

Apps de tercera persona de las causas de la característica del monitor y de la entrada abrupta del supervisor de la delicadeza a recargar o a ir espacio en blanco

Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

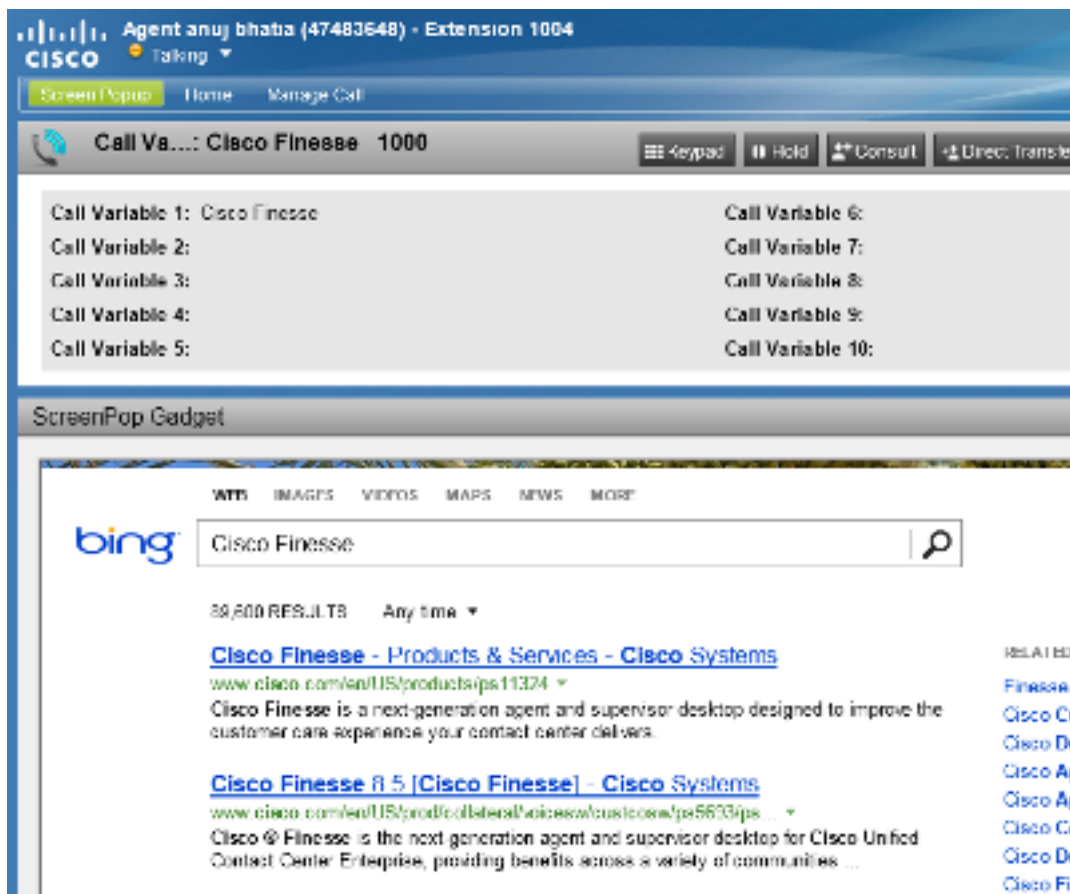
Este documento describe cómo abordar un problema considerado en los apps de tercera persona en el navegador de Cisco de un agente de la delicadeza cuando un supervisor monitorea o bargea en la llamada.

Problema

Con la introducción de la característica del monitor y de la entrada abrupta en la versión de Finesee 9.1(1), los agentes que utilizan los gadgets de tercera persona pudieron ver sus gadgets ir espacio en blanco o recargar cuando un supervisor monitorea o bargea en su llamada.

