

使用Audacity Recording應用軟體轉換與Webex Contact Center U-law Wav檔案相容的音訊檔案

。

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[要求:](#)

[採用元件](#)

[問題陳述](#)

[解決方案](#)

[使用Audacityrecording應用程式軟體轉換相容音訊檔案的說明。](#)

簡介

本文介紹在將檔案導入到Webex聯絡中心之前，在Audacity中配置相容的U-law wav檔案的步驟。

必要條件

要求:

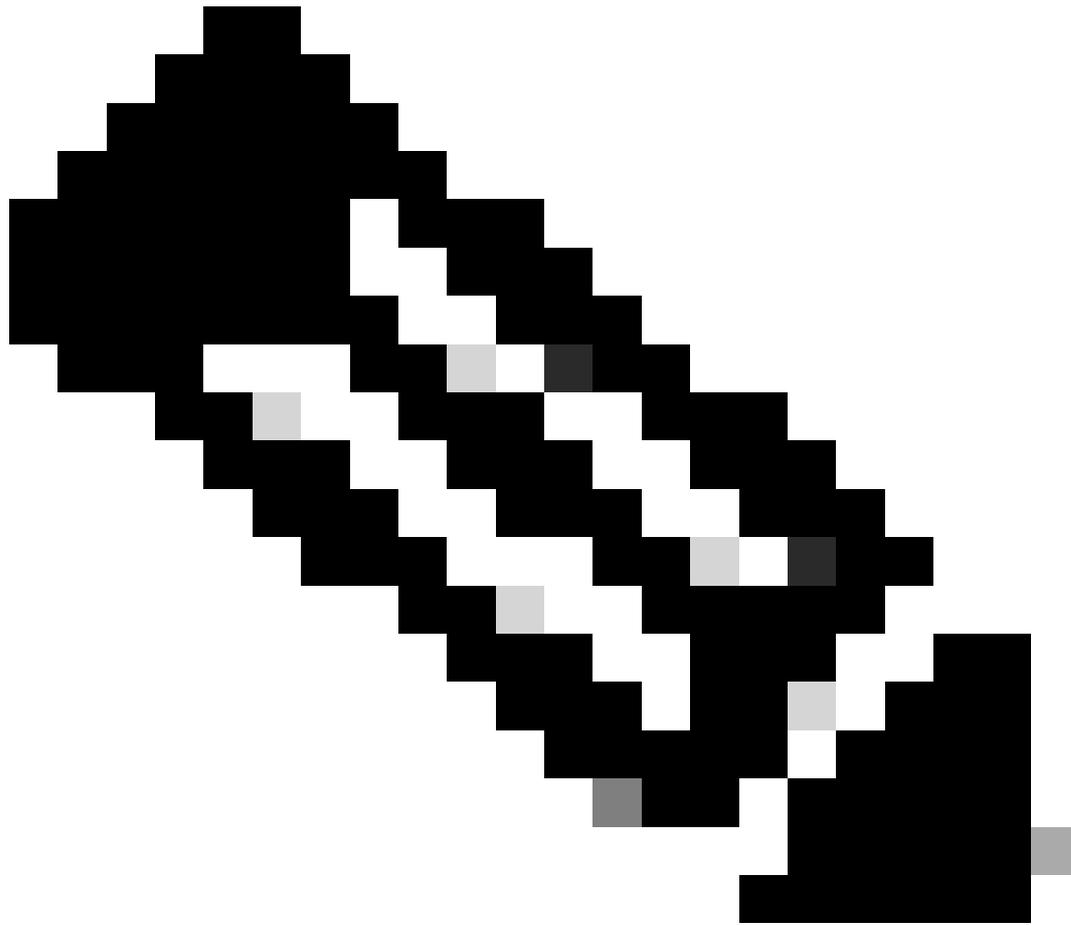
- Webex聯絡中心管理員對租戶的訪問許可權。
- Audacity a recording應用軟體（免費開源數位音訊編輯器）

