

# 精良Supervisor箴言报和强插功能造成第三方Apps重新加载或去空白

## 目录

[简介](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

## 简介

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

## 问题

使用监视器的介绍和驳船在功能在Finesee版本9.1(1)，使用的代理程序第三方小配件也许发现他们的小配件去空白或重新加载，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现在扩展呼叫上下文(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现在呼叫变量1。
3. Supervisor看到在通话状态的代理程序并且选择“启动监听”选项。
4. 当监听开始时，在代理程序的浏览器的第三方Screenpop小配件消失。小配件重新加载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和没有允许操作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。修正的片断显示此处：

```

_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;}

```