

Audacity Recording Application Software를 사용하여 Webex Contact Center U-law Wav 파일과 호환되는 오디오 파일을 변환합니다.

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요건:](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제 설명](#)

[솔루션](#)

[Audacityrecording 응용 프로그램 소프트웨어를 사용하여 호환되는 오디오 파일을 변환하는 지침입니다.](#)

소개

이 문서는 파일을 Webex Contact Center로 가져오기 전에 Audacity에서 호환되는 U-law wav 파일을 구성하는 단계에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요건:

- 테넌트에 대한 Webex Contact Center Administrator 액세스
- Audacity 녹음 애플리케이션 소프트웨어(무료 오픈 소스 디지털 오디오 편집기)

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- WxCC 2.0
- Audacity 3.3.2

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

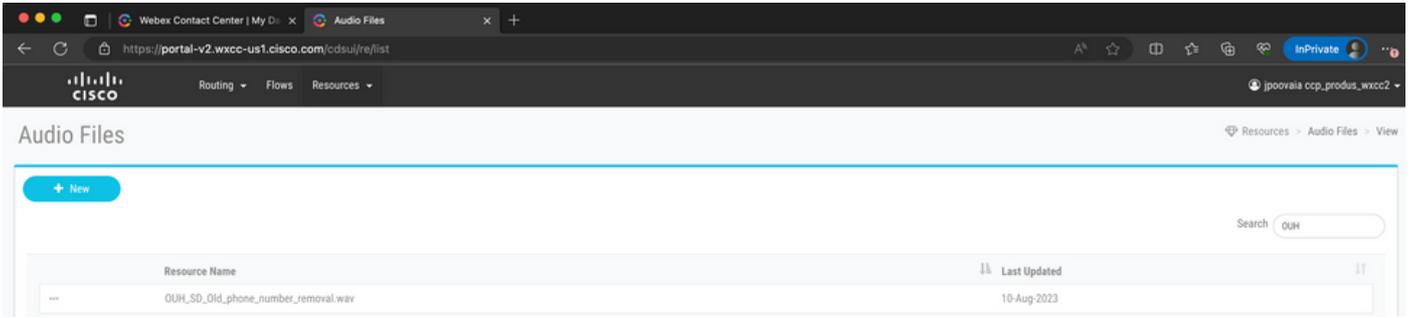


참고: 이 문서는 최종 발신자가 IVR 프롬프트에 도달할 때 재생할 사용자 지정 오디오 파일이 있는 고객 및 파트너를 대상으로 합니다.

문제 설명

Routing Strategy -> Resources -> Audios Files에서 가져온 오디오 파일이 흐름에 추가되지만 해당 오디오 웨이브 파일을 재생하기 위해 흐름을 가져오면 파일이 재생되지 않습니다. 파일이 트리거되더라도

참조: 오디오 가져오기 file: OUH_SD_Old_phone_number_removal.wav



PlayMusic 노드에서 이 오디오 파일을 사용하고 흐름을 게시한 다음 호출하여 파일이 재생되는지 확인했습니다. 디버그에서 파일이 트리거되는 것을 확인할 수 있지만 발신자가 오디오를 듣지 못하여 wav 파일이 재생되지 않았습니다.

Interactions			36eb40e8-b7e9-4eab-873e-a7d92fb7ee79
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	
4	PlayMusic_csp	Success	Activity Inputs Music Duration : 5 Music File : OUH_SD_Old_phone_number_removal.wav Start Offset : 0 Dynamic Audio File : audioRadioGroup : staticAudio
5	AgentLoggedIn	Success	
6	AgentLoggedInCheck	Success	