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- WxCC 2.0
- Audacity 3.3.2

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

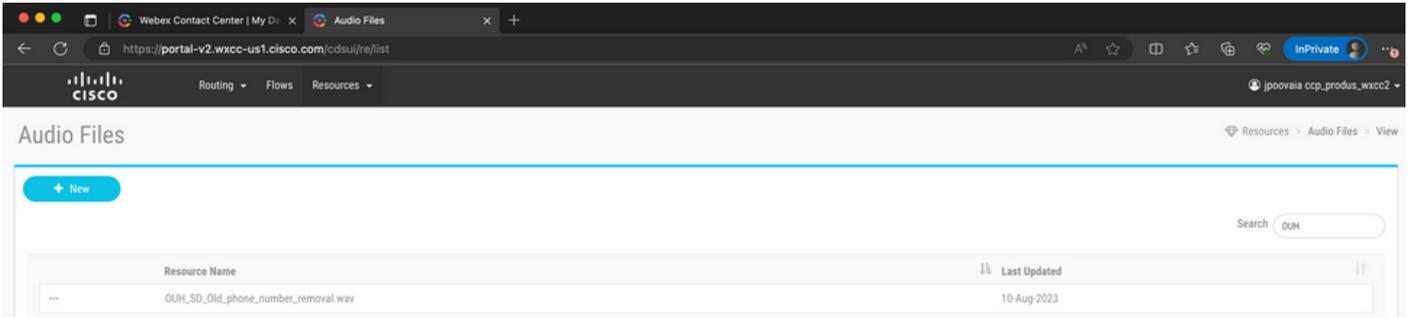


注意：本文檔面向具有自定義音訊檔案的客戶和合作夥伴，這些音訊檔案將在最終呼叫者到達IVR提示時播放。

問題陳述

Routing Strategy -> Resources -> Audios Files中匯入的音訊檔案會新增到流程中，但是當拉動流程以播放該音訊wav檔案時，檔案不會播放。雖然檔案已觸發。

請參閱：導入的音訊file: OUH_SD_Old_phone_number_removal.wav



已在PlayMusic節點上使用此音訊檔案，並發佈流並呼叫以檢查檔案是否播放。可能看到檔案在Debug中觸發，但wav檔案未播放，因為呼叫方未聽到任何音訊。

Interactions			36eb40e8-b7e9-4eab-873e-a7d92fb7ee79
Sequence	Activity Name	Outcome	
1	NewPhoneContact	Success	Activity Interaction MetaData Start Time : 08/13/2023 10:32:42 End Time : 08/13/2023 10:32:43 Activity Name : PlayMusic_csp Activity Inputs Music Duration : 5 Music File : OUH_SD_Old_phone_number_removal.wav Start Offset : 0 Dynamic Audio File : audioRadioGroup : staticAudio
2	PlayMessage_Welcome	Success	
3	Queue_TeamHQ_DefaultQ	Success	
4	PlayMusic_csp	Success	
5	AgentLoggedIn	Success	
6	AgentLoggedInCheck	Success	

