Konvertieren von Audiodateien, die mit WebEx Contact Center U-law WAV-Dateien kompatibel sind, mithilfe der Audacity Recording-Anwendungssoftware

Inhalt
Einleitung
Voraussetzungen
Anforderungen:
Verwendete Komponenten
Problemaussage
Lösung
Anweisungen zum Konvertieren kompatibler Audiodateien mithilfe der Audacityrecording- Anwendungssoftware.

Einleitung

In diesem Dokument werden die Schritte zum Konfigurieren kompatibler U-Law-WAV-Dateien in Audacity beschrieben, bevor die Datei in WebEx Contact Center importiert wird.

Voraussetzungen

Anforderungen:

- WebEx Contact Center Administratorzugriff auf den Tenant
- Audacity eine Aufnahmesoftware (ein kostenloser und Open-Source-digitaler Audio-Editor)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf folgenden Software-Versionen:

- WxCC 2.0
- Audacity 3.3.2

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.



Hinweis: Dieses Dokument richtet sich an Kunden und Partner, die über benutzerdefinierte Audiodateien verfügen, die wiedergegeben werden, wenn der Anrufer IVR-Ansagen erreicht.

Problemaussage

Die importierte Audiodatei in Routing Strategy -> Resources -> Audios Files wird im Fluss hinzugefügt, aber wenn der Fluss gezogen wird, um diese Audio-WAV-Datei abzuspielen, wird die Datei nicht abgespielt. Obwohl die Datei ausgelöst wird.

Siehe: Audio importiert file: OUH_SD_Old_phone_number_removal.wav

•••	🗆 😋 w	ibex Contact Center My Da 🗙 🥸 Audio Files 🗙		
← C	🖨 https	//portal-v2.wxcc-us1.cisco.com/cdsui/re/list	e e e e e e e e e e e e e e e e e e e	•••
ان ci	i.ili. isco	Routing - Flows Resources -	pooreis ccp.prod	śus_wxcc2 🗸
Audio F	iles		🕀 Resources > Audio Fili	iles > View
+ New				
			Search OOH	
		Resource Name	11 Last Updated	
***		OUH_SD_Old_phone_number_removal.wav	10-Aug-2023	

Diese Audiodatei auf einem PlayMusic-Knoten verwendet und den Fluss veröffentlicht und aufgerufen, um zu überprüfen, ob die Datei abgespielt wird. Könnte sehen, dass die Datei in Debug ausgelöst wird, aber die WAV-Datei wurde nicht abgespielt, da der Anrufer kein Audio hörte.

Interactions		36eb40e8-b7e	e9-4eab-873e-a7d92fb7ee7	×	
Sequence	Activity Name NewPhoneCon	ntact	Outcome		Activity Interaction MetaData Start Time : 08/13/2023 10:32:42 End Time : 08/13/2023 10:32:43
2	PlayMessage_	Welcome	Success		Activity Name : PlayMusic_csp
3	Queue_TeamH	IQ_DefaultQ	Success		Activity Inputs Music Duration : 5
4	PlayMusic_csp		Success		Music File : OUH_SD_Old_phone_number_removal.wav Start Offset : 0
5	AgentLoggedIr	n	Success		Dynamic Audio File : audioRadioGroup : staticAudio
6	6 AgentLoggedInCheck				
Autosave Disabled (Application Version:	0.4.311-0 🛈	董 Debug			

Lösung

WebEx Contact Center unterstützt das Hochladen von WAV-Audiodateien mit den folgenden Spezifikationen:

- 1. Kanäle: 2
- 2. Abtastrate: 8000
- 3. Präzision: 14 Bit
- 4. Bitrate: 128 KB
- 5. Beispielcodierung: 8-Bit u-law

Anleitung zum Konvertieren kompatibler Audiodateien mithilfe der Software Audacity Recording.

Schritt 1:

Öffnen Sie Audacity, und öffnen Sie vor dem Importieren der Datei Voreinstellungen, um die Projektauflösungseinstellungen zu ändern.

File	Edit	Select	View	Transport	Tracks	G	enerate	Effect	Analy	ze	Tools	Help				
		Undo St e Redo	ereo To	Mono	Ctrl+Z Ctrl+Y		•	Ļ		I	✓ *	€ -₩-	Q ⊮I	₽.	ы С	&
		Cut Delete			Ctrl+X Ctrl+K		3.0	4.0		5.0	6	.0	7.0) _	8.0	
Mu		Copy Paste Duplicat	e		Ctrl+C Ctrl+V Ctrl+D											
L.		Remove		>	**	• \$ -\$4		-		-	X	X		}		
Mono 16-bi	Monc 16-bi	Audio Cl Labels	lips Audio		:	>					,					
<u> </u>		Metadat Rename	a Clip		Ctrl+F2											
		Preferen	ces		Ctrl+P											

OUH_SD_Old_phone_number_removal

Phase 2:

Ändern Sie die Abtastrate des Projekts von der Standardeinstellung 44.100 Hz auf 8.000 Hz und das Format von 32-Bit-Float auf 16-Bit-PCM.

Audio Settings Playback Recording MIDI Devices Quality Interface Tracks	Host: MME ~ Using: PortAudio V19.7.0-devel, revision unknown										
	Playback Device: H	eadphones (R	ealtek(R) Audi	0)	~						
	Recording										
Tracks Behaviors	Device:	Microphone	Array (Intel®	Smart	~						
	Channels:	2 (Stereo)			\sim						
Extended Import Libraries Directories	Quality Project Sar	nple Rate:	8000 Hz	~	44100	0					
Warnings Effects Keyboard	D <u>e</u> fault Sar Default Sar	mple Rate: mple Format:	44100 Hz	~	44100						
Mouse	Latency										
Application	Buffer leng	th:	100		millisec	onds					
	Latency co	mpensation:	-130 millise			onds					
								~			
						OK	Cancel	2			



Tipp: Nachdem die Projekt-Abtastrate korrekt eingestellt wurde, importieren Sie die bereitgestellte Audiodatei. Das Quellformat spielt keine Rolle, Audacity ist in der Lage, eine Vielzahl von Eingabe- und Ausgabeformaten zu verarbeiten, weshalb es hier nützlich ist.

