

# **API MANGO OFFICE**

## **Список кодов результатов**

Версия от 02.06.2025

## **Аннотация**

Этот документ предназначен для ознакомления со списком кодов результатов API MANGO OFFICE.

Описание методов API MANGO OFFICE вы можете найти в [этом документе](#).

## Основные сведения

API MANGO OFFICE (далее по тексту – API) позволяет внешним клиентским системам, подключенным через API коннектор, работать с Виртуальной АТС и Контакт-центром MANGO OFFICE.

Вам доступны два API:

- **API Виртуальной АТС MANGO OFFICE** (далее по тексту – API BATC) предоставляет возможность управлять существующей функциональностью Виртуальной АТС;

- **API Контакт-центра MANGO OFFICE** (далее по тексту – API КЦ) предоставляет возможность управлять статусами пользователей Контакт-центра MANGO OFFICE и получать уведомления о смене статусов пользователей.

Не допускаются различия в поведении в зависимости от того каким образом было инициировано выполнение той или иной операции. В частности, внешняя система не может претендовать на расширение или уменьшение прав на действия в BATC и/или в КЦ, так как это определяется исключительно правами сотрудника BATC и/или в КЦ, с которым BATC и/или в КЦ ассоциирует выполняемые действия.

## Определения

**BATC (Виртуальная АТС)** — программно-аппаратный комплекс MANGO OFFICE для обслуживания клиентов, предоставляющий возможности телефонии и управления ими.

**Внешняя система** — любое приложение, CRM-система, облачный сервис и пр., имеющий публичный WEB-интерфейс, и реализующий протокол взаимодействия с BATC, описанный ниже, в полном объеме либо некоторую, достаточную для ее нужд, часть.

**Сотрудник BATC** — абонент, имеющий учетную запись в BATC, которая, в частности, содержит список контактных номеров, а также внутренний номер.

**Идентификатор сотрудника BATC** — соответствует внутреннему (короткому) номеру сотрудника BATC, который устанавливается в Личном кабинете. Также служит для идентификации сотрудника внешней системой.

**Номер абонента** — цифровой номер ТфОП, SIP-ID, внутренний номер сотрудника BATC.

**Личный кабинет** — WEB-интерфейс управления BATC и настройки параметров API с помощью браузера. Доступен клиентам MANGO OFFICE по адресу: <https://lk.mango-office.ru>

**ИО** — исходящий обзвон. Сервис Контакт Центра.

**АК** — адресная книга MANGO OFFICE, используется в Контакт Центре, M.TALKER.

## Список кодов результатов

Ниже приведен список кодов результатов выполнения команд или запросов, завершения вызовов, записей разговоров.

В каждом конкретном случае возможно некоторое подмножество результатов.

Все коды разделены на классы и подклассы. Если внешняя система не распознает код результата, она должна интерпретировать его как код известного класса/подкласса.

Например, если внешняя система получает код 2219, то она должна его интерпретировать как 2210 (класс 221х) "Доступ ограничен периодом использования", если 1090 — 1000 (класс 1xxx) "Действие успешно выполнено".

Класс			Код	Описание
1xxx			1000	Действие успешно выполнено
			1001	Действие успешно выполнено с уточнениями (необходимо обновить ПО и т.д. Причина указывается дополнительно)
	11xx		1100	Вызов завершен в нормальном режиме
		111х	1110	Вызов завершен вызывающим абонентом
			1111	Вызов не получил ответа в течение времени ожидания
		112х	1120	Вызов завершен вызываемым абонентом
			1121	Получен ответ "занято" от удаленной стороны
			1122	Вызов отклонен вызываемым абонентом
			1123	Получен сигнал "не беспокоить"
			1124	Получатель звонка в статусе "Не беспокоить" (КЦ)
			1125	Оператор остановил задание ИО
		113х	1130	Ограничения для вызываемого номера
			1131	Вызываемый номер недоступен
			1132	Вызываемый номер не обслуживается
			1133	Вызываемый номер не существует
			1134	Превышено максимальное число переадресаций
			1135	Переадресация вызова запрещена
		114х	1140	Вызовы на регион запрещены настройками ВАТС
		115х	1150	Ограничения для вызывающего номера
			1151	Вызывающий номер в «черном» списке
			1152	Вызывающий номер не найден в «белом» списке
		116х	1160	Вызов на группу не удался
			1161	Удержание запрещено настройками ВАТС
			1162	Очередь удержания заполнена
			1163	Превышено время ожидания в очереди удержания
			1164	Все операторы в данный момент недоступны
		117х	1170	Вызов завершен согласно схеме переадресации
			1171	Неверно настроена схема переадресации
		118х	1180	Вызов завершен командой пользователя
			1181	Вызов завершен по команде из внешней системы
			1182	Вызов завершен перехватом на другого оператора
			1183	Назначен новый оператор
		119х	1190	Вызываемый номер неактивен либо нерабочее расписание
			1191	Вызываемый номер неактивен (снят флажок активности ЛК)
			1192	Вызываемый номер неактивен по расписанию
			1193	Вызываемый номер в разговоре и стоит настройка автоотклонения вызовов
	12xx		1200	Ошибка сессий КЦ