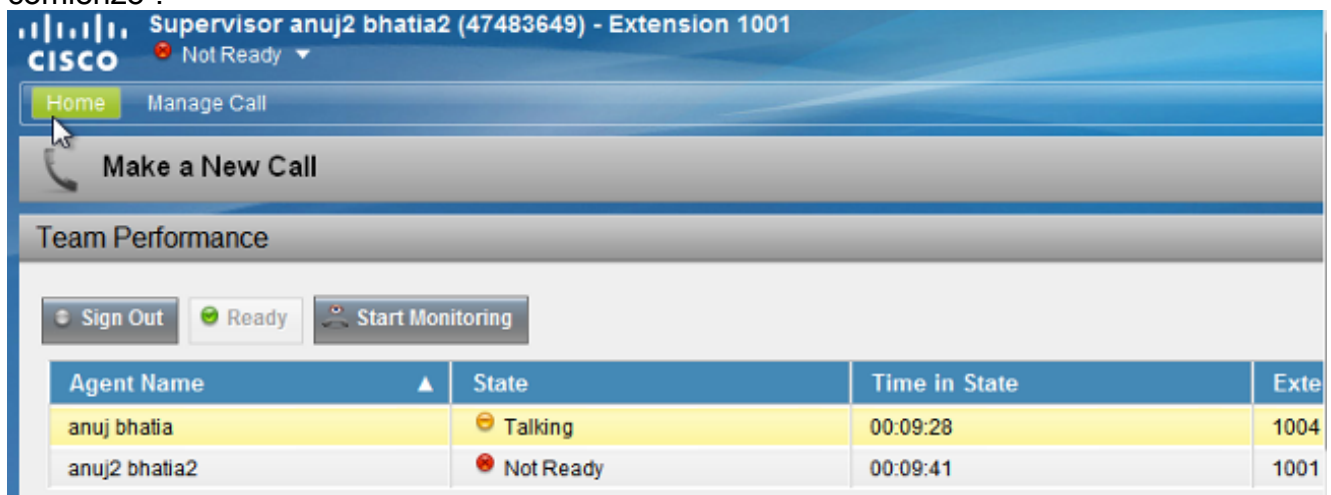
El problema fue reproducido de este modo:

1. Delicadeza integrada con el gadget de Screenpop. Este gadget marca la información presente en el campo callVariable1 del Expanded Call Context (ECC) y la utiliza en el motor de búsqueda de Bing.
2. Como se ve en este tiro de pantalla, cuando el agente contesta a una llamada el gadget visualiza la página del motor de búsqueda de Bing con los resultados de los datos presentes en la variable de llamada

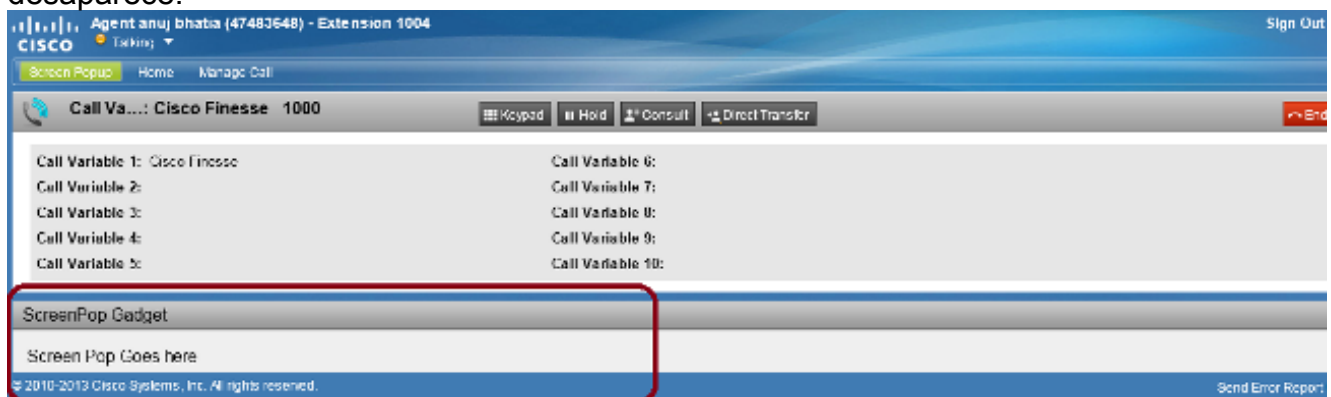


1.