솔루션

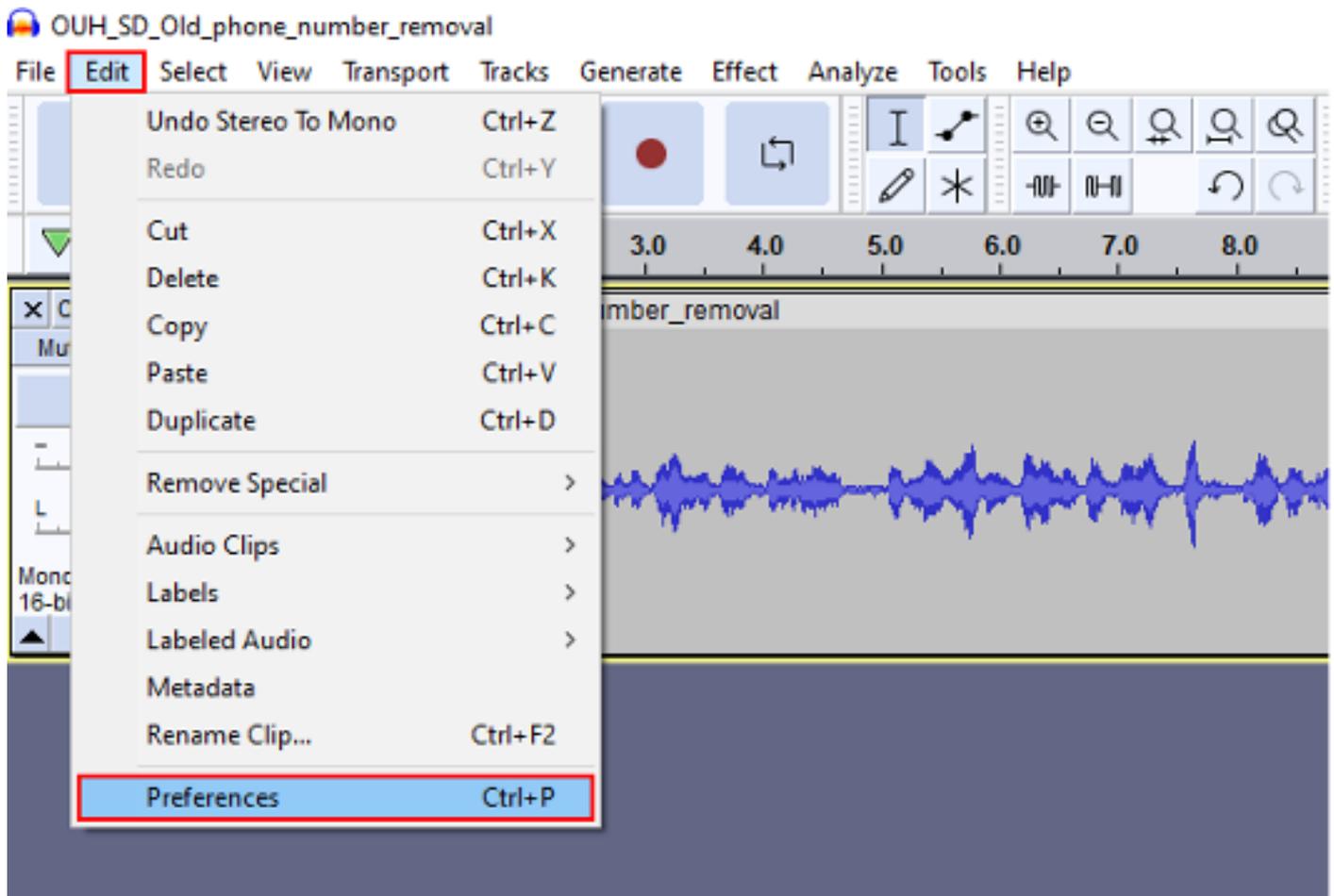
Webex Contact Center는 다음과 같은 사양으로 .wav 오디오 파일 업로드를 지원합니다.

1. 채널: 2
2. 샘플 속도: 8000
3. 정밀도: 14비트
4. 비트 전송률: 128k
5. 샘플 인코딩: 8비트 u-law

Audacity 녹음 응용 프로그램 소프트웨어를 사용하여 호환 오디오 파일을 변환하는 지침.

