

Moniteur de superviseur de finesse et Insertion-dans app de causes de caractéristique de tiers pour recharger ou aller le blanc

Contenu

[Introduction](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit comment aborder un problème vu sur de tiers app en navigateur d'un agent de Cisco Finesse quand des moniteurs ou des insertions d'un superviseur dans l'appel.

Problème

Avec l'introduction du moniteur et insertion-dans la caractéristique dans Finesse libérez 9.1(1), les agents qui utilisent de tiers instruments pourraient voir leurs instruments aller le blanc ou le recharger quand un superviseur surveille ou des insertions dans leur appel.

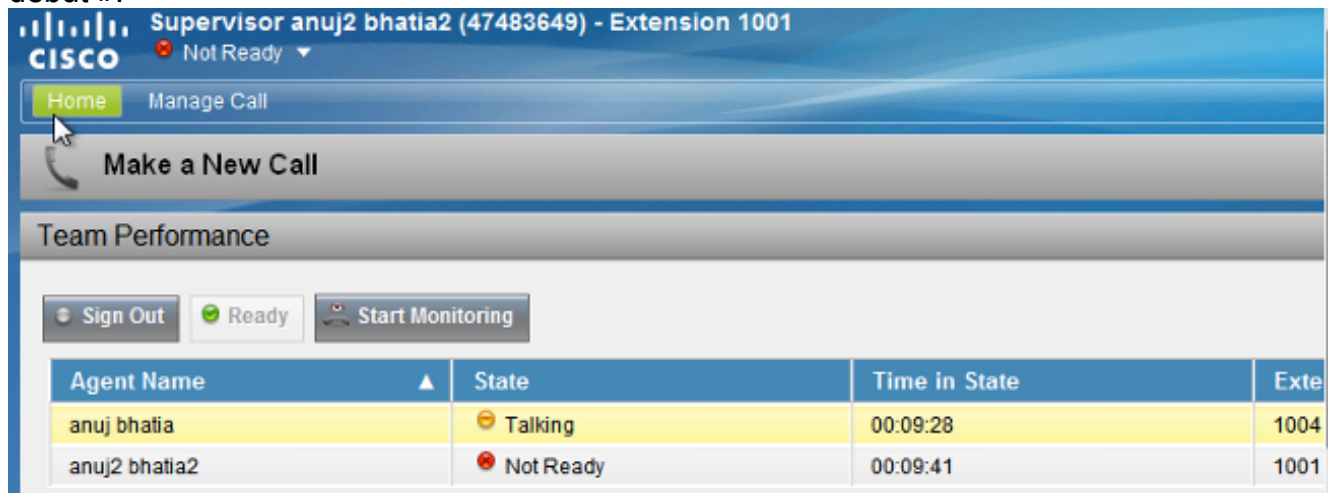
La question a été reproduite de cette manière :

1. Finesse intégrée avec l'instrument de Screenpop. Cet instrument vérifie les informations actuelles dans le domaine callVariable1 développé du contexte d'appel (ECC) et les utilise dans le moteur de recherche de Bing.
2. Comme vu dans ce tir d'écran, quand l'agent répond à un appel l'instrument affiche la page de moteur de recherche de Bing avec les résultats des données actuelles dans la variable 1.

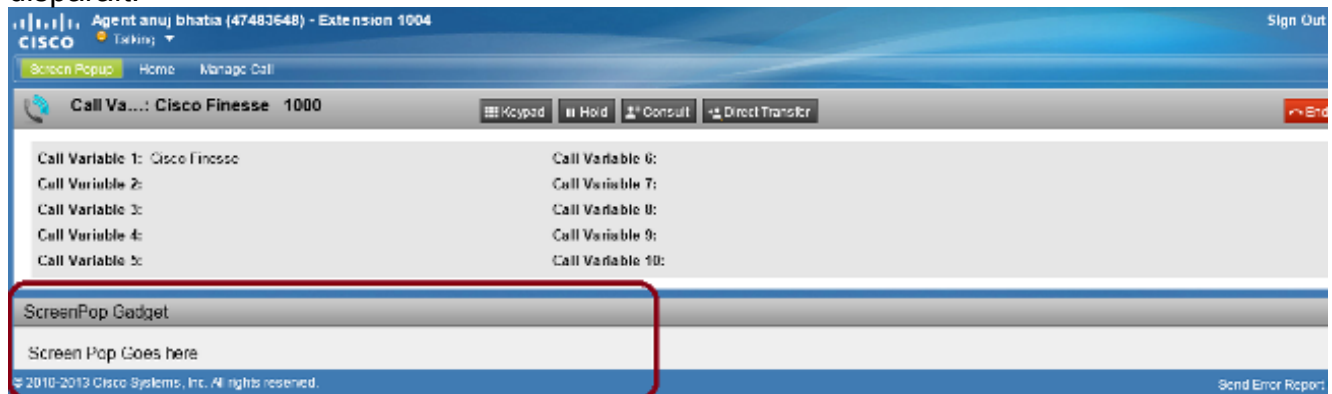


d'appel.

3. Le superviseur voit l'agent dans un état parlant et choisit l'option « de surveillance de début ».



4. Quand les débuts de surveillance, le tiers instrument de Screenpop dans le navigateur de l'agent disparaît.



La raison que l'instrument recharge ou disparaît le blanc est que l'instrument voit le type

d'appel SUPERVISOR_MONITOR comme événement complètement nouvel d'appel. Ceci interrompt l'instrument. Cet exemple du log de client de superviseur (voyez la section en gras) affiche l'événement de dialogue avec un CallType de SUPERVISOR_MONITOR et d'aucune action permise pour l'agent.

```
<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>
```

Solution

Afin de réparer ce problème, mettez à jour le tiers fichier de l'instrument JS de sorte qu'il ignore l'événement d'appel SUPERVISOR_MONITOR. Un extrait d'une difficulté est affiché ici :

```
<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>
```