	error	CTI 的 Collect 事件中, ACD 的状态不正确, 不为 Line1Conferenced、Line2Conferenced 或 Line3Conferenced 的任何一种
1142	error	CTI 的 Record 事件中, mode 参数的值不为 0, 或者 ACD 放音收号录音资源状态不为 SRFStop
1143	error	CTI 的 Record 事件中, ACD 的状态不正确, 不为 Line1Conferenced、Line2Conferenced、Line3Conferenced、Origated 或 Delivered
1144	error	CTI 的 ReConnect 事件中, 参数信息不正确, line 为空、dest 为空, 或者 line 与 dest 值相等
1145	error	CTI 的 ReConnect 事件中, line 参数表示的号码不为 lineInfo 数组中任何一个号码
1146	error	CTI 的 ReConnect 事件中, ACD 的状态不正确, 不为 Line1Conferenced
1147	error	CTI 的 Consult 事件中, 咨询号码 dest 参数为空

	1148	error	CTI 的 Consult 事件中, ACD 的状态不正确, 不为 Line1Connected、Line1Conferenced 或 Line1Held
	1149	error	CTI 的 Bridge 事件中, ACD 的状态不正确, 不为 Line1Connected、Line1Conferenced、Line1Held、Line2Connected、Line2Conferenced、Line2AllHeld、或 Line3Conferenced
	1150	error	1150 CTI 的 Alternate 事件中, 参数信息不正确, line 参数为空、或 dest 参数为空, 或 dest 或 line 参数相等
	1151	error	CTI 的 Alternate 事件中, 参数信息不正确, dest 号码不为 lineInfo 数组号码中的任何一个
	1152	error	CTI 的 Alternate 事件中, ACD 的状态不正确, 不为 Line2Conferenced 或 Held
	1153	error	CTI 的 Transfer 事件中, 参数信息不正确, line 或 dest 为空, 或 dest 和 line 相等
	1154	error	CTI 的 Transfer 事件中, 参数信息不正确, line 号码不为 lineInfo 数组号码中的任何一个
	1155	error	CTI 的 Transfer 事件中, 参数信息不正确, dest 号码不为 lineInfo 数组号码中的任何一个
	1156	error	CTI 的 Transfer 事件中, ACD 的状态不正确
	1157	error	CTI 的 ClearConnection 事件中, 参数信息不正确, dest 为空
	1158	error	CTI 的 ClearConnection 事件中, 参数信息不正确, dest 不为 lineInfo 数组的任何一个号码
	1159	error	CTI 的 ClearConnection 事件中, ACD 的状态信息不正确
	1160	error	CTI 的 ClearCall 事件中, ACD 的状态信息不正确, 已经为 End 状态
	1161	error	MakeCall 时, dest 参数为空, 或 did 格式不正确(不以 000002 开头)
	1162	error	MakeCall 的 dest 号码不存在, 或者分机无接续号码, 且处于无注册状态, 则拒绝呼叫
	1163	error	MakeCall 时, 连接 ctiConnector 失败
	1164	error	GetFeature 时, 返回失败消息
	1165	error	SetFeature 时, 返回失败消息
	1166	error	GetAttr 时, attr 为 0, 或者根据 did 参数查找分机表查找不出信息时
	1167	error	SetAttr 时, attr 为 0、或者根据 did 参数查找分机表查找不出信息, 并且 response 为 1
ACD	1168	error	在 AS 触发流程中, 被叫号码不是内部号码, 不是接入码, 也不是外部号码, 且不允许被叫重路由时, 拒绝呼叫
	1169	error	在 ServiceNode 触发流程中, 第三方业务节点处于不可用状态, 拒绝呼叫