1단계:

Audacity를 열고 파일을 가져오기 전에 기본 설정을 열어 프로젝트 해결 설정을 변경합니다.



2단계:

프로젝트 샘플 속도를 기본 44,100Hz에서 8000Hz로 변경하고 형식을 32비트 float에서 16비트 PCM으로 변경합니다.

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

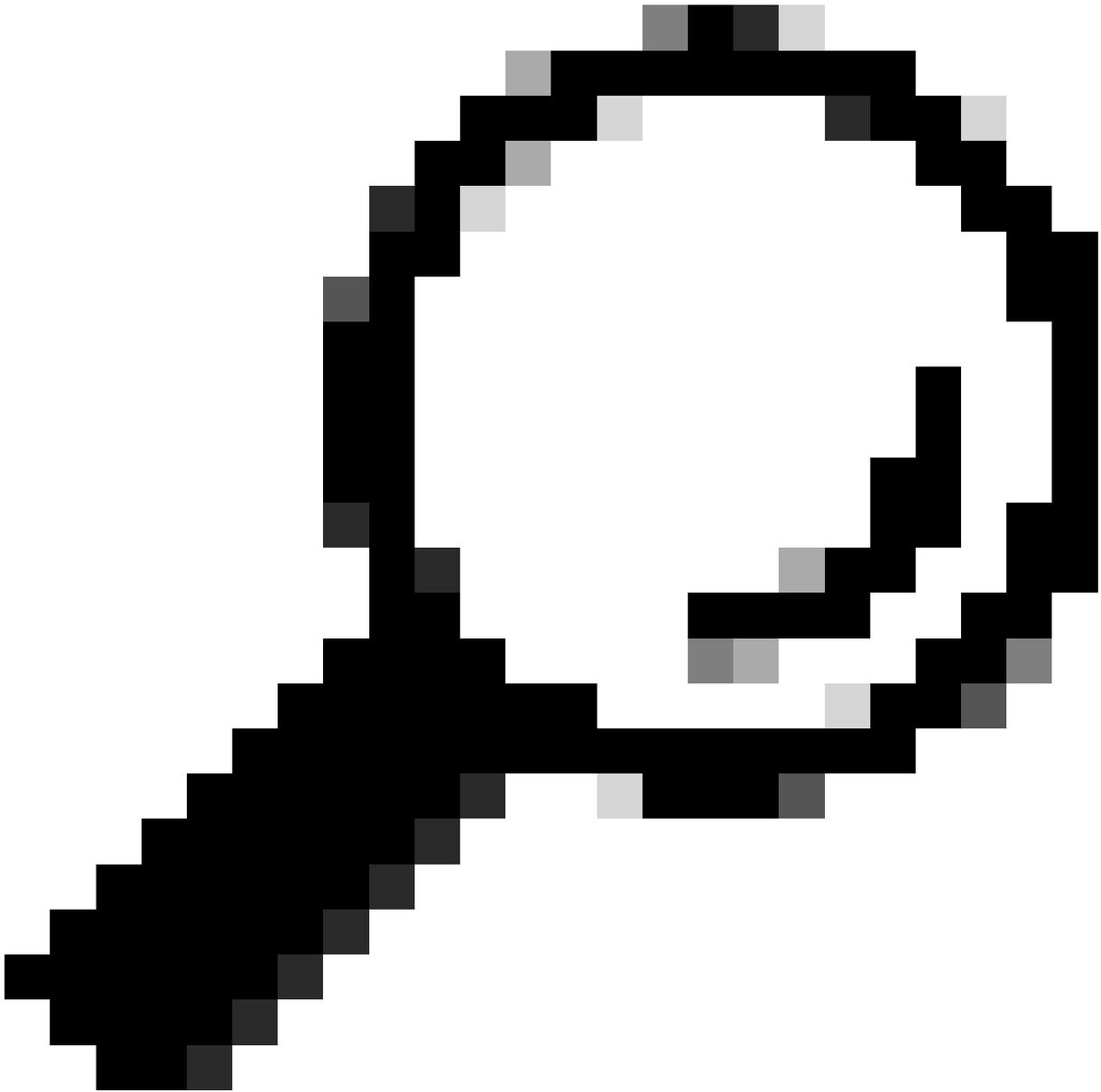
Buffer length: 100 milliseconds

Latency compensation: -130 milliseconds

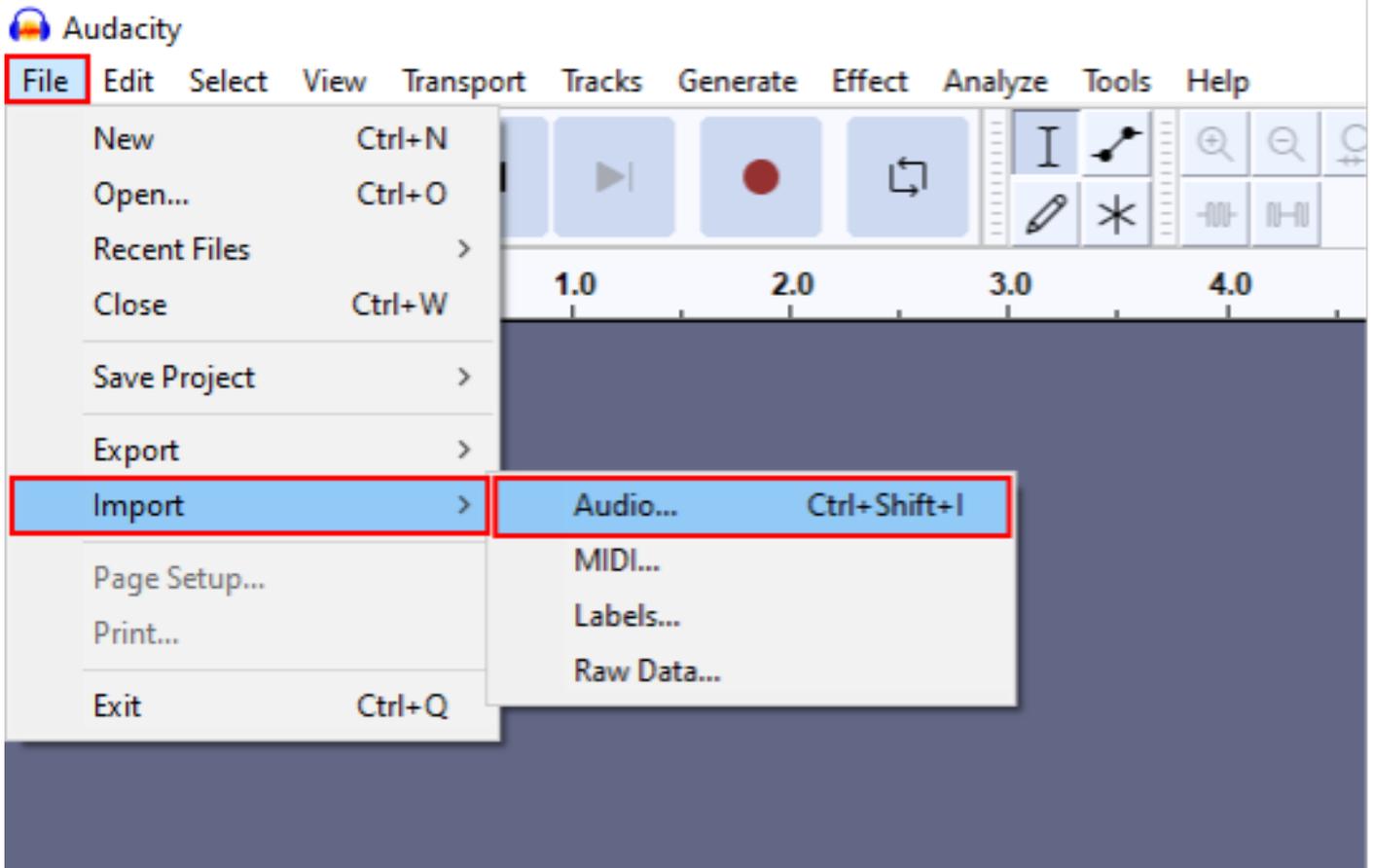
OK