Autosave Disabled
Application Version: 0.4.311-0
Debug

解決方案

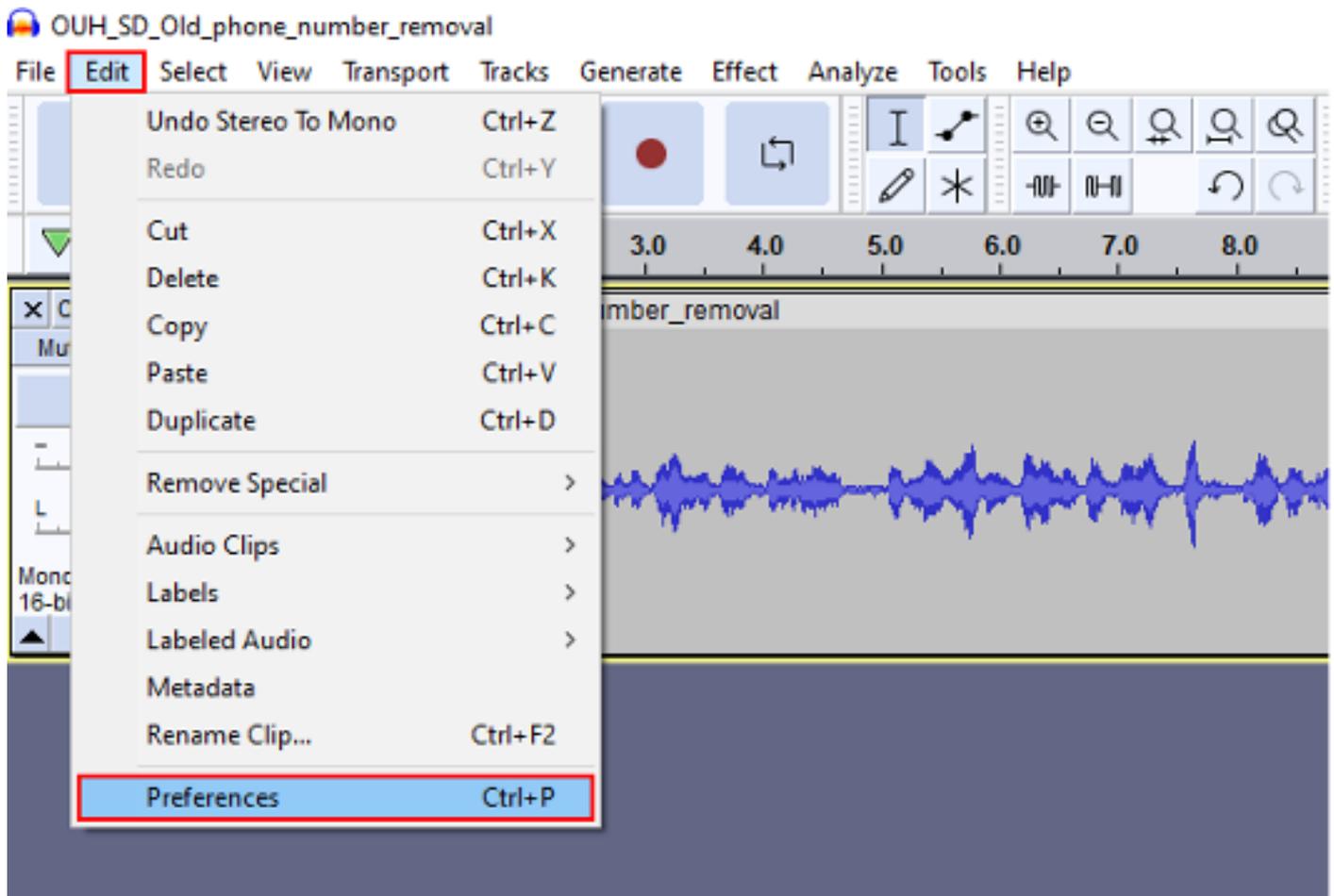
Webex Contact Center支援上傳具有以下規格的.wav音訊檔案：

1. 頻道：2
2. 取樣率：8000
3. 精確度：14位元
4. 位元速率：128k
5. 示例編碼：8位u-law

使用Audacity錄製應用程式軟體轉換相容音訊檔案的說明。

步驟 1:

開啟「大膽度」和-在匯入檔案之前- 開啟偏好設定，以變更專案解析度設定。



步驟 2:

將專案取樣頻率從預設的44,100Hz變更為8000Hz，並將格式從32位元浮點變更為16位元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