🔒 A	udacity	,										
File	Edit	Select	View	Transpo	rt	Tracks	Generate	Effect	Analyze	Tools	Help	
	New		Ct	rl+N					T		Ð	QÛ
	Open.		Ct	rl+0			•	Ģ			-001-	
	Recent	t Files		>					- <i>V</i>	<u></u>	100	10 10
	Close		Ct	rl+W		1.0	2.0		3.0		4.0	
	Save P	roject		>								
	Export	:		>								
	Import	t		>		Audio.	(Ctrl+Shif	t+l			
	Page S	etup				MIDI			_			
	Print					Labels			- 8			
			~			Raw Da	ata					
	Exit		G	ri+Q								

Schritt 3:

Mischen Sie die Audiowiedergabe von Stereo (zwei Titel, für zwei Lautsprecher) nach Mono (ein Titel, für einen Hörer, einen Lautsprecher).

Klicke auf den importierten Titel und drücke Strg+A, um ihn auszuwählen. Wenn der Quell-Audio bereits Mono ist, überspringen Sie diesen Schritt.

File Edit Select View Transport Tracks	Generate Effect Analyze	Tools Help
	dd New 3	▶ <u> </u>
	Aix 3	Mix Stereo Down to Mono IP Share Audio
V 0.0 1.0 R	esample	Mix and Render .0 11.0 12.0 1
	emove Tracks	Mix and Render to New Track
Mute Solo 1.0	fute/Unmute	
Effects 0.5-	an 3	
	lign Tracks	de service & service a service and
L. R. O.O- S	ort Tracks	An ter bath hand be and hand hand hand hand hand hand hand
Stereo, 44100Hz -0.5 -	ync-Lock Tracks (on/off)	
-1.0		
1.0		

Schritt 4:

Die neue Mono-Spur bis auf die entsprechenden 8 kHz abtasten. Sie müssen zuvor erneut Strg+A

drücken.

🔒 OUH_SD_Old_phone_nun	nber_removal													
File Edit Select View	Transport Track	s Generate Effect Analy	ze T	iools	: Helj	p								
	14	Add New	>	r	Q	Q	5 3	Q.	⊲0)•	t	1	R -54	-48 -42 -3	isio
		Μίκ	>	k	-01	н	n	() Au	dio Setup	Share Aud	io			
0,0	1.0	Resample			6.0	7.0	8.0	0.0	10.0	11.0	12.0	13.0	14.0	15.
	H_SD_OK	Remove Tracks		F			<u> </u>		<u> </u>				· · · ·	
Mute Solo 1.0		Mute/Unmute	>											
Effects 0.5-		Pan	>					Resample			>	×		
	2010-20	Align Tracks Sort Tracks	>	b	~b	***		New s	ample rate (h	tz): 0000			-000	1
التعدل محد	· · · ·	JOIL HICKI	ŕ	ľ			1			8000				
Mono, 8000Hz -0.5* 16-bit PCM		Sync-Lock Tracks (on/off)								11025				
Select -1.0									OK	22050		·		
										32000				
										44100	- 1			
										88200	- 1			
										96000				
										19200	5			
										35280				
										38400	, i i i i i i i i i i i i i i i i i i i			

Schritt 5:

Sie verfügen jetzt über die entsprechende Anzahl an Spuren und die richtige Abtastrate. Zeit zum Exportieren der Spur.

```
OUH_SD_Old_phone_number_removal
```

File	Edit	Select	t Vie	w Transp	ort	Tracks	Generate	Effect	Analyze	Tools	Help		
	New Open.			Ctrl+N Ctrl+0			•	Ļ	I	✓ *	⊙ (-10⊩ 1	ર્ મા	C C
	Close	t Files		> Ctrl+W		2.0	3.0	4.0	5.0	6	.0	7.0	8
	Save P	Project		>	Old	1_phone	_number_r	emoval					
	Export	t		>		Export	as MP3				1		
	Impor	t		>		Export	as WAV						
	Page S Print	Setup				Export Export	as OGG Audio		Ctrl+Sł	nift+E	1		+
	Exit		-1.0 1.0	Ctrl+Q		Export Export Export Export	: Selected A Labels Multiple	udio	Ctrl+Sł	nift+L	-		
			0.5-		h	N							1

Schritt 6:

Vergewissern Sie sich, dass das Exportformat WAV (Microsoft) ist und das Kodierungsprofil in U-Law geändert wird.

Dies ist der wichtigste Schritt, da Formatierung und Codierung korrekt sein müssen, damit das Gerät sie verarbeiten kann.

Network					
	File name:	OUH_SD_Old_phone_number_remova	l.wav 🗸	Save	
	Save as type:	WAV (Microsoft)	~	Cancel	
Format Option	5				
	Encoding:	U-Law ~			
		Signed 16-bit PCM			
		Signed 24-bit PCM			
		Signed 32-bit PCM		2	
		32-bit float			
		64-bit float			
		U-Law			
		A-Law			
		Microsoft ADPCM			
		GSM 6.10			
		32kbs G721 ADPCM			
		16kbs NMS ADPCM			
		24KDS NMS ADPCM			
		SERUS HIMS ADD CM			

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.