Cancel





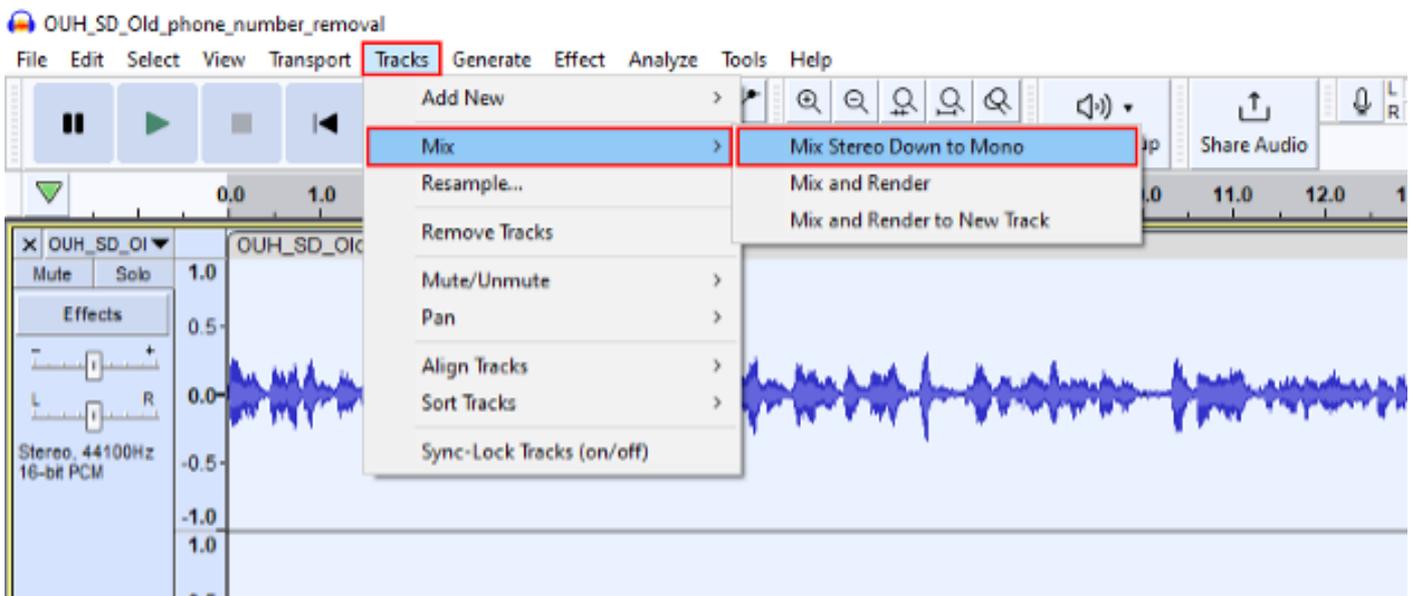
팁: 프로젝트 샘플 속도가 올바르게 설정되었으므로 제공된 오디오 파일을 가져옵니다. 소스 형식은 문제가 되지 않습니다, Audacity는 입력 및 출력 형식의 넓은 범위를 처리할 수 있습니다, 그래서 여기에 유용합니다.