3. El supervisor ve el agente en un estado que habla y elige “la opción de la supervisión del comienzo”.



4. Cuando la supervisión comienza, el gadget de tercera persona de Screenpop en el navegador del agente desaparece.



La razón que el gadget recarga o que va espacio en blanco es que el gadget ve el tipo de

llamada SUPERVISOR_MONITOR como totalmente nuevo evento de llamada. Esto interrumpe el gadget. Este ejemplo del registro del cliente del supervisor (véase la sección en negrita) muestra el evento del diálogo con un CallType de SUPERVISOR_MONITOR y de ninguna acción permitida para el agente.

```
<data>
  <dialog>
    <associatedDialogUri></associatedDialogUri>
    <fromAddress>1001</fromAddress>
    <id>16784324</id>
    <mediaProperties>
      <DNIS>1004</DNIS>
      <callType>SUPERVISOR_MONITOR</callType>
      <callvariables>
        <CallVariable>
          <name>callVariable1</name>
          <value></value>
        </CallVariable>
        <CallVariable>
          <name>callVariable2</name>
          <value></value>
        </CallVariable>
      </callvariables>
      <dialedNumber>1004</dialedNumber>
    </mediaProperties>
    <mediaType>Voice</mediaType>
    <participants>
      <Participant>
        <actions>
          <action>UPDATE_CALL_DATA</action>
          <action>DROP</action>
        </actions>
        <mediaAddress>1001</mediaAddress>
        <mediaAddressType>AGENT_DEVICE</mediaAddressType>
        <state>INITIATED</state>
        <stateCause>OTHER</stateCause>
      </Participant>
      <Participant >
      <actions/>
      <mediaAddress>1004</mediaAddress>
      <mediaAddressType>AGENT_DEVICE</mediaAddressType>
      <state>ALERTING</state>
      <stateCause></stateCause>
    </participants>
    <state>ALERTING</state>
    <toAddress>1004</toAddress>
    <uri>/finesse/api/Dialog/16784324</uri>
  </dialog>
</data>
```

Solución

Para reparar este problema, revise el archivo de tercera persona del gadget JS de modo que ignore el evento de llamada SUPERVISOR_MONITOR. Un snippet de un arreglo se muestra aquí:

```
<data>
  <dialog>
    <associatedDialogUri></associatedDialogUri>
    <fromAddress>1001</fromAddress>
    <id>16784324</id>
```

```
<mediaProperties>
  <DNIS>1004</DNIS>
  <callType>SUPERVISOR_MONITOR</callType>
  <callvariables>
    <CallVariable>
      <name>callVariable1</name>
      <value></value>
    </CallVariable>
    <CallVariable>
      <name>callVariable2</name>
      <value></value>
    </CallVariable>
  </callvariables>
  <dialedNumber>1004</dialedNumber>
</mediaProperties>
<mediaType>Voice</mediaType>
<participants>
  <Participant>
    <actions>
      <action>UPDATE_CALL_DATA</action>
      <action>DROP</action>
    </actions>
    <mediaAddress>1001</mediaAddress>
    <mediaAddressType>AGENT_DEVICE</mediaAddressType>
    <state>INITIATED</state>
    <stateCause>OTHER</stateCause>
  </Participant>
  <Participant >
    <actions/>
    <mediaAddress>1004</mediaAddress>
    <mediaAddressType>AGENT_DEVICE</mediaAddressType>
    <state>ALERTING</state>
    <stateCause></stateCause>
  </Participant>
</participants>
<state>ALERTING</state>
<toAddress>1004</toAddress>
  <uri>/finesse/api/Dialog/16784324</uri>
</dialog>
</data>
```