

Conversión de archivos de audio compatibles con los archivos Wav de Webex Contact Center U-law mediante el software Audacity Recording Application.

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requerimientos:](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Declaración de problema](#)

[Solución](#)

[Instrucciones para convertir archivos de audio compatibles con el software de aplicación Audacityrecording.](#)

Introducción

Este documento describe los pasos para configurar un archivo wav U-law compatible en Audacity antes de importar el archivo a Webex Contact Center.

Prerequisites

Requerimientos:

- Acceso del administrador del Contact Center de Webex al arrendatario.
- Audacity un software de aplicación de grabación (Un editor de audio digital gratuito y de código abierto)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- WxCC 2.0
- Audacia 3.3.2

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

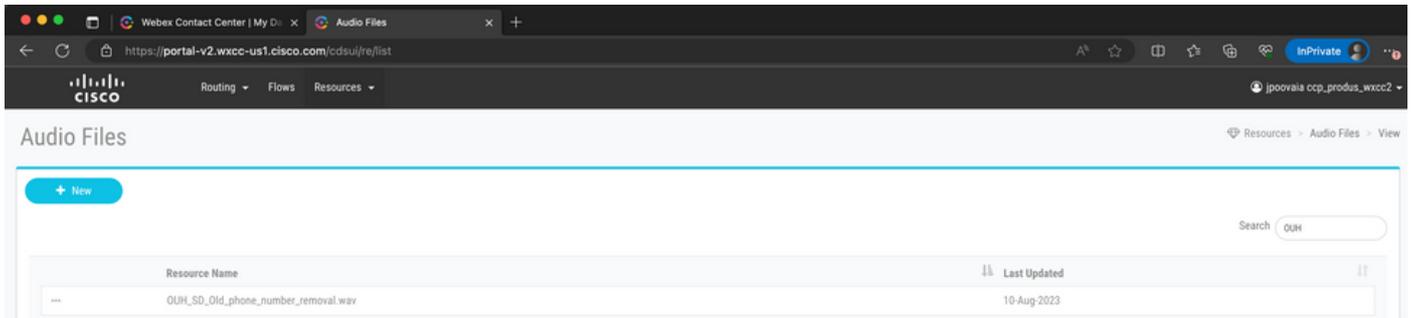


Nota: este documento va dirigido a los clientes y partners que disponen de archivos de audio personalizados para reproducirlos cuando las personas que llaman al final de la llamada reciban las indicaciones de IVR.

Declaración de problema

El archivo de audio importado en Estrategia de enrutamiento -> Recursos -> Archivos de audio se agrega en el flujo, pero cuando se extrae el flujo para reproducir ese archivo wav de audio, el archivo no se reproduce. Aunque se desencadena el archivo.

Consulte: Importación de un audio file: OUH_SD_Old_phone_number_removal.wav



Se utilizó este archivo de audio en un nodo de PlayMusic y se publicó el flujo y se llamó para comprobar si se reproduce el archivo. Se pudo ver que el archivo se activó en Debug pero el archivo wav no se reprodujo porque la persona que llama no escuchó ningún audio.