3단계:

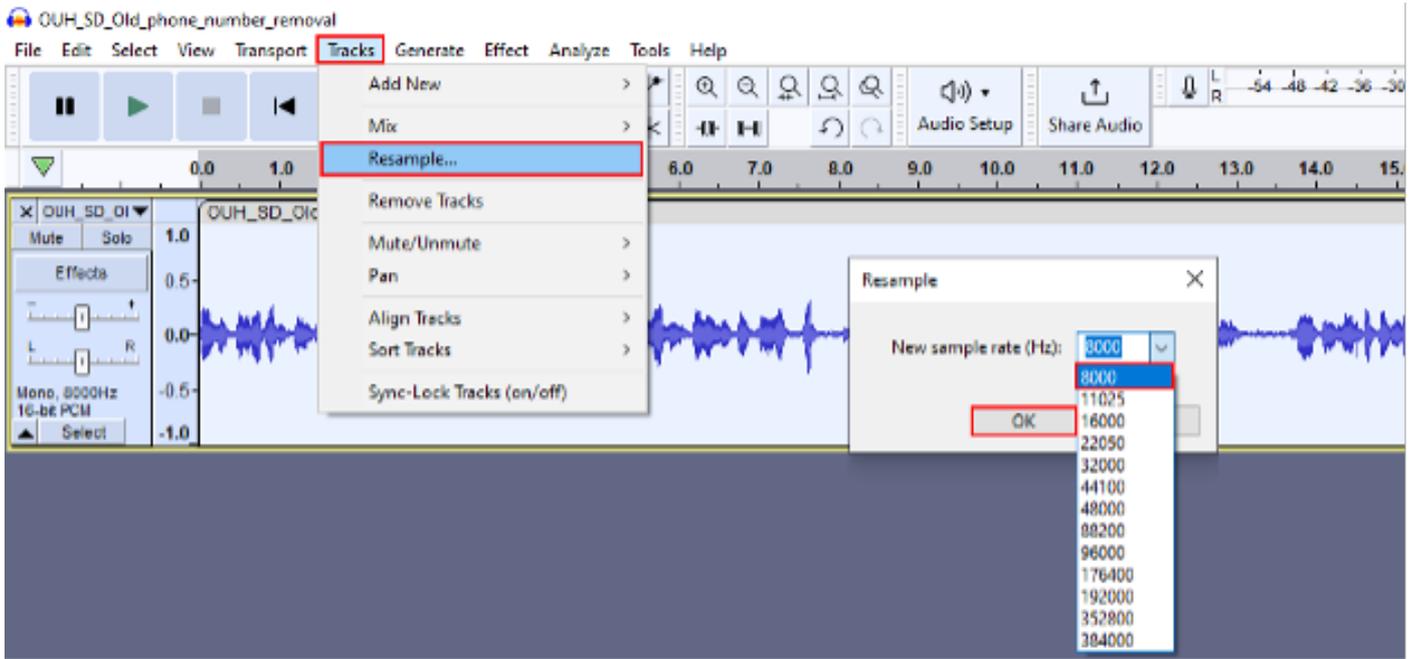
스테레오(2개 스피커의 경우 2개 트랙)에서 모노(핸드셋 단일 스피커의 경우 1개 트랙)로 오디오를 다운 믹싱합니다.

가져온 트랙을 클릭하고 Ctrl+A를 눌러 선택합니다. 소스 오디오가 이미 모노인 경우 이 단계를 건너뛴니다.



