

Índice

[Introdução](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

Introdução

Este documento descrever como endereçar um problema considerado em apps da terceira no navegador de um agente da fineza de Cisco quando monitores ou barcas de um supervisor no atendimento.

Problema

Com a introdução da característica do monitor e do interceptar em Finesee libere 9.1(1), os agentes que usam dispositivos da terceira puderam ver seus dispositivos ir placa ou recarregar quando um supervisor monitora ou barges em seu atendimento.

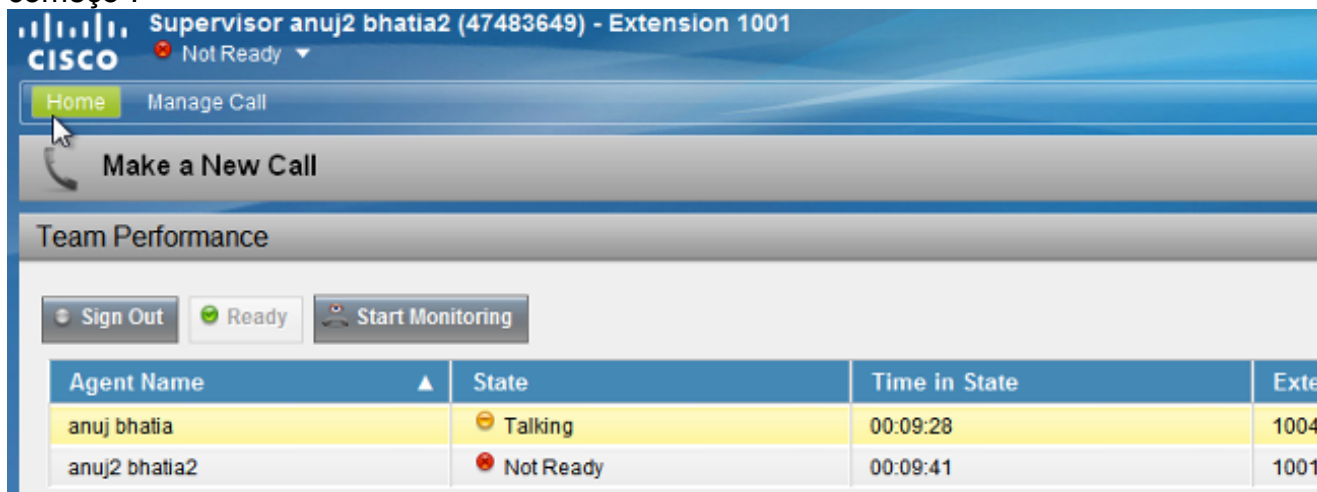
A edição foi reproduzida desse modo:

1. Fineza integrada com o dispositivo de Screenpop. Este dispositivo verifica a informação atual no campo callVariable1 do Expanded Call Context (ECC) e usa-a no Engine de busca de Bing.
2. Como visto neste tiro de tela, quando o agente responde a um atendimento o dispositivo indica a página do Engine de busca de Bing com os resultados dos dados atuais no variável

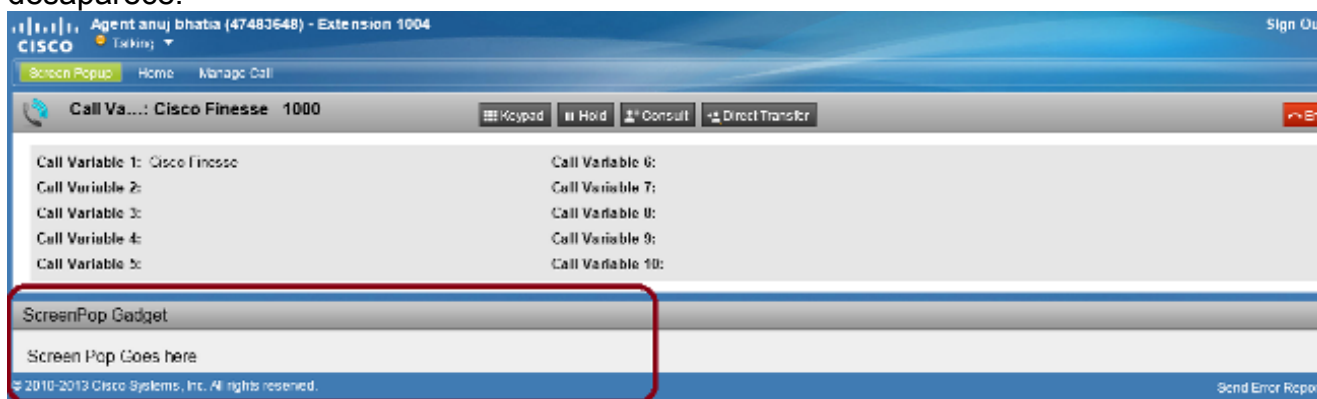


de chamada 1.

3. O supervisor vê o agente em um estado de fala e escolhe do “a opção da monitoração começo”.



4. Quando a monitoração começa, o dispositivo da terceira de Screenpop no navegador do agente desaparece.



A razão que o dispositivo recarrega ou vai placa é que o dispositivo vê o tipo de chamada SUPERVISOR_MONITOR como um evento de chamada completamente novo. Isto interrompe o dispositivo. Este exemplo do log do cliente do supervisor (veja a seção em negrito) mostra o evento do diálogo com um CallType de SUPERVISOR_MONITOR e de nenhuma ação permitida para o 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>
</Participant>
</participants>
<state>ALERTING</state>
<toAddress>1004</toAddress>
    <uri>/finesse/api/Dialog/16784324</uri>
</dialog>
</data>

```

Solução

A fim fixar este problema, revise o arquivo da terceira do dispositivo **JS** de modo que ignore o evento de chamada SUPERVISOR_MONITOR. Um snippet de um reparo é mostrado aqui:

```

<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>
      <dialNumber>1004</dialNumber>
    </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>
```