

精良Supervisor监控程序和驳船在功能造成第三方Apps重新载入或去空白

Contents

[Introduction](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

Introduction

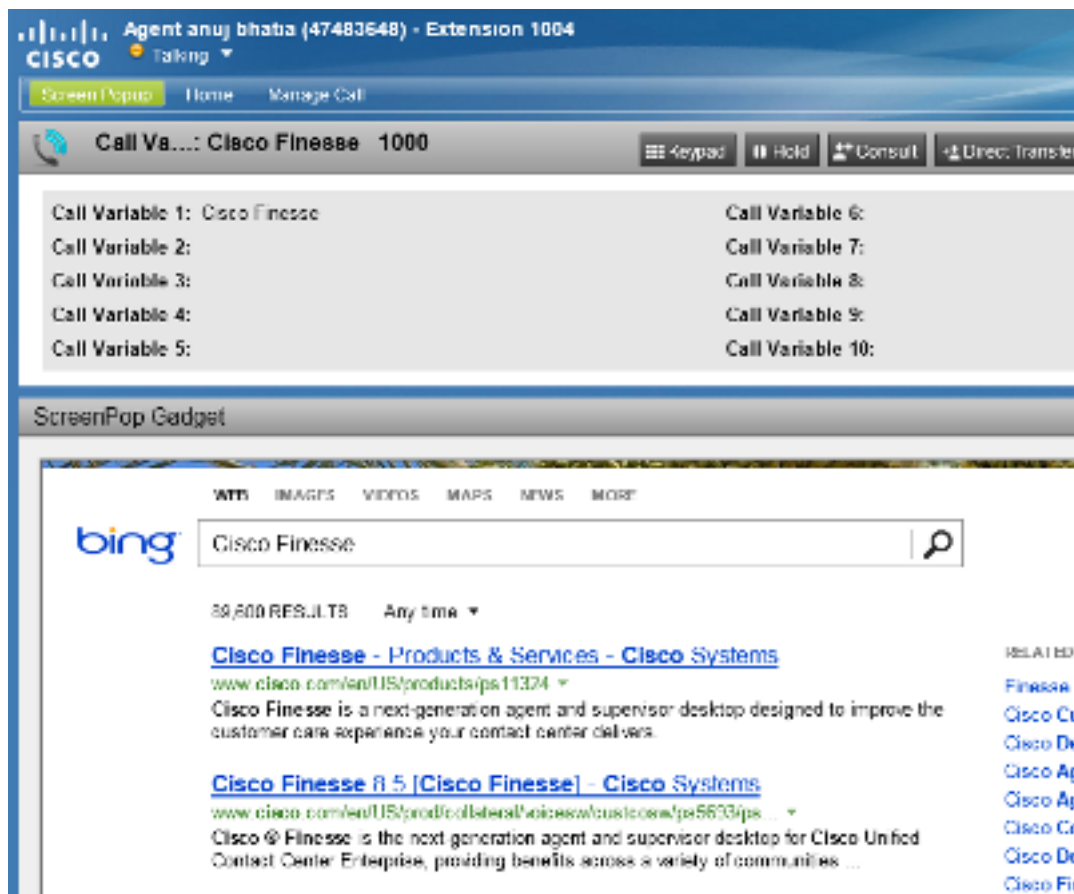
当Supervisor监控或闯入到呼叫时，本文描述如何讨论在Cisco精良代理程序的浏览器的第三方apps看到的问题。

[问题](#)

使用监控程序的简介和驳船在功能在Finesee请发布9.1(1)，使用第三方小配件也许发现他们的小配件去空白或重新载入的代理程序，当Supervisor监控或闯入到他们的呼叫时。