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	

Autosave Disabled
Application Version: 0.4.311-0
Debug

Solución

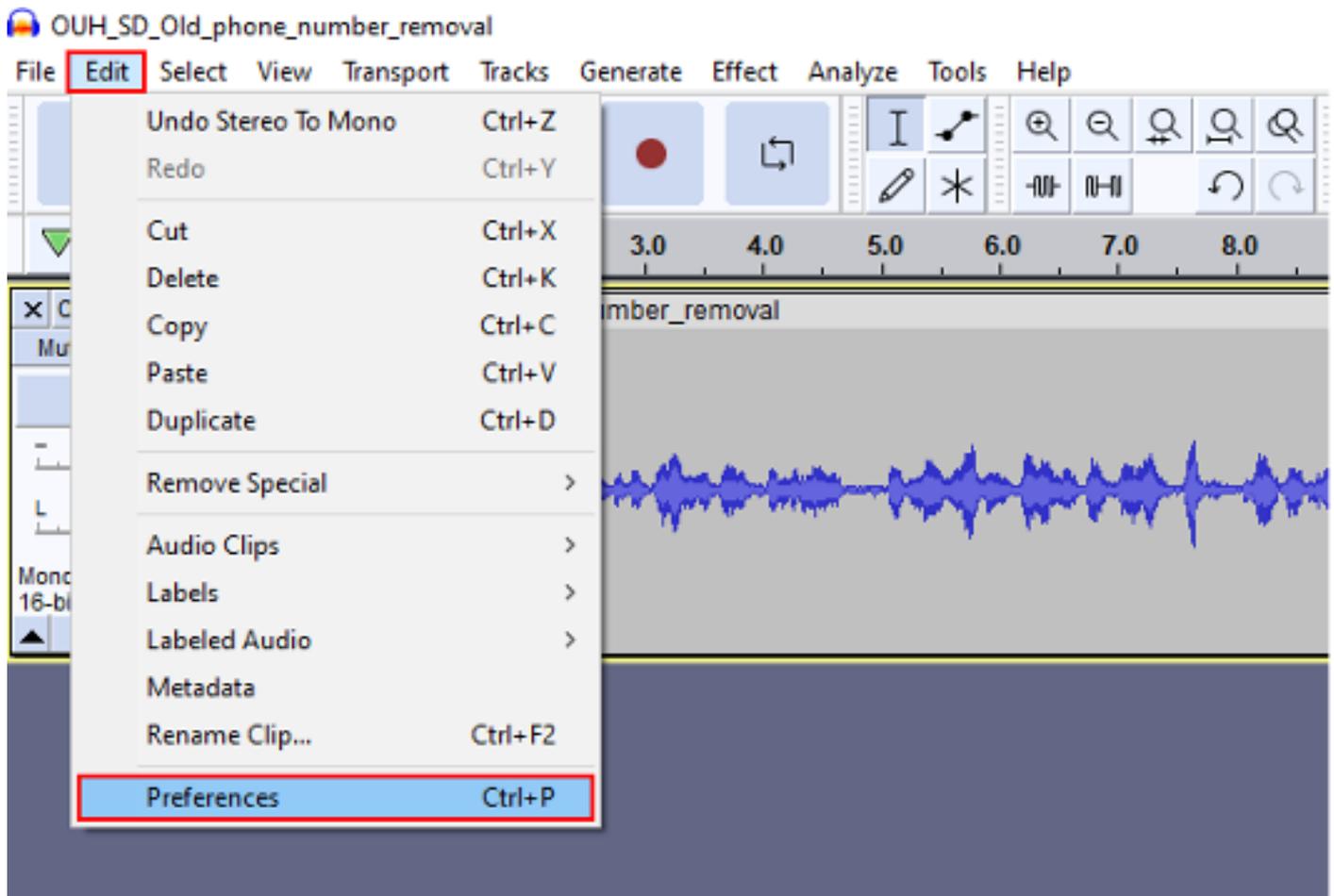
Webex Contact Center admite la carga de archivos de audio .wav con las especificaciones siguientes:

1. Canales: 2
2. Velocidad de muestreo: 8000
3. Precisión: 14 bits
4. Tasa de bits: 128.000
5. Codificación de muestra: u-law de 8 bits

Instrucciones para convertir archivos de audio compatibles con el software de aplicación de grabación Audacity.

Paso 1:

Abra Audacity y, antes de importar el archivo, abra las preferencias para cambiar la configuración de resolución del proyecto.



Paso 2:

Cambie la velocidad de muestreo del proyecto del valor predeterminado 44,100Hz a 8000Hz y el formato del valor flotante de 32 bits al PCM de 16 bits.