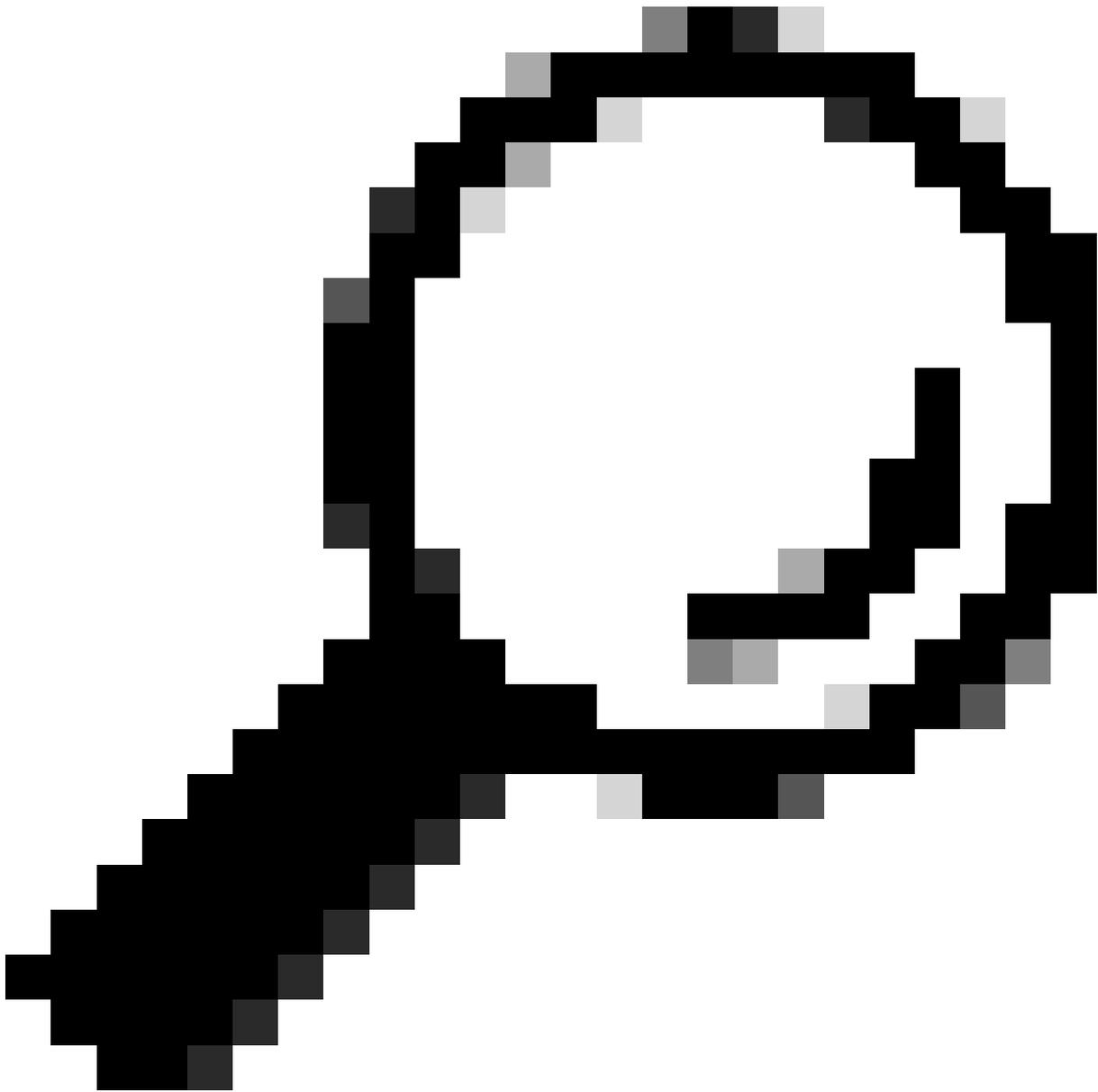
Playback
Device: Headphones (Realtek(R) Audio)

Recording
Device: Microphone Array (Intel® Smart
Channels: 2 (Stereo)

