

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.

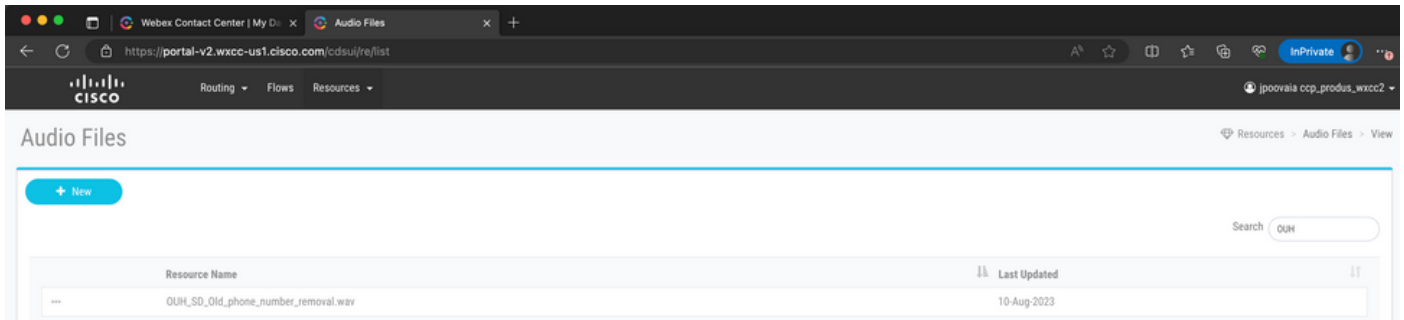


Hinweis: Dieses Dokument richtet sich an Kunden und Partner, die über benutzerdefinierte Audiodateien verfügen, die wiedergegeben werden, wenn der Anrufer IVR-Ansagen erreicht.

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



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.

Sequence	Activity Name	Outcome	Activity Interaction MetaData
1	NewPhoneContact	Success	Start Time : 08/13/2023 10:32:42 End Time : 08/13/2023 10:32:43 Activity Name : PlayMusic_csp
2	PlayMessage_Welcome	Success	
3	Queue_TeamHQ_DefaultQ	Success	Activity Inputs Music Duration : 5
4	PlayMusic_csp	Success	Music File : OUH_SD_Old_phone_number_removal.wav Start Offset : 0
5	AgentLoggedIn	Success	Dynamic Audio File : audioRadioGroup : staticAudio
6	AgentLoggedInCheck	Success	