Класс			Код	Описание
			1201	Достигнут лимит подключений
			1202	Данные сессии не найдены
		121x	1210	Сервер КЦ не может принять подключение
			1211	Режим обслуживания
			1212	Сервер отключен от БД (БРТ)
		123x	1230	Звершение сессии КЦ по независимым от пользователя причинам
			1231	Перезагрузка сервера КЦ
			1232	Сессия завершена администратором
			1233	Сессия завершена администратором, рекомендовано восстановление
			1234	Сессия завершена администратором, рекомендовано оставаться в оффлайн
			1235	Сервер отключился от БД (переход в БРТ)
			1236	Изменены критичные данные сессии (логин, пароль, номер телефона, и т.д.)
	13xx		1300	Вызов завершен в нормальном режиме
		131x	1310	На удаленной стороне обнаружен автоответчик
			1311	Автоответчик - абонент недоступен
			1312	Автоответчик - абонент занят
			1313	Автоответчик - голосовая почта
			1314	Автоответчик - таймаут ответа от сервера антиробота
2xxx			2000	
	21xx		2100	Доступ к счету невозможен
		211x	2110	Счет заблокирован
		212x	2120	Счет закрыт
		213x	2130	Счет не обслуживается (frozen)
		214x	2140	Счет недействителен
	22xx		2200	Доступ к счету ограничен
		221x	2210	Доступ ограничен периодом использования
			2211	Достигнут дневной лимит использования услуги
			2212	Достигнут месячный лимит использования услуги
		222x	2220	Количество одновременных вызовов/действий ограничено
		223x	2230	Услуга недоступна
		224x	2240	Недостаточно средств на счете
		225x	2250	Ограничение на количество использований услуги в биллинге
			2251	Достигнут лимит количества схем IVR для текущего тарифа
			2252	Расписаний больше чем лицензий в биллинге
			2253	Закончилось свободное место скрин сервис
	23xx		2300	Направление заблокировано
	24xx		2400	Ошибка биллинга
3xxx			3000	Неверный запрос
	31xx		3100	Переданы неверные параметры команды
			3101	Запрос выполнен по методу, отличному от POST
			3102	Значение ключа не соответствуют рассчитанному
			3103	В запросе отсутствует обязательный параметр
			3104	Параметр передан в неправильном формате
			3105	Неверный ключ доступа
			3106	Данное значение уже используется
			3107	Invalid quantity/attribute provided
			3108	Значение меньше ожидаемого