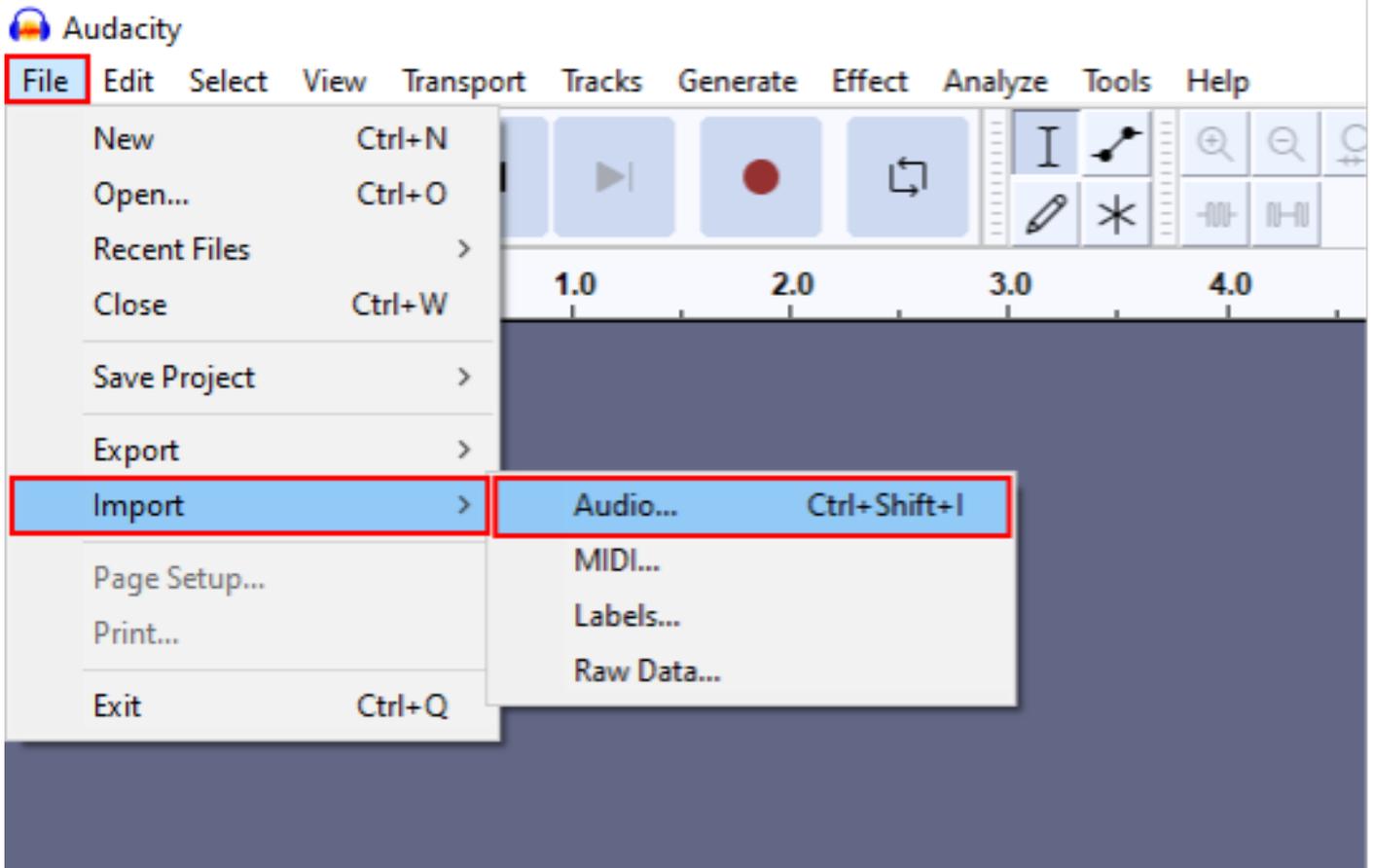
Quality
Project Sample Rate: 8000 Hz 44100 ?
Default Sample Rate: 44100 Hz 44100
Default Sample Format: 16-bit

Latency
Buffer length: 100 milliseconds
Latency compensation: -130 milliseconds

OK Cancel ?



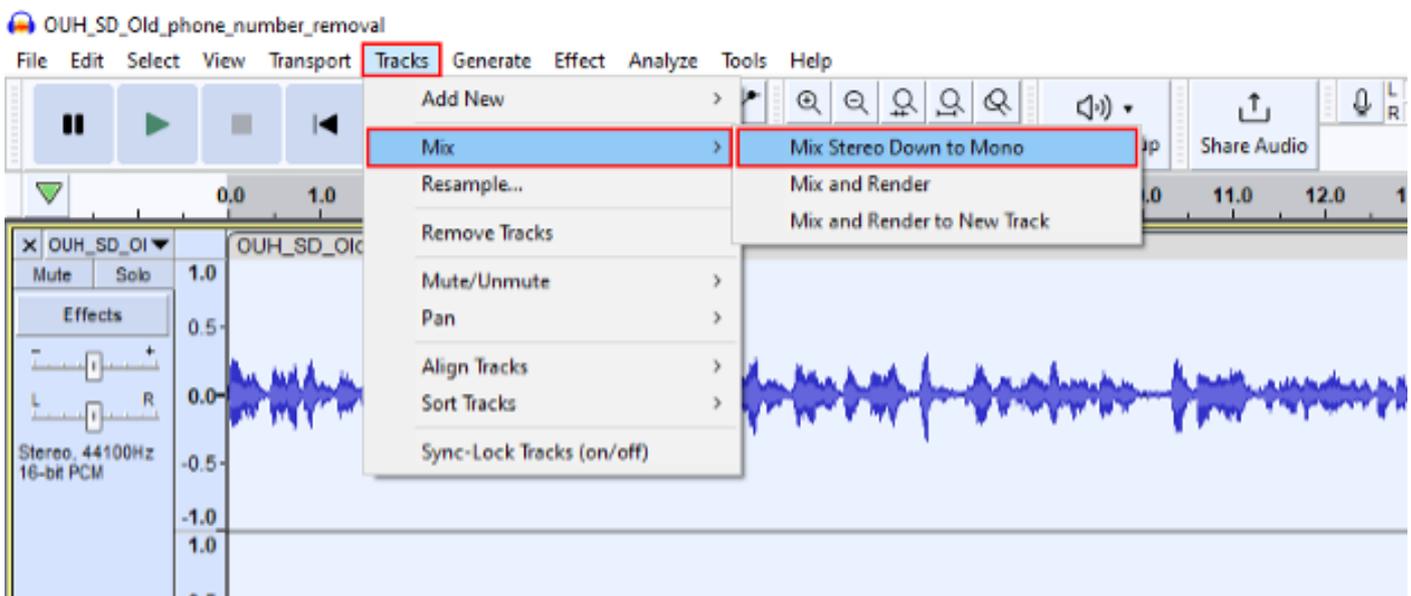
提示：現在已正確設定專案取樣率，請匯入提供的音訊檔案。來源格式無關緊要，Audacity能夠處理各種輸入和輸出格式，這就是它在此處非常有用的原因。