Lösung

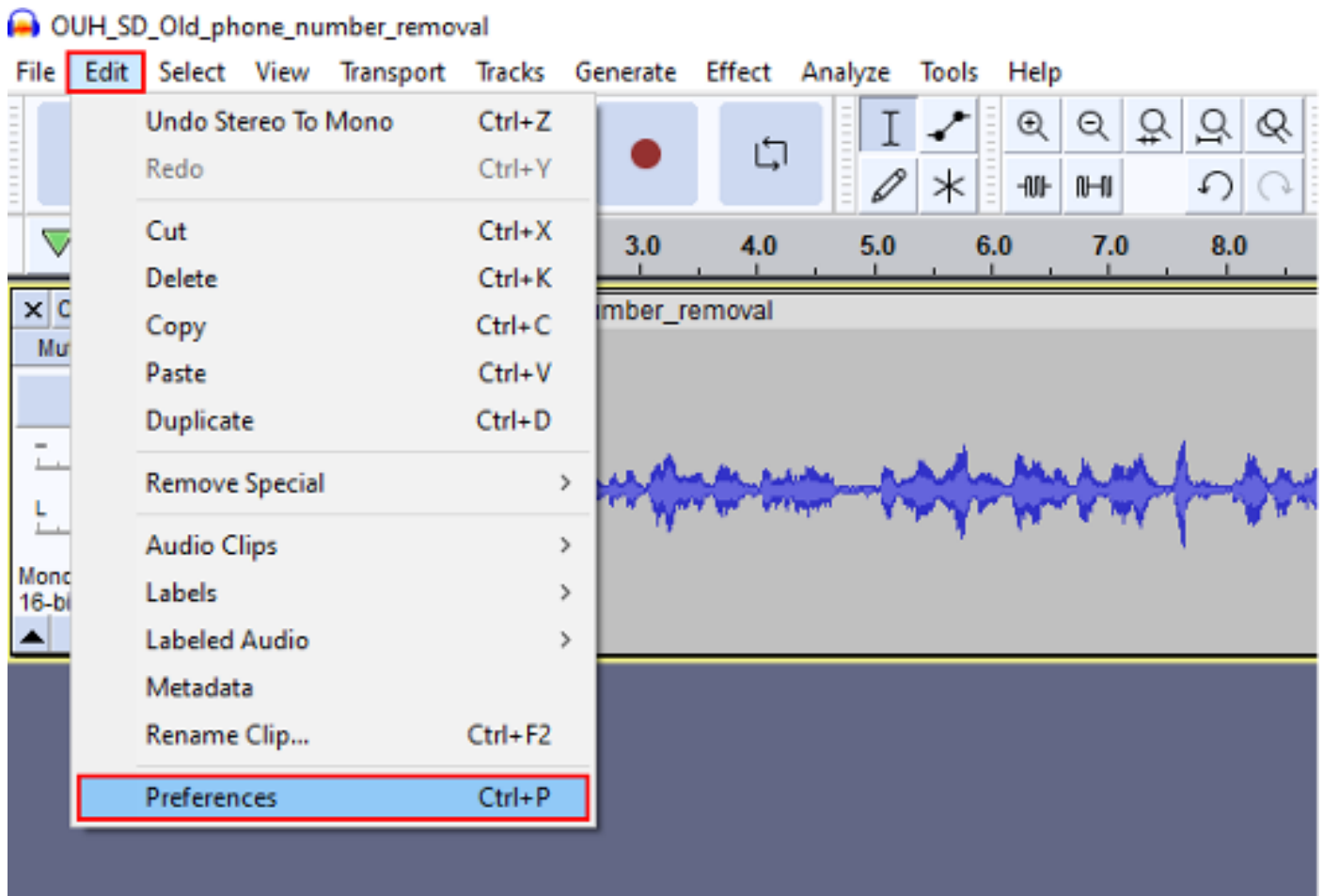
WebEx Contact Center unterstützt das Hochladen von WAV-Audiodateien mit den folgenden Spezifikationen:

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.



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.

Preferences: Audio Settings

- .. Audio Settings
- .. Playback
- .. Recording
- .. MIDI Devices
- .. Quality
- .. Interface
- [-] Tracks
 - .. Tracks Behaviors
 - .. Spectrograms
- [-] Import / Export
 - .. Extended Import
- .. Libraries
- .. Directories
- .. Warnings
- .. Effects
- .. Keyboard
- .. Mouse
- .. Modules
- .. Application

Host: MME

Using: PortAudio V19.7.0-devel, revision unknown

Playback

Device: Headphones (Realtek(R) Audio)

Recording

Device: Microphone Array (Intel® Smart

Channels: 2 (Stereo)

Quality

Project Sample Rate: 8000 Hz 44100 ?