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

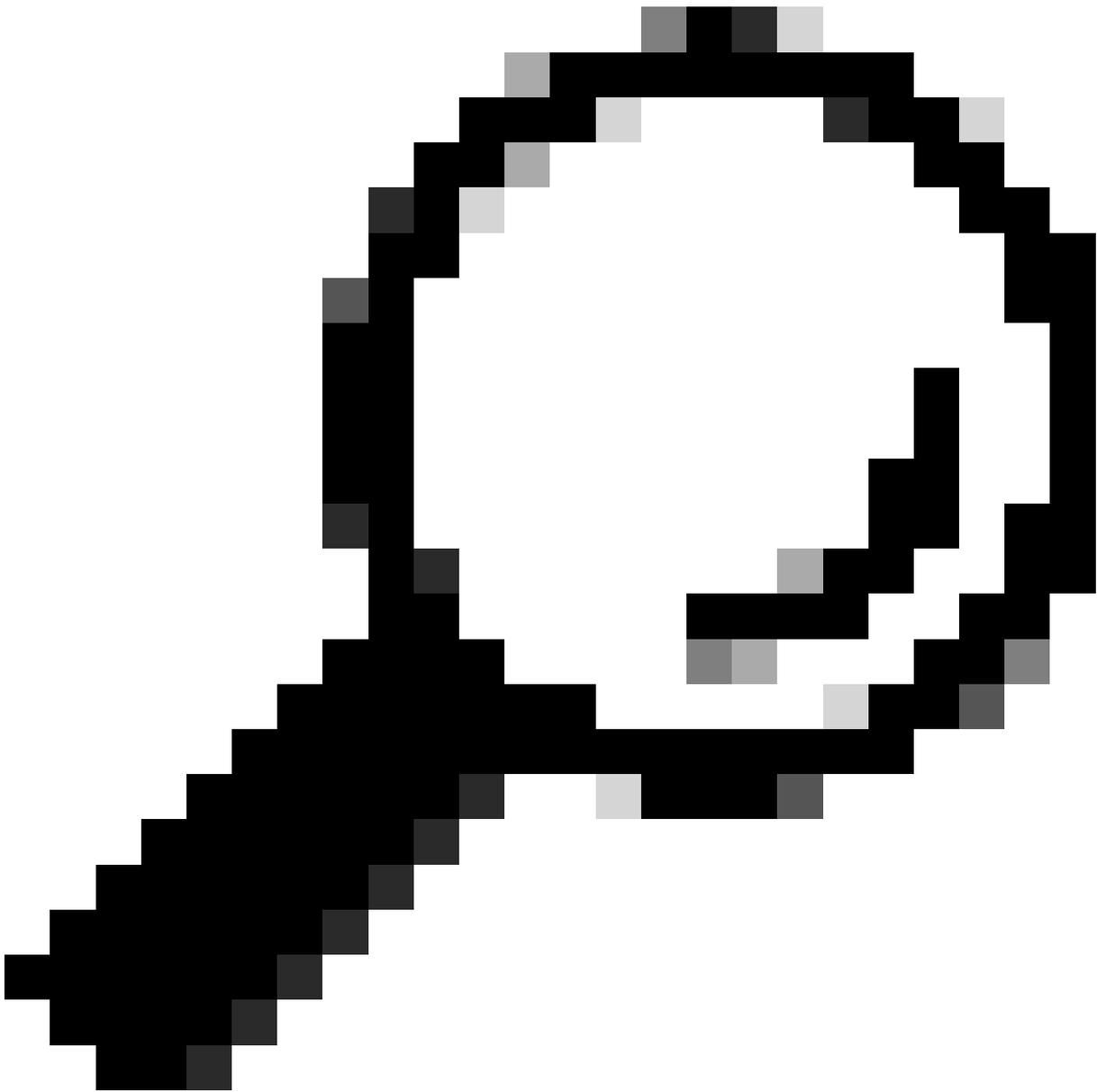
Buffer length: 100 milliseconds

Latency compensation: -130 milliseconds

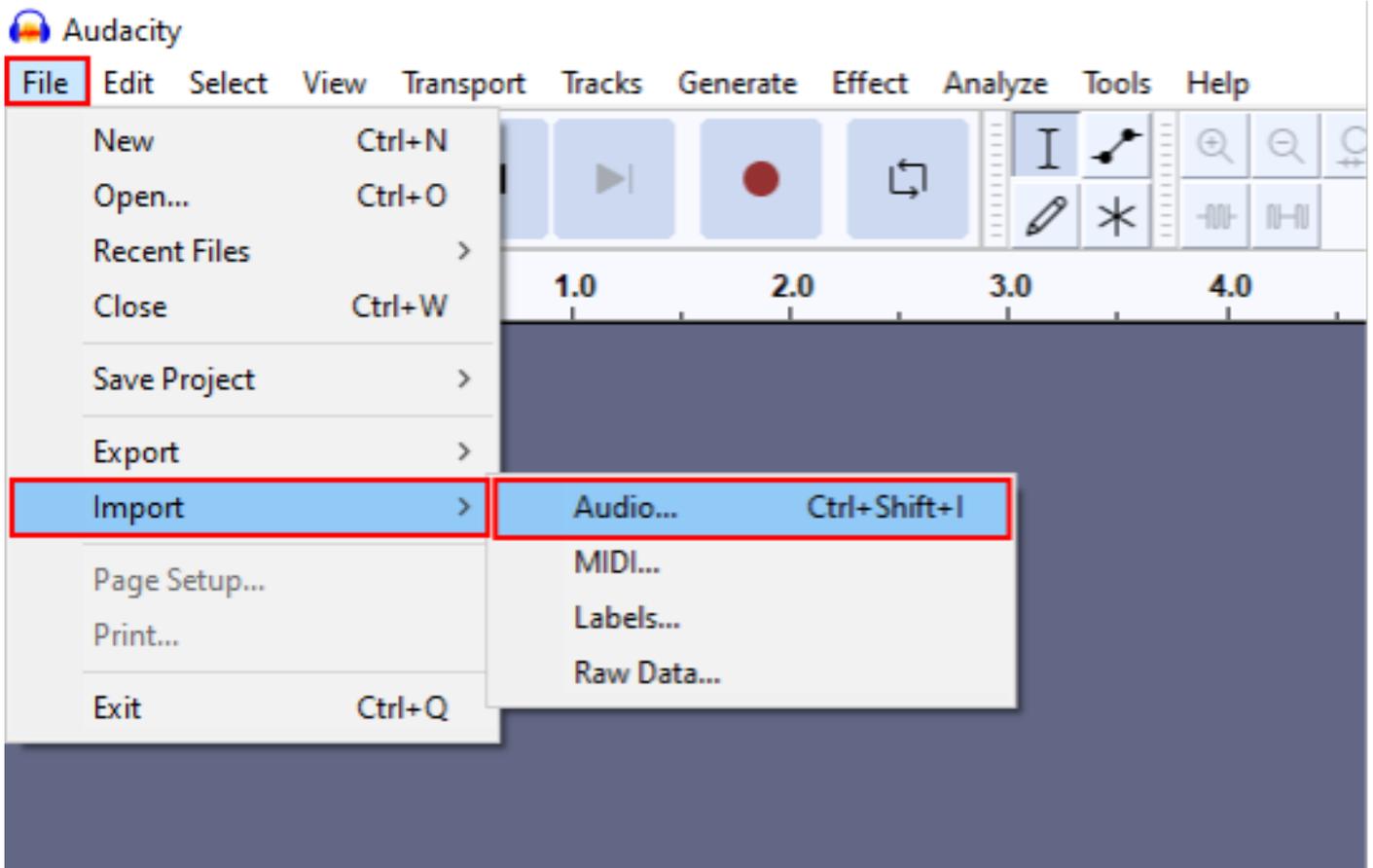
OK

Cancel





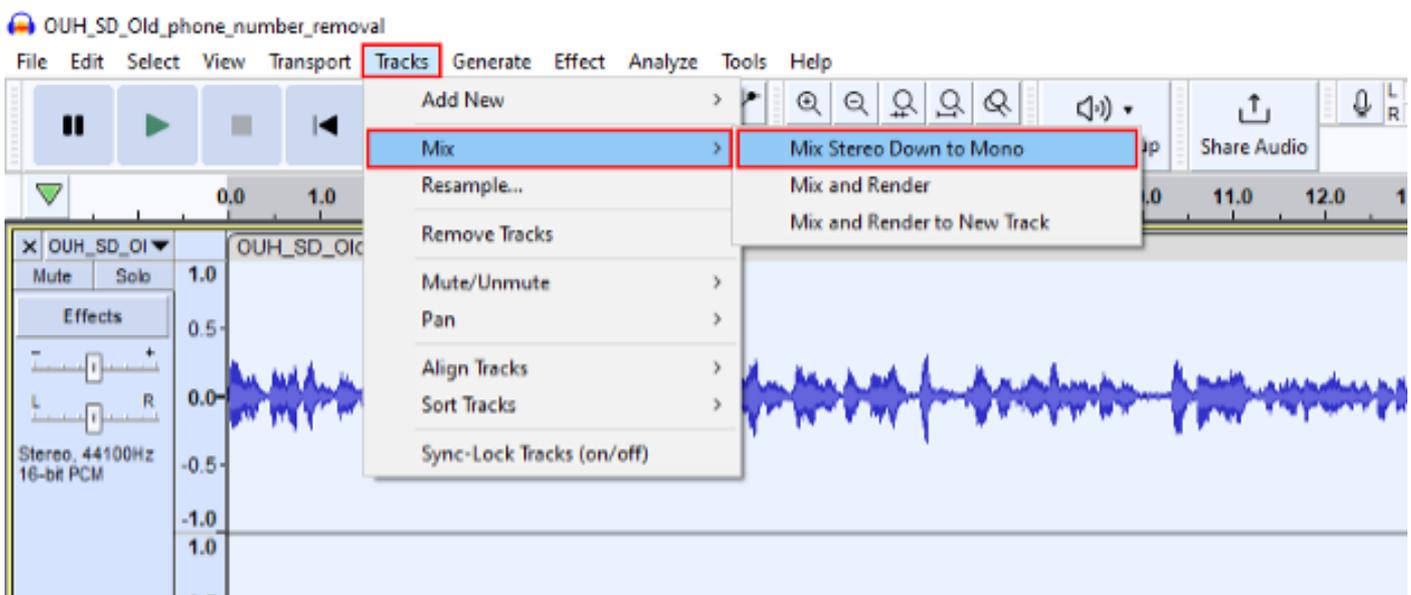
Sugerencia: ahora que la velocidad de muestreo del proyecto está establecida correctamente, importe el archivo de audio proporcionado. El formato de origen no importa, Audacity es capaz de manejar una amplia gama de formatos de entrada y salida, por lo que es útil aquí.