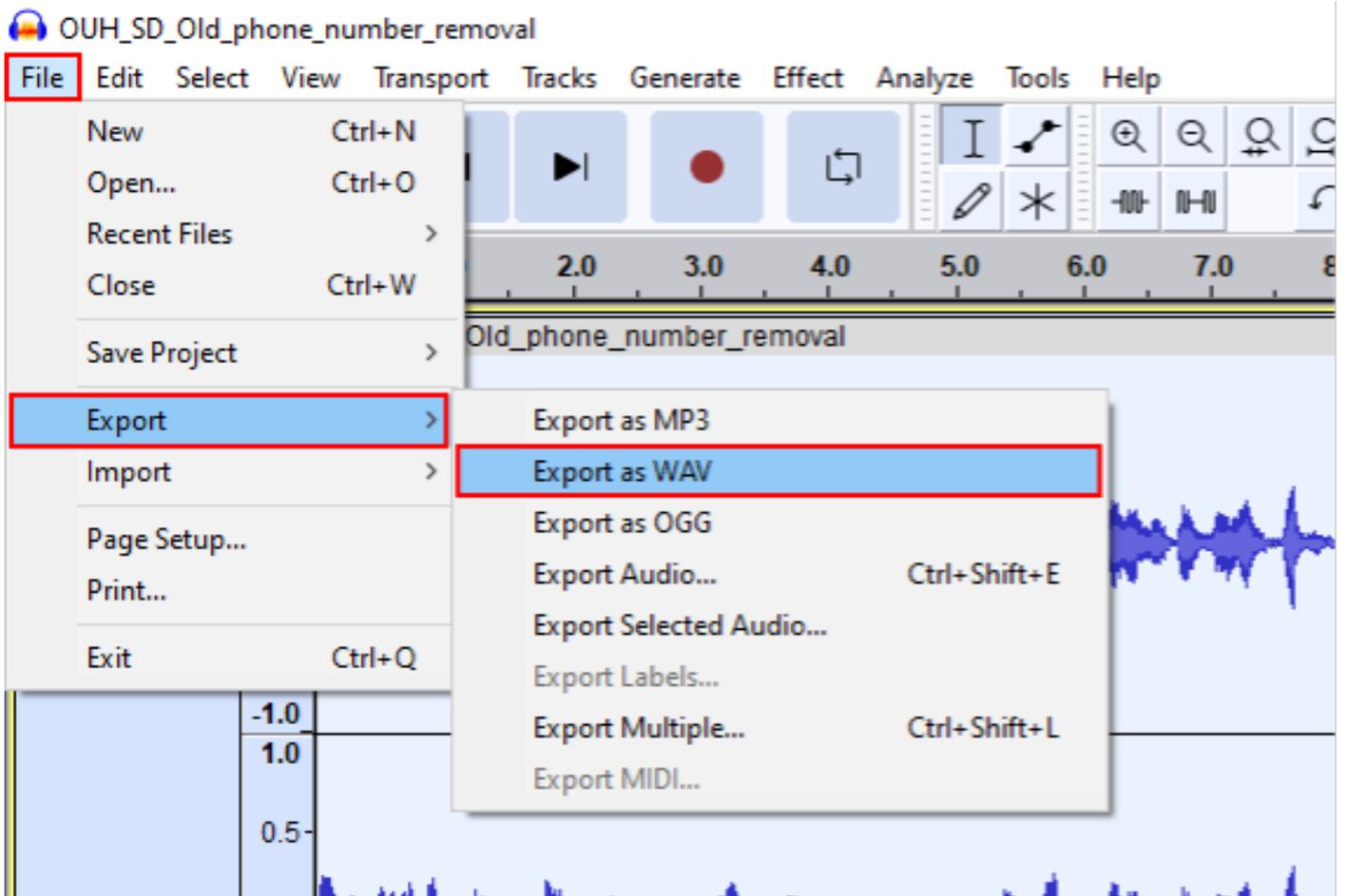
4단계:

새 모노 트랙을 적절한 8kHz로 다시 샘플링합니다. 사전에 Ctrl+A를 다시 눌러야 합니다.