Default Sample Rate: 44100 Hz 44100

Default Sample Format: 16-bit

Latency

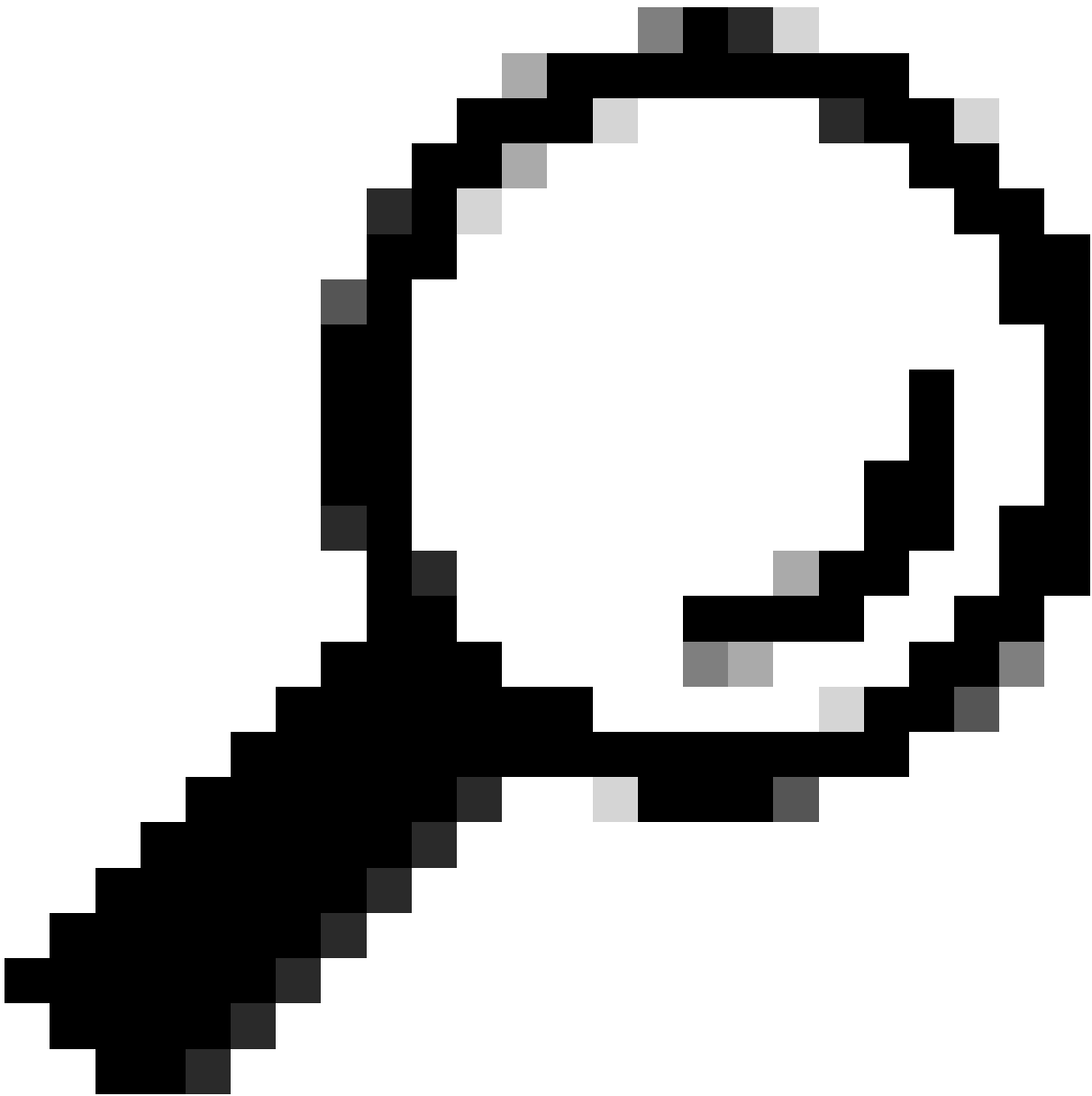
Buffer length: 100 milliseconds

Latency compensation: -130 milliseconds

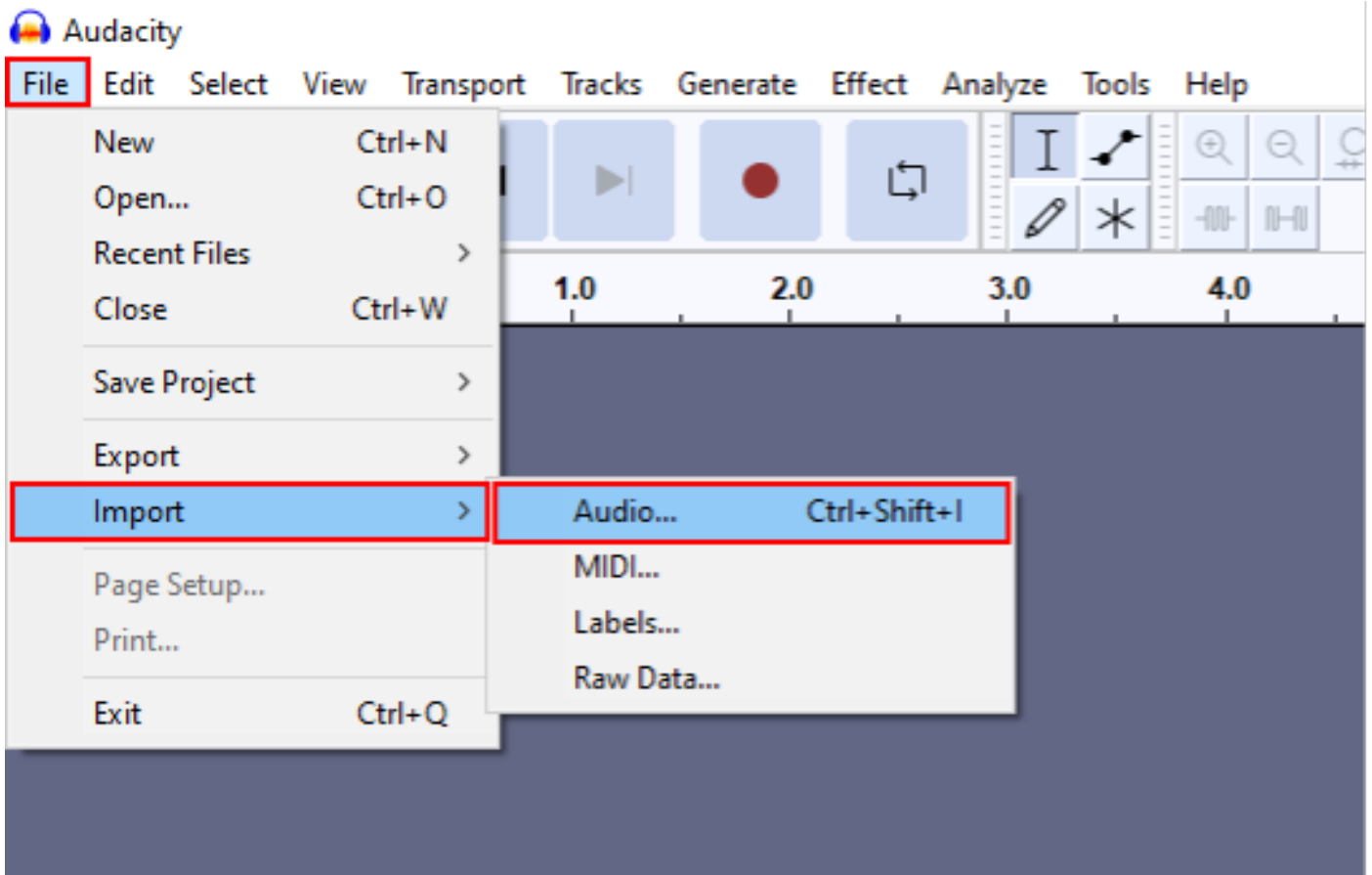
OK

Cancel





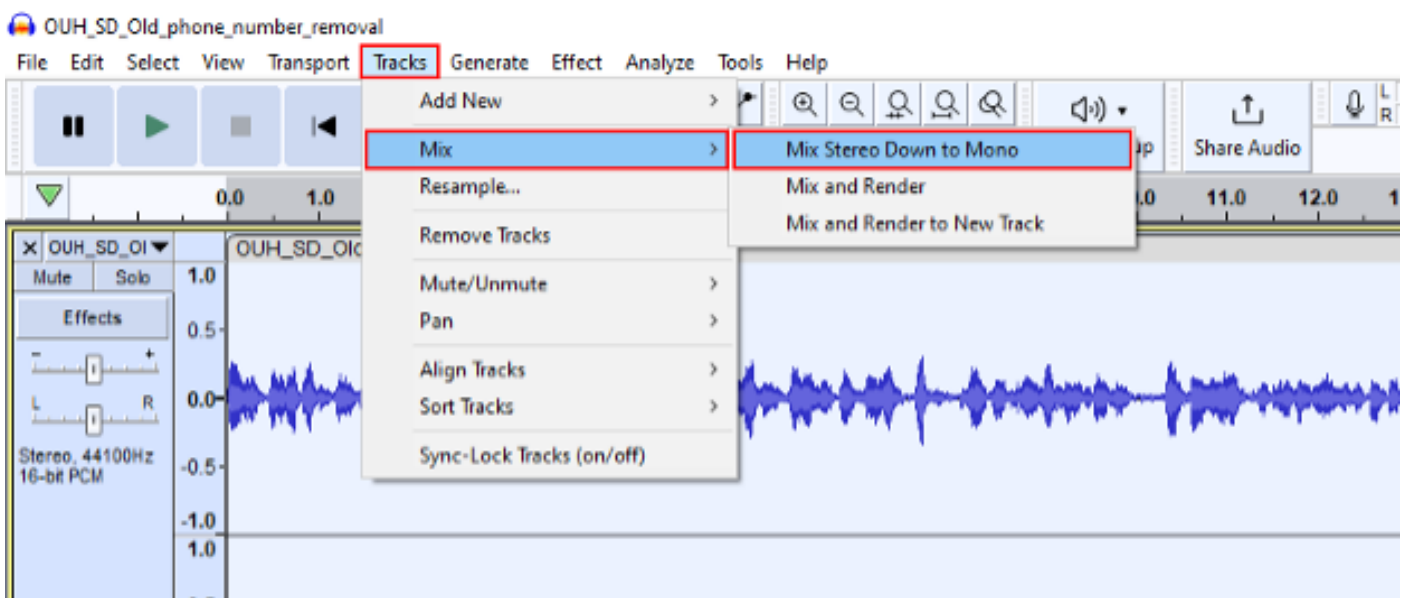
Tipp: Nachdem die Projekt-Abtastrate korrekt eingestellt wurde, importieren Sie die bereitgestellte Audiodatei. Das Quellformat spielt keine Rolle, Audacity ist in der Lage, eine Vielzahl von Eingabe- und Ausgabeformaten zu verarbeiten, weshalb es hier nützlich ist.