步驟 3:

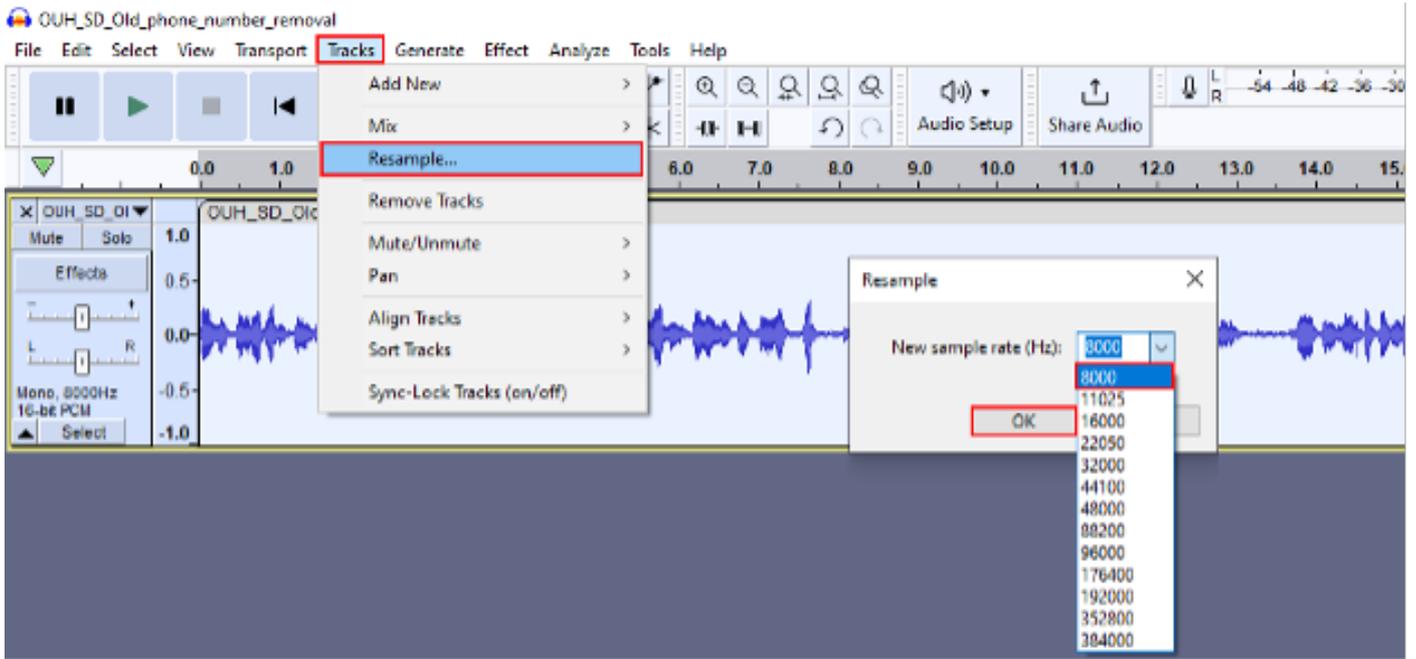
從立體聲（兩個音軌，用於兩個揚聲器）到單聲道（一個音軌，用於一個聽筒，用於一個揚聲器），向下混合音訊。