5단계:

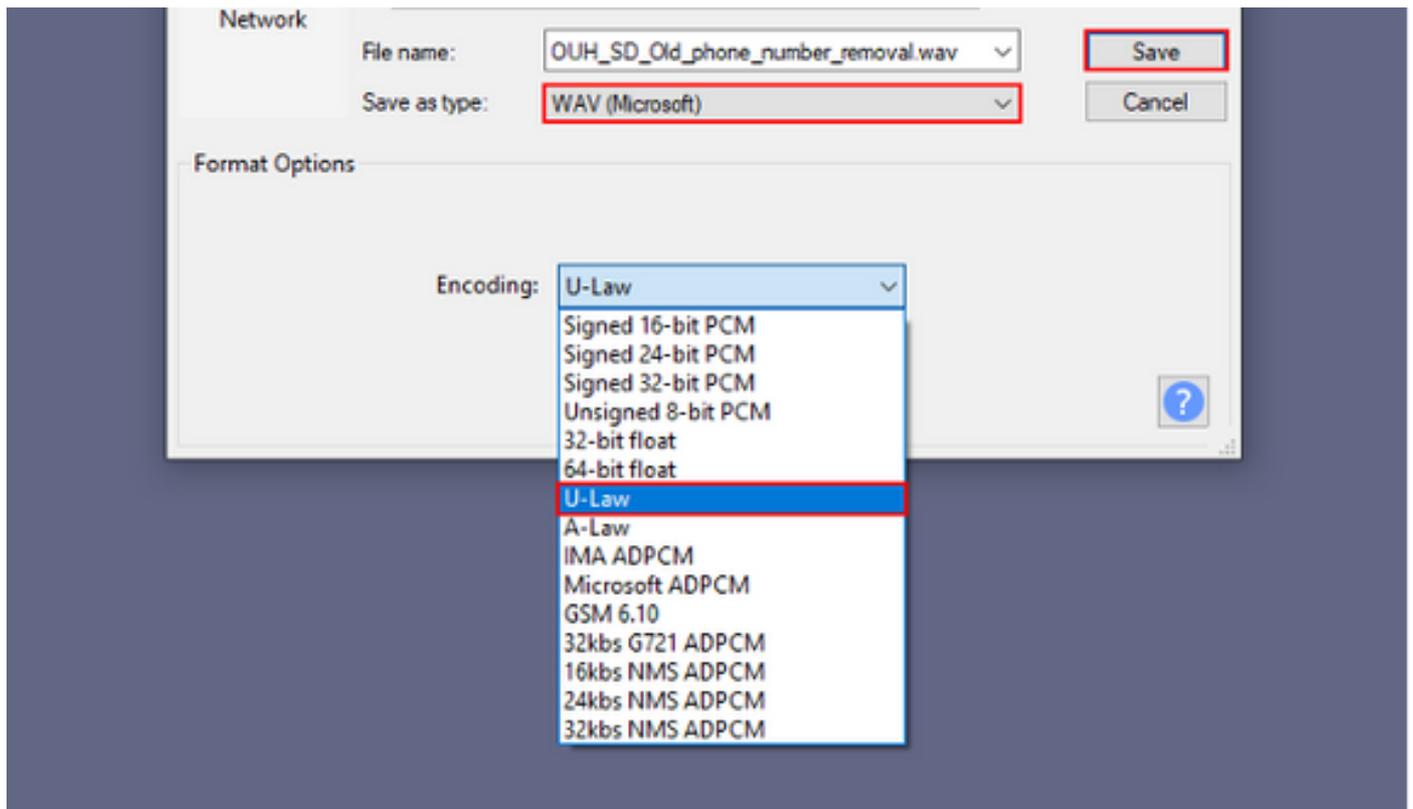
이제 적절한 트랙의 수와 올바른 샘플링 속도가 제공됩니다. 트랙을 내보낼 시간입니다.



6단계:

내보내기 형식이 WAV(Microsoft)이고 인코딩 프로파일이 U-Law로 변경되었는지 확인합니다.

이 단계는 디바이스에서 포맷과 인코딩이 올바르게 처리되어야 하므로 가장 중요한 단계입니다.



이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.