Schritt 3:

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

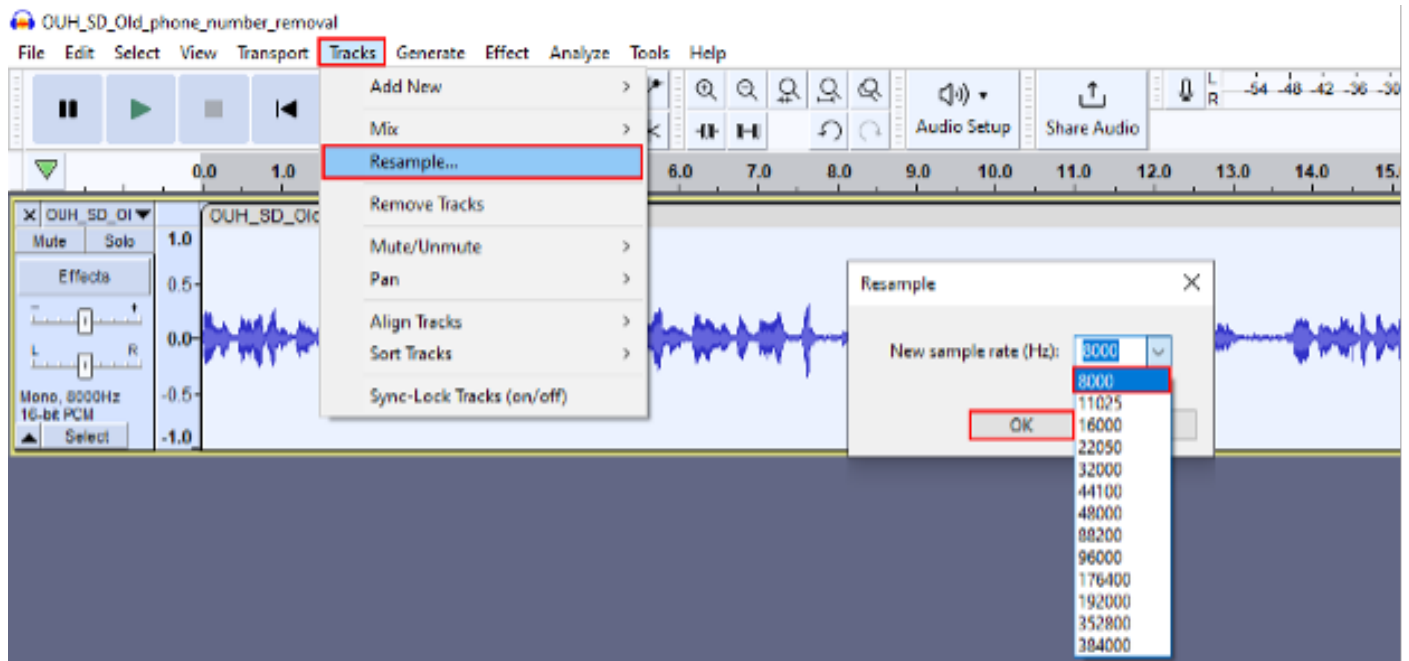
Klicke auf den importierten Titel und drücke Strg+A, um ihn auszuwählen. Wenn der Quell-Audio bereits Mono ist, überspringen Sie diesen Schritt.