	1170	error	分机路由表 DECLINE 操作拒绝呼叫
	1171	error	分机路由表有匹配规则无可中继或分机路由选择错误, 拒绝呼叫
	1172	error	CTI 的 Bridge 事件中, 参数信息不正确, line 或 dest 为空, 或 dest 和 line 相等
	1173	error	CTI 的 Answer 事件中, 调用 yealink 分机 answer 按键失败
	1174	error	CTI 的 Answer 事件中, 分机类型不正常, 不是 5 yealink 终端
	1175	error	CTI 的 Answer 事件中, 分机状态不正确
	1176	error	中继呼入并发呼叫线路数满
IPC	1201	error	asTriggerType 为 1 (主叫) 或 3 (前转)、主叫类型为 ivr 或视频 ivr、被叫号码是外部号码, 且满足限呼条件时, 拒绝呼叫
	1202	error	asTriggerType 为 1 (主叫) 或 3 (前转)、主叫类型为分机, 但是在分机表中查不到记录或者状态不为启用时, 拒绝呼叫
	1203	error	asTriggerType 为 1 (主叫) 或 3 (前转), 主叫为存在启用状态的分机或 IVR, 但是对应的企业不存在或企业状态不为启用时, 拒绝呼叫
	1204	error	asTriggerType 为 1 (主叫) 或 3 (前转), 主叫为正常分机, 被叫为外部号码, 进行拨号分析时, 找不到匹配条件, 拒绝呼叫
	1205	error	asTriggerType 为 1 (主叫) 或 3 (前转), 主叫为正常分机, 被叫为外部号码, 进行拨号分析时, 发现为拒绝呼叫时, 拒绝掉呼叫
	1206	error	asTriggerType 为 1 (主叫) 或 3 (前转), 主叫为正常分机, 被叫不为内部号码, 并且满足限呼条件, 拒绝呼叫
	1207	error	asTriggerType 为 1 (主叫) 或 3 (前转), 主叫的类型不为 0 (ivr)、2 (分机)、3 (视频 ivr) 时, 拒绝呼叫
	1208	error	asTriggerType 为 2 (被叫触发), 被叫为 ivr 或视频 ivr, 获得 ivr 对应的企业, 若企业不存在或状态为非启用状态时, 拒绝呼叫
	1209	error	asTriggerType 为 2 (被叫触发), 被叫类型为分机, 但是在分机表中找不到记录或分机状态为非启用状态时, 拒绝呼叫
	1210	error	asTriggerType 为 2 (被叫触发), 被叫为正常的分机, 但是分机对应的企业不存在或状态为非启用状态时, 拒绝呼叫
	1211	error	asTriggerType 为 2 (被叫触发), 被叫类型不为 0 (ivr)、2 (分机) 和 3 (视频 ivr) 时, 拒绝呼叫。
	1212	error	主叫发生挂机的 sip 事件时, 结束通话

	1213	error	被叫发生挂机的 sip 事件时，结束通话
	1214	fatal	asTrigger 不为 1, 2, 3 时，拒绝呼叫
	1215	error	做 STOL 操作时，翻译成的长号在分机表中不存在
	1216	error	分机不在线，而且没有设置不在线前转号码
	1217	error	分机呼入权限判断满足拒绝条件，结束呼叫
	1218	error	企业并发呼叫线路数满
外呼模块	1301	error	外呼失败
ICTI 轮选组	1401	error	排队超时，选择轮选组号码失败
	1402	error	呼叫轮选组号码失败

3、CTI

错误类型	错误码	错误级别	说明
CTI-SOAP	2000	error	
CTI-Agent	2100	error	
	2101	error	座席有多个外呼任务/座席除外呼任务外还有其它任务
	2102	error	设置属性消息发送失败
	2103	error	座席未指定任务号
	2110	error	座席不存在
	2111	error	座席暂停使用
	2112	error	座席密码验证错误
	2113	error	座席密码未生效
	2114	error	座席密码已过期
	2115	error	座席已锁定
	2116	error	座席时间戳不匹配
	2117	error	座席登录分机和绑定分机不匹配
	2118	error	座席所用分机已被其他座席登录
	2119	error	座席已登录
	2120	error	座席不允许被替代
	2121	error	座席未登录
	2122	error	座席忙
	2123	error	座席通话中
	2124	error	座席后处理中
	2125	error	座席未空闲
	2126	error	座席未接通
	2127	error	座席未置忙
	2128	error	永久登录座席必须设置登录（绑定电话）后才可登录 dep
	2130	error	对方座席不存在
	2131	error	对方座席暂停使用
	2132	error	对方座席已锁定
	2133	error	对方座席分机未设置
	2134	error	对方座席未登录
	2135	error	对方座席忙
	2136	error	对方座席通话中
	2137	error	对方座席后处理中

	2138	error	对方座席空闲
	2140	error	分机通话中
	2141	error	分级未设置 IVR 服务
	2142	error	企业已暂停或无此企业
CTI-ACD			
	2200	error	
CTI-Monitor	2300	error	企业不存在
	2301	error	坐席不存在
	2302	error	坐席已暂停
	2303	error	坐席密码错误
	2304	error	请求参数错误
CTI-Queue	2400	error	
CTI-Route	2500	error	通用路由失败
	2501	error	本次排队时间超时
	2502	error	排队溢出
	2503	error	服务号码格式不正确, Route 的 did 不是服务号或路由号
	2504	error	路由策略调用次数超过设置最大次数。路由策略配置可能转接次数太多, 或者有死循环。
	2505	error	路由规则无匹配条件
	2506	error	Did 符合规则, 但没有这个服务号或路由号
	2507	error	总排队时间超时
	2508	error	所有座席均未登录
	2509	error	服务尚未启用
	2510	error	服务已结束
	2511	error	服务已暂停
	2512	error	日常不提供服务的时段
	2513	error	不提供服务的节假日
	2514	error	没有路由规则
	2515	error	路由规则找到匹配条件, 无匹配动作
	2516	error	路由规则拒绝服务
	2597	Error	转接坐席
	2598	error	转接分机
	2599	error	转接 vxml
CTI-IVR	2600	error	
CTI-OUT	2700	error	在 Schedule 中, %s 任务初始化经验式预测外呼失败
	2701	error	在 Schedule 中, %s 任务自动机空闲时间太长退出程序
	2702	error	在 Schedule 中, %s 任务 getAgents 函数获取座席发生异常
	2703	error	在 Schedule 中, %s 任务 getBusyAgents 函数获取座席发生异常
	2704	error	在 Schedule 中, %s 任务外拨方式 callType 错误 (不为 1、2、3、4、5)
	2705	error	在 Schedule 中, %s 任务获得经验式预测外呼概率数据失败
	2706	error	在 Schedule 中, %s 任务经验式预测外呼概率数据不符合性有效性