Класс			Код	Описание
			3109	Значение больше ожидаемого
			3110	Основное поле и поле подтверждение не совпадают
			3111	Некорректно указаны даты "от" и "до"
			3112	Недопустимый адрес электронной почты. Введите его в формате имя@домен
			3113	Недопустимое имя хоста электронной почты
			3114	Не имеет допустимой записи MX для адреса электронной почты
			3115	Не находится в маршрутизируемом сегменте сети. Адрес электронной почты не должен быть разрешен из общедоступной сети..
			3116	Адрес электронной почты содержит недопустимые символы
			3117	Адрес электронной почты не соответствует формату quoted-string
			3118	Адрес электронной почты содержит недопустимое имя
			3119	Адрес электронной почты превышает допустимую длину
			3120	Пароль должен содержать не менее 8 символов, включать строчные, заглавные латинские буквы и цифры
			3121	Неверно указан Логин sip-учётки. Первый символ должен быть буквой латинского алфавита, остальные - буквы латинского алфавита, цифры или символы. ИЛИ Начинаться с цифры, но содержать как минимум одну букву. ИЛИ Если вам необходимо имя пользователя, состоящее только из цифр, - оно должно начинаться на "000". Длина имени пользователя должна быть больше или равна 4 симв
			3122	Неверно указан домен sip-учётки
			3123	Нужно указать лишь 1 из параметров
			3124	Указанная линия не подходит в качестве исходящего номера
			3125	Нужно указать перечисленные параметры (указанный вами параметр имеет значение только в комплексе с остальными)
			3126	В описании IVR-схемы обнаружено заикливание
			3127	Недействительный auth_token
			3128	Недействительный URL
			3129	Неверная канальность аудиозаписи
			3130	Неизвестная ошибка смены пароля
			3131	Пароль содержит неразрешенные символы
			3132	Пароль не содержит обязательные символы
			3133	Глубина хранения пароля
			3134	Пароль присутствует в списке ненадежных
			3135	Нужно указать один из параметров
			3136	Неправильный формат номера
			3137	Пароль недавно изменен. Повторная возможность создания или восстановления будет доступна в зависимости от настроек безопасности
	32xx		3200	Неверно указан номер абонента
	33xx		3300	Объект не существует
		331x	3310	Вызов не найден
		332x	3320	Запись разговора не найдена
		333x	3330	Номер не найден у BATC или сотрудника
		333x	3340	Файл не найден
			3503	SEARCH_REQUEST_IS_TOO_BIG (например, при передаче больше 500 контактов в АК)
	34xx		3400	Некорректный JSON передан в API BATC
4xxx			4000	Действие не может быть выполнено

Класс			Код	Описание
			4001	Команда не поддерживается
			4002	Продолжительность записи меньше минимально возможной в ВАТС, запись не будет сохранена
	41xx		4100	Выполнить команду по логике работы ВАТС невозможно
			4101	Вызов завершен либо не существует
			4102	Запись разговора уже осуществляется
			4104	Слишком много переадресаций
	42xx		4200	Связаться с абонентом в данный момент невозможно
			4290	"внутренний", клиентам отдаём в формате описанном выше. HTTP 429 Too Many Requests / Rate Limit / Превышен лимит количества запросов
	43xx		4300	СМС сообщение отправить не удалось
			4301	СМС сообщение устарело
			4391	СМС сообщение утеряно (статус возвращает сторонний оператор)
			4392	СМС сообщение отклонено (статус возвращает сторонний оператор)
			4393	СМС сообщение отменено(статус возвращает сторонний оператор)
	44xx		4400	Невозможно добавить участника в конференцию
			4401	Аппаратная ошибка
			4402	Сервис не доступен
			4403	Недостаточно ресурсов
			4404	Превышено ограничение на количество участников конференции
			4405	Подключение запрещено настройками комнаты конференций
	45xx		4500	Ограничения системы безопасности
			4501	Установлено ограничение частоты звонков
			4502	Вызывающий номер в черном списке входящих номеров
			4503	Превышен максимальный размер файла
			4504	Не удалось определить размер файла
			4505	Формат файла не соответствует разрешенному
			4506	Вызов не соответствует профилю безопасности
			4507	Абонент заблокирован (ИБ\владельцем продукта)
5xxx			5000	Ошибка сервера
			5001	Перегрузка - когда срабатывает какое-либо из ограничения канала, уровня штука/в секунду на коммутаторе
			5002	Перезапуск - рестарт коммутатора
			5003	Технические проблемы - любая внутренняя ошибка
			5004	Проблемы доступа к базе данных
			5005	Запрет действия в сервисном режиме
			5006	Ошибка доступа к сервису
			5007	Внутренняя ошибка удаленной стороны
			5008	Услуга недоступна
			5009	Услуга не может быть добавлена
			5010	Недостаточно денег для подключения услуги
			5011	Таймаут запроса к сервису
	51xx			Кампании и задания
			5101	Нет продукта КЦ
			5102	Превышен лимит активных кампаний
			5103	Превышен лимит кампаний
			5104	Некорректные параметры (зависит от комбинации полей service_type, callback_button_id, created_by)