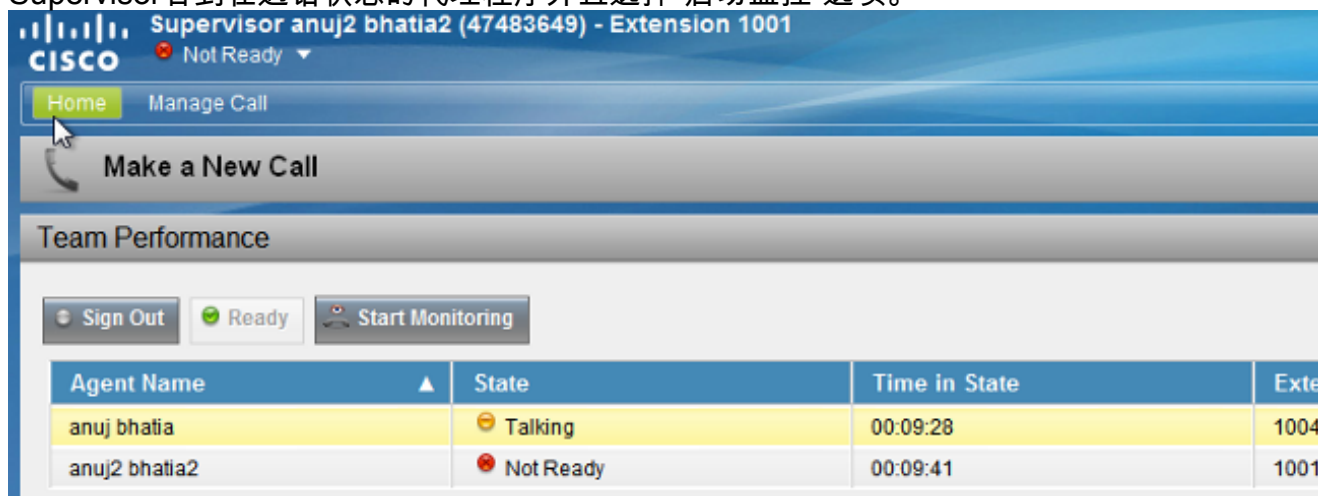
问题如此被再生产了：

1. 集成精良用Screenpop小配件。此小配件在堆搜索引擎检查信息当前在扩展呼叫上下文(ECC) callVariable1字段并且使用它。
2. 如在此屏幕画面中看到，当代理程序应答呼叫时小配件显示与数据的结果的堆搜索引擎页当前

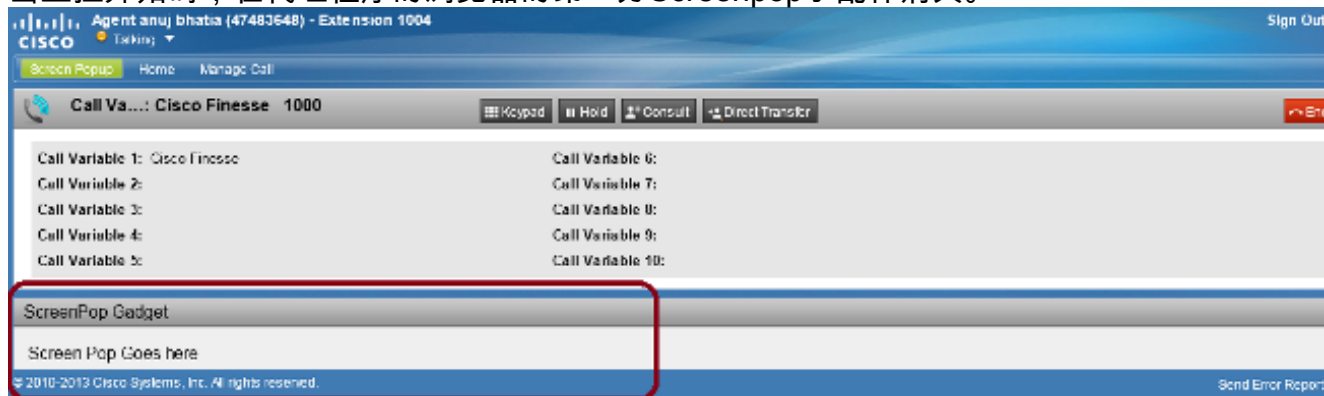


在呼叫变量1。

3. Supervisor看到在通话状态的代理程序并且选择“启动监控”选项。



4. 当监控开始时，在代理程序的浏览器的第三方Screenpop小配件消失。



小配件重新载入或去空白是的原因小配件看到SUPERVISOR_MONITOR呼叫类型作为一个全新的呼叫事件。这中断小配件。从Supervisor客户端日志的此示例(请参阅粗体部分)显示与SUPERVISOR_MONITOR和没有允许的动作CallType的对话事件代理程序的。

<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>
  <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>

```

解决方案

为了解决此问题，请修改第三方小配件JS文件，以便忽略SUPERVISOR_MONITOR呼叫事件。修正的片断显示得这里：

```

<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>
  <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>
```