

Монитор супервизора изящества и функция вторжения заставляют сторонние приложения перезагружаться или идти пробел

Содержание

[Введение](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

Введение

Этот документ описывает, как решить задачу замеченный на сторонних приложениях в браузере агента Изящества Cisco, когда супервизор контролирует или наталкивается на вызов.

Проблема

С введением монитора и функции вторжения в Выпуске 9.1 (1) Finesee, агенты, которые используют сторонние гаджеты, могли бы видеть, что их гаджеты пошли пробел или повторная загрузка, когда супервизор контролирует или наталкивается на их вызов.

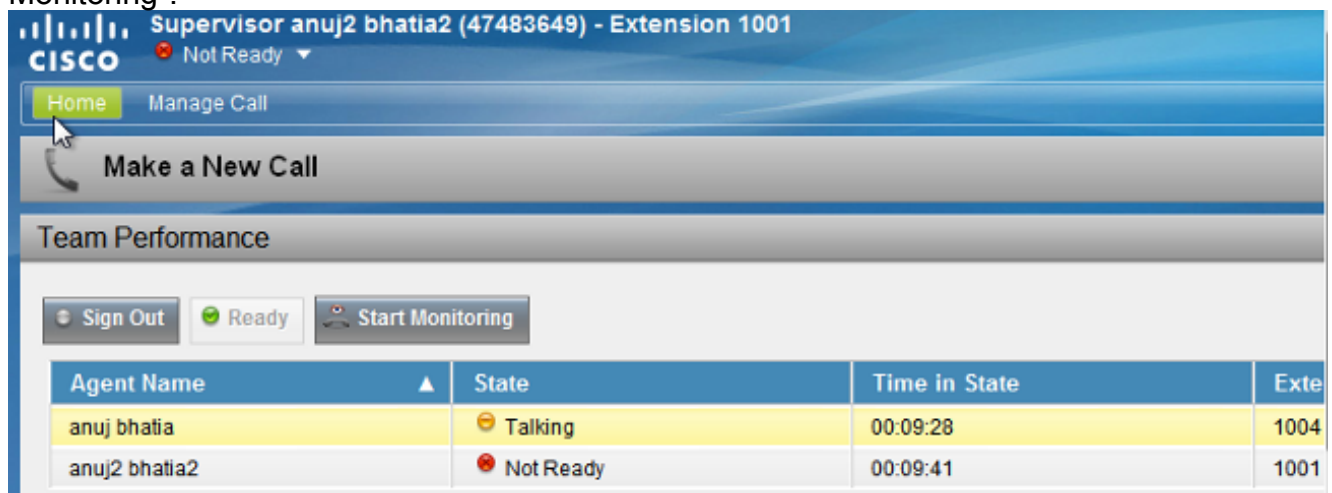
Проблема была воспроизведена этим способом:

1. Интегрированное Изящество с гаджетом Screenpop. Этот гаджет проверяет информационный подарок в Expanded Call Context (ECC) callVariable1 поле и использует его в поисковой системе Bing.
2. Как замечено в этом снимке экрана, когда агент отвечает на звонок, гаджет отображает страницу поисковой системы Bing с результатами подарка данных в Переменной

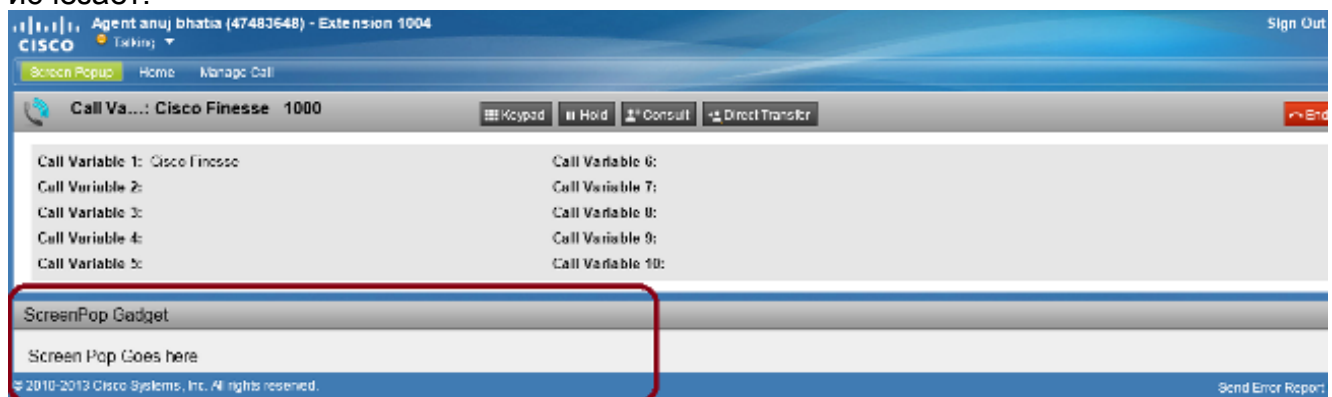


Вызова 1.

3. Супервизор видит, что агент в Разговоре сообщает, и выбирает опцию "Start Monitoring".



4. Когда мониторинг запускается, независимый поставщик, гаджет Screenpop в браузере агента исчезает.



Причина гаджет перезагружается или идет, пробел - то, что гаджет рассматривает тип

вызова SUPERVISOR_MONITOR как абсолютно новое событие вызова. Это прерывает гаджет. Данный пример от журнала клиента супервизора (см. выделенный полужирным шрифтом раздел) показывает диалоговое событие с CallType SUPERVISOR_MONITOR и никакого позволенного действия для агента.

```
<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>
```

Решение

Для решения этой проблемы пересмотрите сторонний файл JS гаджета так, чтобы это проигнорировало событие вызова SUPERVISOR_MONITOR. Фрагмент исправления показывают здесь:

```
_smCallType = "SUPERVISOR_MONITOR";
...
//If my call is SM type and the agent is the one monitored , just remove
the calls and return.
if ((callType === _smCallType) && (fromExt !== _cfg.extension)) {
```

```
_removeCall(callRow);  
_gadgetAdjustHeight();  
  
return callRow;}
```