Класс			Код	Описание
			5105	Указанный при создании кампании "abonent_id" в поле "created by" не существует
			5106	Текущий статус кампании не позволяет выполнить данное действие
			5107	Количество заданий для кампании превышает допустимое значение (10 000)
			5108	Превышен лимит количества активных заданий для кампании
			5109	Повторение номеров в заданиях для кампании
			5110	Ошибка в процессе запуска задания для кампании
			5111	Текущий статус задания не позволяет выполнить данное действие
			5112	Достигнут лимит на количество кампаний без оператора
			5113	Достигнут лимит на общее количество активных заданий для всех кампаний
			5114	Достигнут лимит на количество кампаний с оператором
	52xx			Группы и сотрудники
			5200	Не подключена услуга ALLOW_GROUPS
			5201	Опция "Разрешаю подключать услуги BATC средствами API конструктора" не активирована
			5202	Группа/сотрудник задействованы в схеме переадресации
			5203	Группа/сотрудник задействованы в переадресации по номеру клиента
			5204	Группа/сотрудник задействованы в виджете обратных звонков
			5205	Группа/сотрудник задействованы в кампании исходящего обзвона
			5206	Сотрудник задействован в КЦ
			5207	Номер сотрудника задействован в КЦ
			5208	Невозможно удалить номер, являющийся "номером по-умолчанию"
			5209	ANI уже существует
			5210	Невозможно удалить учетную запись с административными правами
			5211	Невозможно найти домен для создания пользователя
			5212	Нет активных номеров. Укажите хотя бы один активный номер.
			5213	Невозможно создать учетную запись SIP, которая уже используется как внешний номер в средствах приема звонков
			5214	Невозможно удалить номер
			5215	Запрещено использование генерального SIP для номера сотрудника
			5216	Завершено не успешно. Номер %s - единственный активный у сотрудника-владельца.
			5217	Cannot get widgets
			5218	После того как сотруднику был добавлен хотя бы один номер/sip-учётка/skype, нельзя удалять все номера связи, один должен остаться
			5219	Невозможно удалить номер, являющийся "номером по-умолчанию".
			5220	Невозможно основной номер сотрудника закрепить за другим сотрудником.
			5221	Не подключена услуга BW_LIST / Достигнут лимит настроенных сотрудников. Согласно условиям версии вашей Виртуальной АТС, вы больше не можете добавить новых сотрудников.
			5222	Лимит на количество номеров в Ч/Б списках равен 20 000
			5223	Группа/сотрудник задействованы в переадресации по региону
			5224	Невозможно удалить правило переадресации ANI ROUTING
			5225	Не подключена услуга ANI_ROUTING
			5226	Не указан номер для перевода звонков
			5227	Группа/сотрудник задействованы в правиле автосекретаря
			5228	Превышен лимит количества сотрудников



Класс			Код	Описание
	53xx			Адресная книга
			5300	Не подключена услуга API_CONNECT при работе с АК через апи (услуга ADDRESS_BOOK не важна)
			5301	При работе с АК через апи параметр sourcetype <> 'vpbx' (не для клиентов)
			5302	Запрещено создание и удаление сотрудника-робота (виртуального ассистента)
6xxx			6000	Доставка факса не выполнялась
		601x	6010	Технические проблемы сервиса факс-рассылок
			6011	Указанный в задании на факс рассылку номер недоступен в течение часа
			6012	Указанный в задании на факс рассылку номер не существует
			6013	На указанном номере не установлен факс-аппарат
			6014	Адресат отказался принимать факс
	61xx		6100	Ошибка при преобразовании факса
			6101	Превышен допустимый размер исходного файла (10 мегабайт)
			6102	Превышено допустимое число страниц (30)

## История документа

### Обновление 22.10.2024

Добавлены описания кодов результатов 3137 и 5302.

### Обновление 01.11.2023

Добавлены описания кодов 3108, 3109, 3130, 3131, 3132, 3133, 3134, 3135.

### Обновление 15.08.2023

Корректировка форматирования текста во всем документе.

### Обновление 22.06.2023

Добавлено описание ошибки 5008 в список кодов результатов.

### Обновление 17.05.2023

Обновлен список кодов статусов.

### Обновление 13.12.2021

Добавлено описание ошибки 429 "Превышен лимит количества запросов".

### Обновление 01.10.2021

Корректировка описания кодов результатов.

### Обновление 04.06.2020

Добавлен код в список кодов результатов.

### Обновление 18.05.2020

Добавлено описание кода ошибки 5212 в список кодов результатов.

### Обновление 22.04.2020

Уточнение описания кодов результатов 5xxx серии.

### Обновление 24.10.2019

Выпущен впервые.