按一下導入的曲目，然後按Ctrl+A進行選擇。如果來源音訊已經是單聲道，請跳過此步驟。



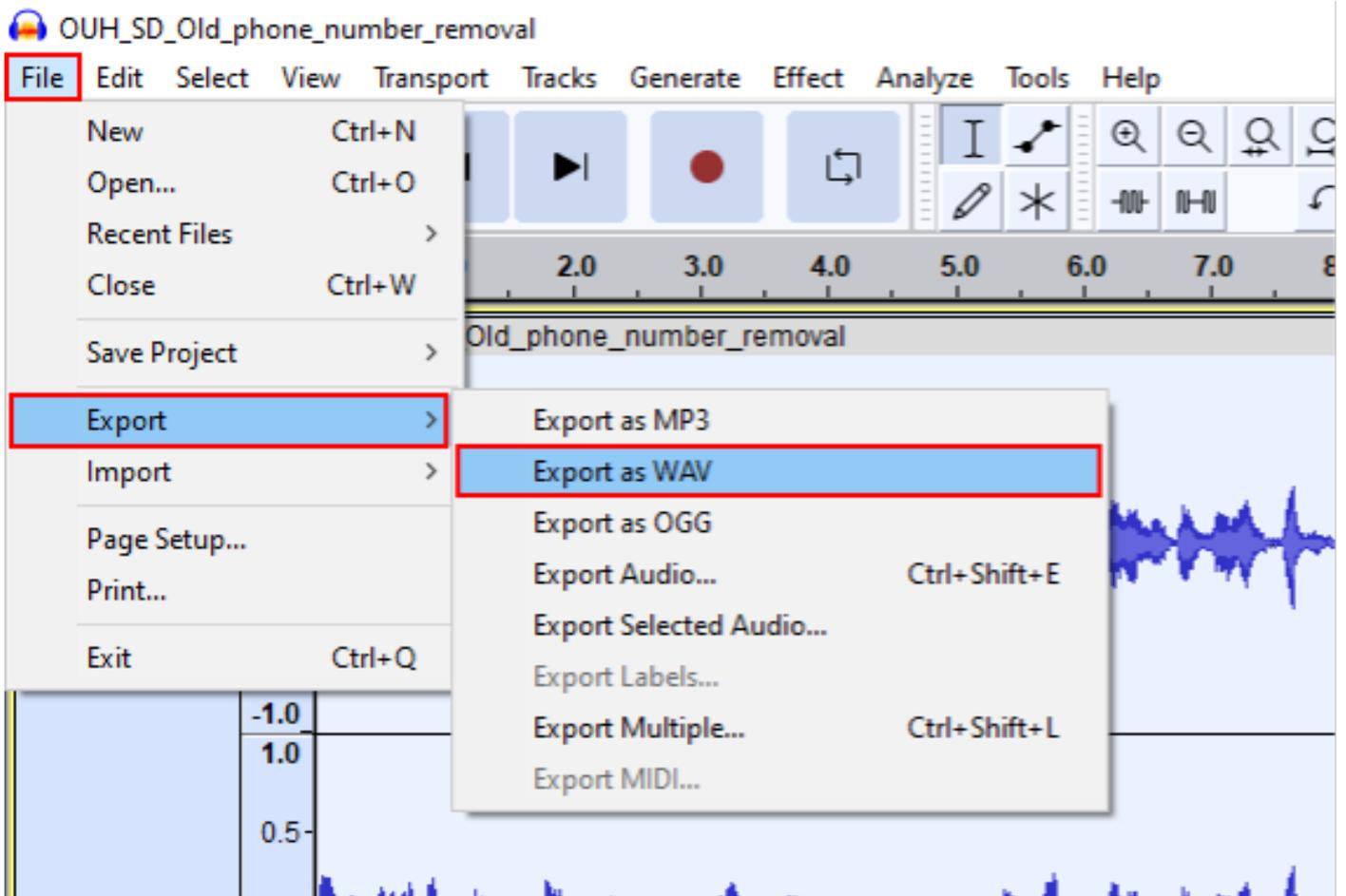
步驟 4:

將新的單聲道重新取樣至適當的8kHz。您需要事先再次按Ctrl+A。



步驟 5:

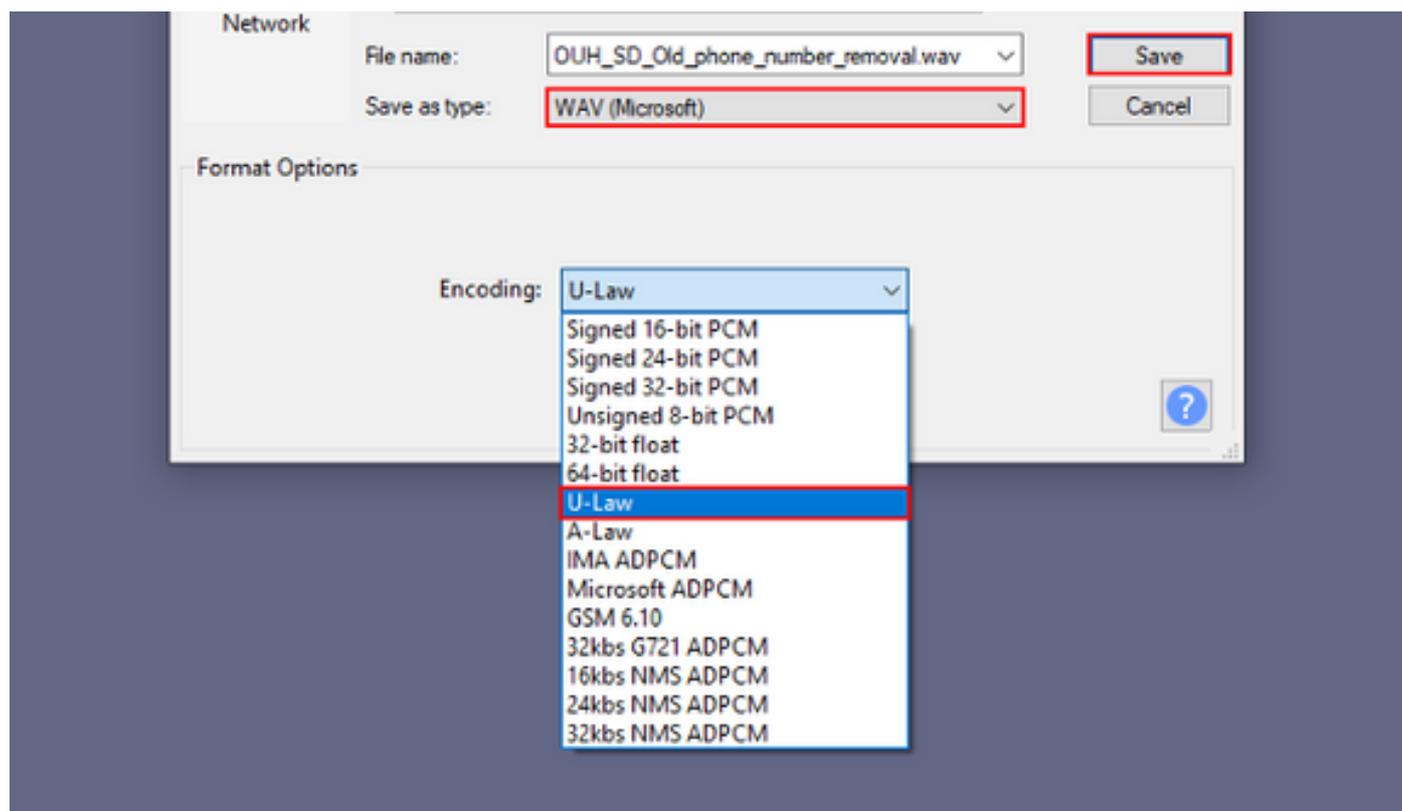
您現在擁有適當的磁軌數以及正確的取樣率。匯出曲目的時間。



步驟 6:

確定匯出格式為WAV (Microsoft)，且編碼設定檔已變更為U-Law。

這是最關鍵的步驟，因為格式和編碼必須正確才能讓裝置處理它。



關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。