Schritt 4:

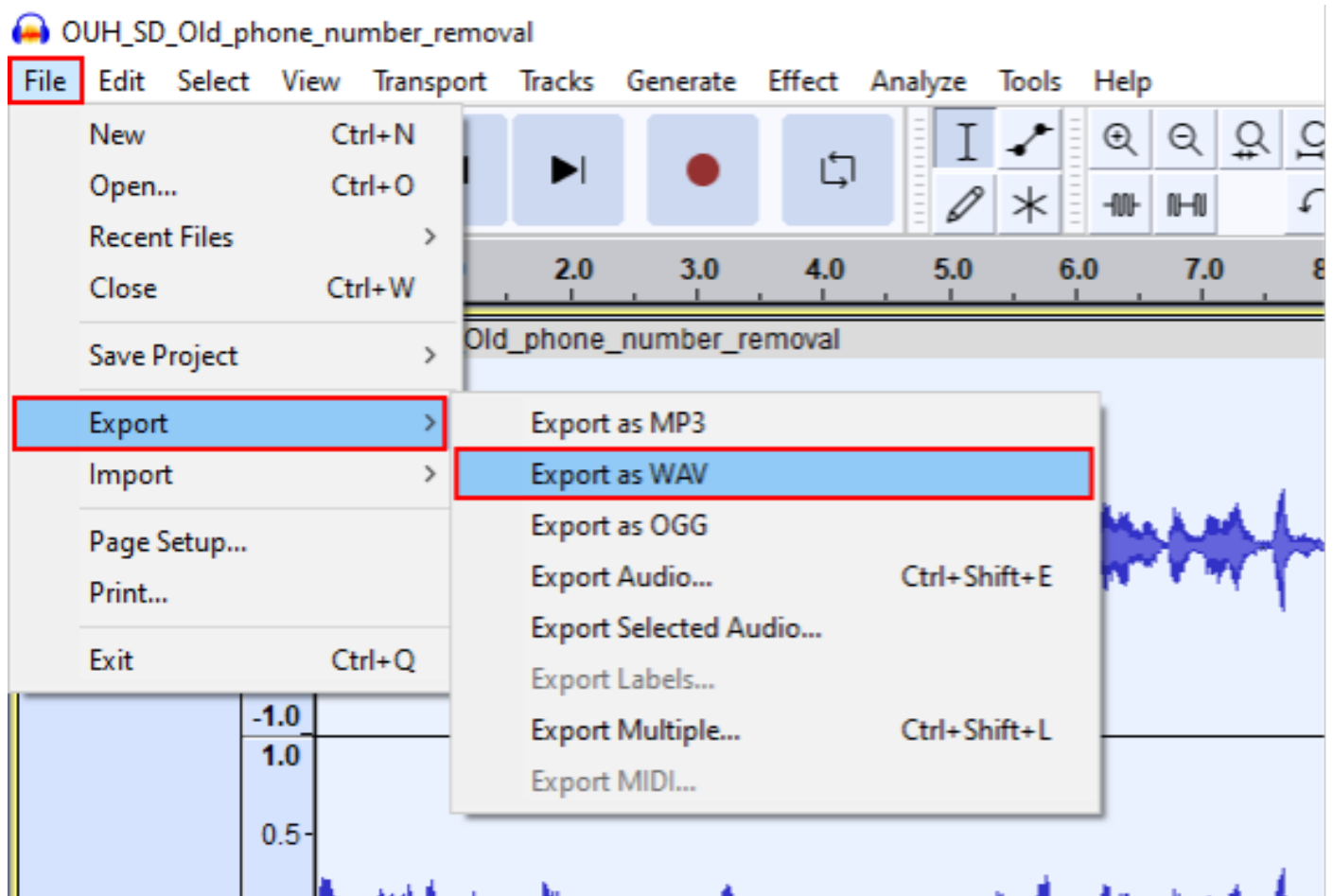
Die neue Mono-Spur bis auf die entsprechenden 8 kHz abtasten. Sie müssen zuvor erneut Strg+A

drücken.



