

# State and Status

## State

Описывает статус регистрации **устройства** (endpoint) по протоколу SIP или WebRTC. Возможные варианты:

State	Description
NONREG	Отсутствует регистрация
ONHOOK	Есть хотя бы одна регистрация по любому из протоколов
ISBUSY	Есть хотя бы одна регистрация и есть хотя бы 1 активном сеансе

## Status

Описывает статус **пользователя** в Webitel через WebSocket подключения или REST API команды. Для статусов должно быть предусмотрено дополнительное поле для внесения произвольного описания. Например, варианты перерыва. В колонках **FS** описано статусы для ACD FreeSWITCH.

Status	Description	FS Status	FS State
LogIn	Войти в Webitel	Available (On Demand)	Idle
LogOut	Выйти из Webitel	Logged Out	
NonReg	Без регистрации	Logged Out	
Available	Доступен для звонков и других задач	Available (On Demand)	Waiting
VoiceMail	Все переадресации вызовов на голосовую почту. Голосовой ящик должен быть включен для данного пользователя! Иначе - такой статус отсутствует.		
CallForward	Переадресация всех входящих звонков на другой номер.		
DND	Не беспокоить. UserBusy для всех звонков.		
InCall	Есть хотя бы 1 вызов. Idle - выставляем сами при исходящем звонке, внутреннем звонке, а также для выходных кампаний.	Available (On Demand)	Receiving / In a queue call / Idle
OnTasks	Входные Звонки из очереди и звонки по выходным кампаниям не поступают. Входящие звонки непосредственно на номер оператора проходят. Оператор занят отличными от звонков задачами.	Logged Out	
OnBreak	Перерыв. Входные Звонки из очереди и звонки по выходным кампаниям не поступают. Входящие звонки непосредственно на номер оператора проходят.	On Break	Idle
Wrap-Up	Постобработка. Входные Звонки из очереди и звонки по выходным кампаниям не поступают. Входящие звонки непосредственно на номер оператора тоже не проходят. Оператор фиксирует результат звонка.	Available (On Demand)	Idle

## FS State

Возможные статусы **агента** на FS (FreeSWITCH):

FS State	Description
Receiving	Оператор в процессе подключения к входящему звонку.
Reserved	Оператор зарезервирован на звонок из очереди.
Idle	Статус ожидания звонка из очереди или дайлера когда включен "CallCenter".

In a Queue Call	Агент находится в звонке из очереди.
Outbound Call	Оператор осуществляет исходящий звонок.