Paso 3:

Mezcle el audio del estéreo (dos pistas, para dos altavoces) al mono (una pista, para un único altavoz del auricular).

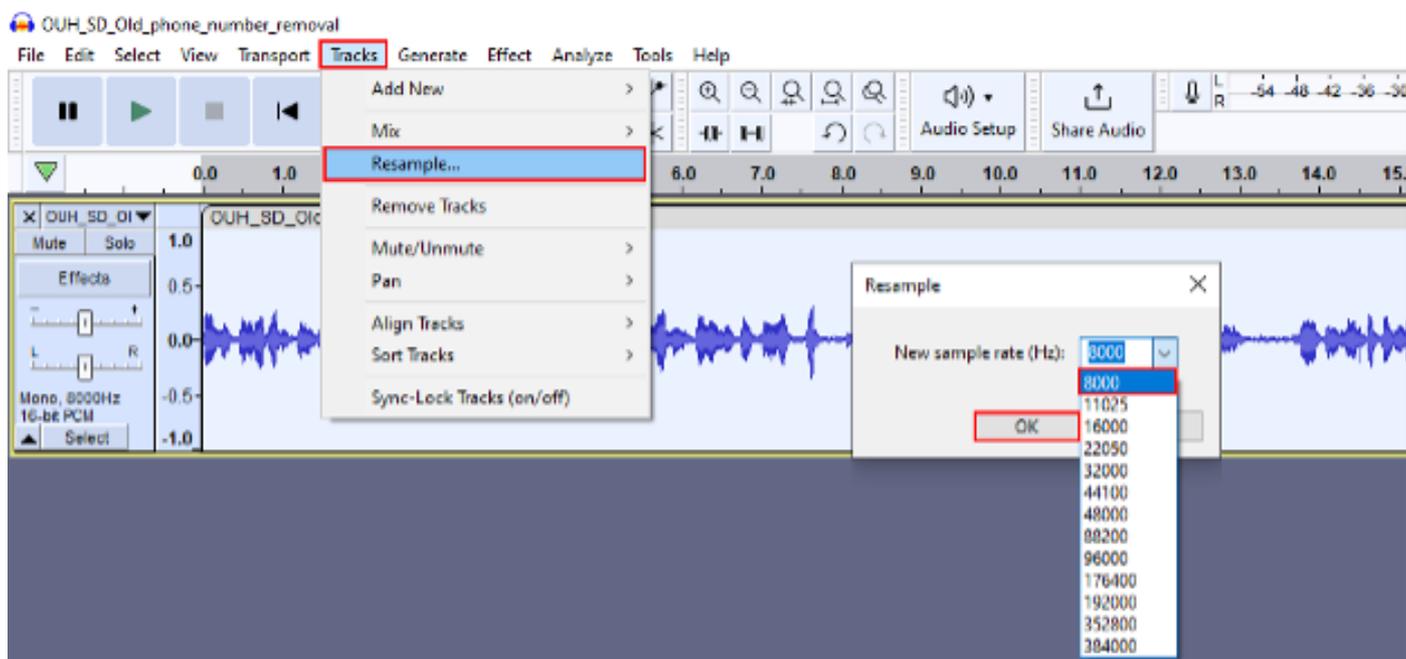
Haga clic en la pista importada y pulse Ctrl+A para seleccionarla. Si el audio de origen ya es mono, omita este paso.