2707	error	在 Schedule 中, %s 任务处理 phoneId 为%s 的行时, 给 OutTask 发送 INES 消息失败
2708	error	在 Schedule 中, %s 任务经验式外呼失败率过高, 失败率为%s
2709	error	在 Schedule 中, %s 任务外呼线数的冗余倍数太大 (>5.0), 为%s, 做了抖动维护
2801	error	在 OutTask 中, %s 任务, phoneId 为%s 的行进行 ACD 路由选组失败
2802	error	在 OutTask 中, %s 任务, phoneId 为%s 的行对 ACD 发送 MakePredictiveCall 时发生错误
2803	error	在 OutTask 中, %s 任务, phoneId 为%s 的行对 ACD 发送 AccurateMakeCall 时发生错误

4、Agent

错误类型	错误码	错误级别	说明
AGENT- NgccA	4000	error	创建 A 服务类失败
	4001	error	CTI Interface 服务器地址错误或者没有启动
	4002	error	CTI 服务器地址错误或者没有启动
	4003	error	CTI Interface 的 Initail 方法调用失败
	4004	error	登录 CTI 服务器失败,确认 CTI 可用或者配置信息是否成功
	4005	error	由于网络原因座席和 CTI 断开, 请不要挂机, 10S 后重新连接
	4006	error	座席正在重连...
	4007	info	重连成功,座席就绪可以重新使用
	4008	error	由于某些原因网络中断,导致座席和 CTI 服务器断开,请和管理员联系
AGENT- Bar	4300	error	A 接口控件没有注册或者路径不对
	4301	error	PA 控件没有注册或者路径不对
	4302	error	M 控件没有注册或者路径不对
	4303	error	CTI 服务器断开,请与管理员联系
	4305	error	本座席被其他终端所替代
	4309	error	电话注册失败
	4310	error	请初始化控件
	4311	error	命令不可用,无法执行
	4312	error	目标号码不能为空
	4313	error	目标号码不合法
	4314	error	目标号码不能超过 64 位
	4360	info	正在注册 Sip 电话...
	4361	info	电话注册成功
	4362	info	正在检测到座席卡...
	4363	error	没有检测到座席卡
	4364	error	设置 ftp 服务器信息失败
	4400	info	签入 CTI 服务器成功

	4401	error	签入 CTI 服务器失败
	4402	info	签出 CTI 服务器成功
	4403	info	签出 CTI 服务器失败
	4404	error	座席被强制迁出
	4405	error	座席已经被锁定,请联系质检席解锁
	4450	info	座席已经被拦截
	4451	error	没有要被接回的对象
	4452	info	外呼必须忙碌下才能进行
	4453	info	没有通话,不能转移...
	4454	info	只有两个人通话的时候才能执行此命令...
	4455	info	普通状态下,二次拨号码必须在 0-15 之间
	4456	info	用户已挂机
	4457	info	请快点服务,所有坐席都忙碌
	4458	info	Mute 必须通话下才能进行
	4459	error	客户端接通 yealink 话机的失败
AGENT-Monitor	4407	info	正在向 CTI 服务器注册...
	4408	info	正在向 Monitor 服务器注册...
	4409	info	注册 Monitor 成功
	4410	info	电话条初始化成功
	4411	error	电话条初始化失败
	4412	info	正在向备用 CTI 服务器注册...
	4413	info	正在向备用 Monitor 服务器注册...
	4600	error	创建 M 服务类失败
	4601	error	Monitor
	4602	error	Monitor 服务器地址错误或者没有启动
	4603	error	Monitor
	4604	error	登录(Login)Monitor 服务器失败
	4605	error	由于某些原因网络中断,导致 Monitor 和服务端断开,5 后重新连接....
	4606	error	Monitor 正在和服务端重新连接....
	4607	error	由于某些原因网络中断,导致 Monitor 和服务端断开,请和管理员联系
	4608	info	Monitor 重连成功,监控座席就绪可以重新使用