Schritt 5:

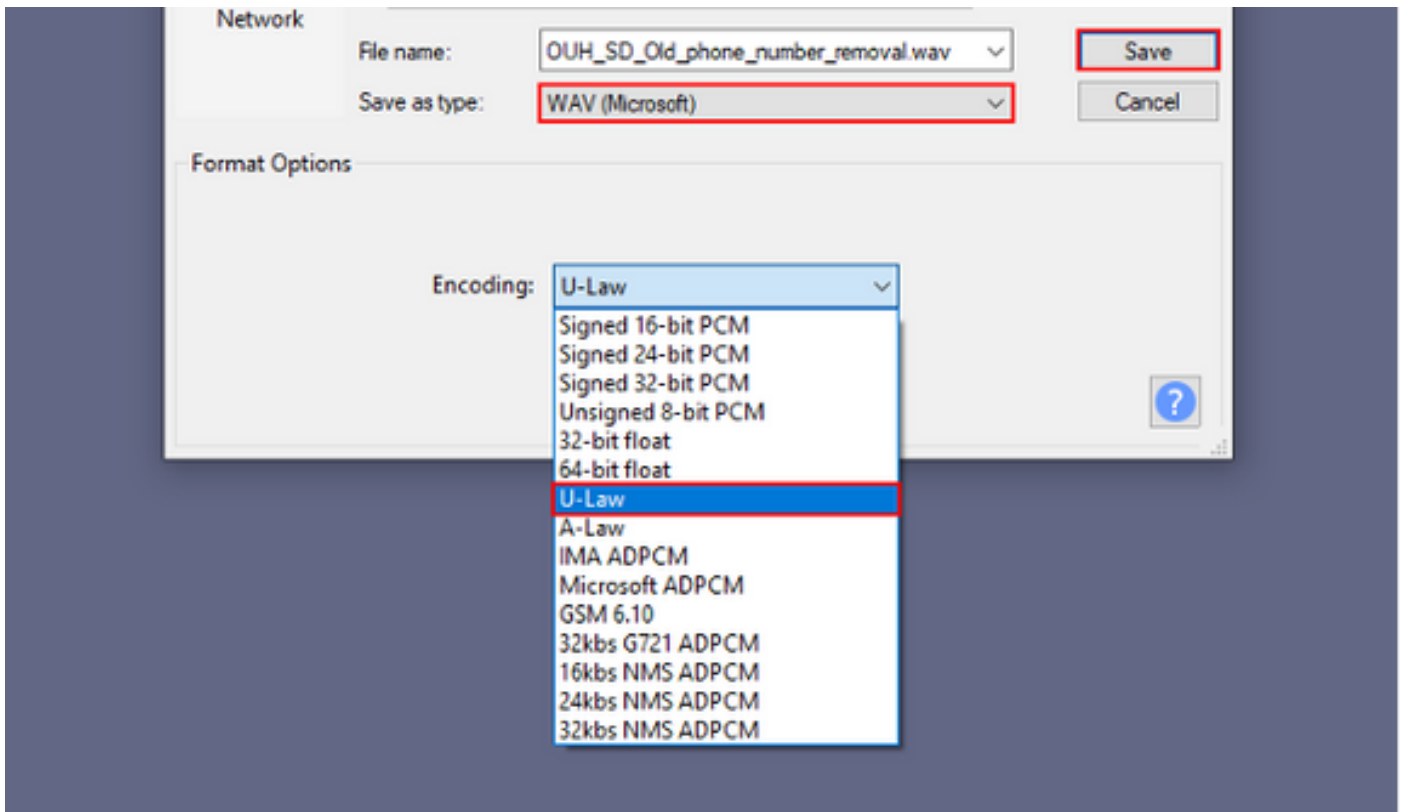
Sie verfügen jetzt über die entsprechende Anzahl an Spuren und die richtige Abtastrate. Zeit zum Exportieren der Spur.



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.



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.