Paso 4:

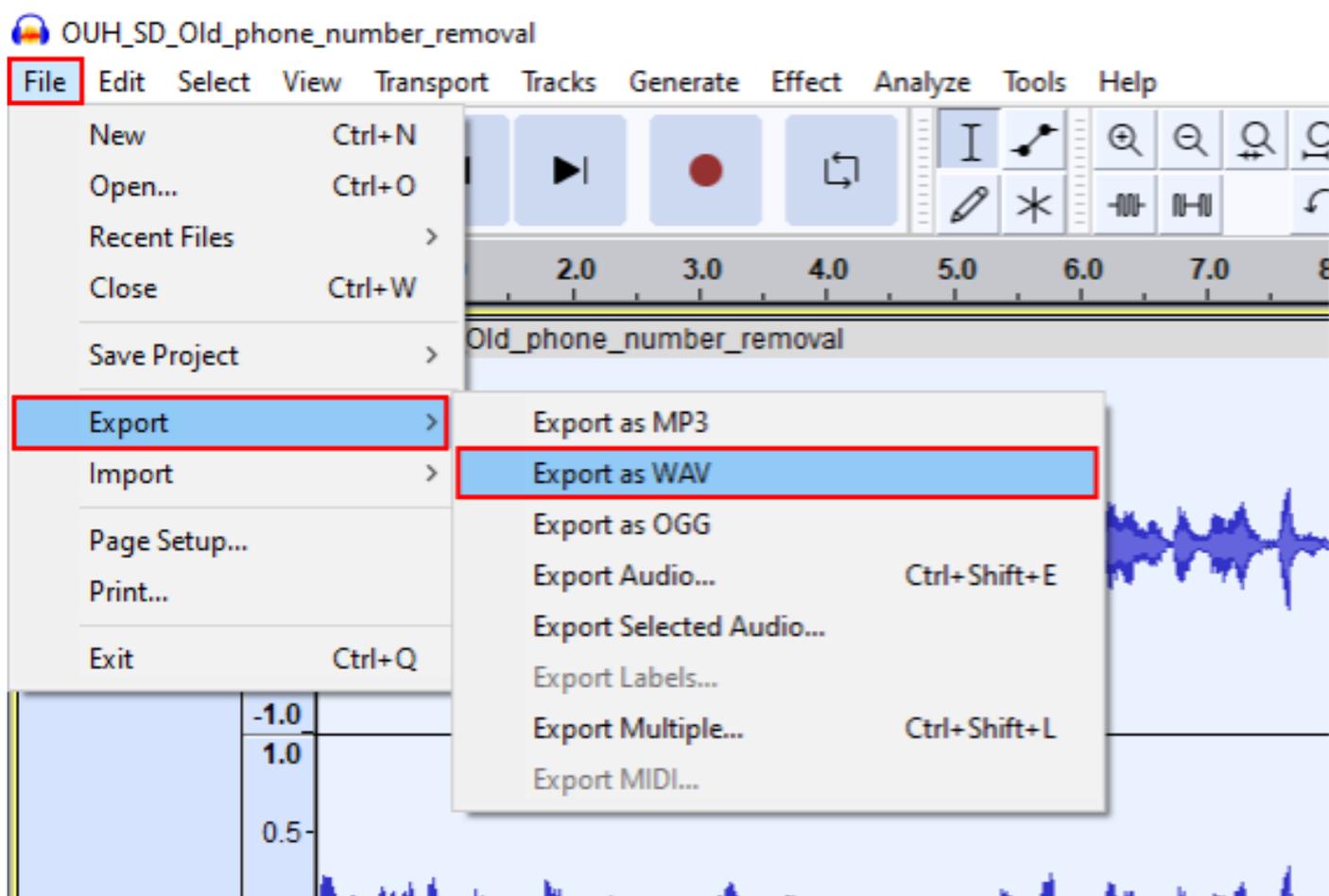
Vuelva a muestrear la nueva pista mono hasta los 8kHz adecuados. Debe volver a presionar

Ctrl+A de antemano.



Paso 5:

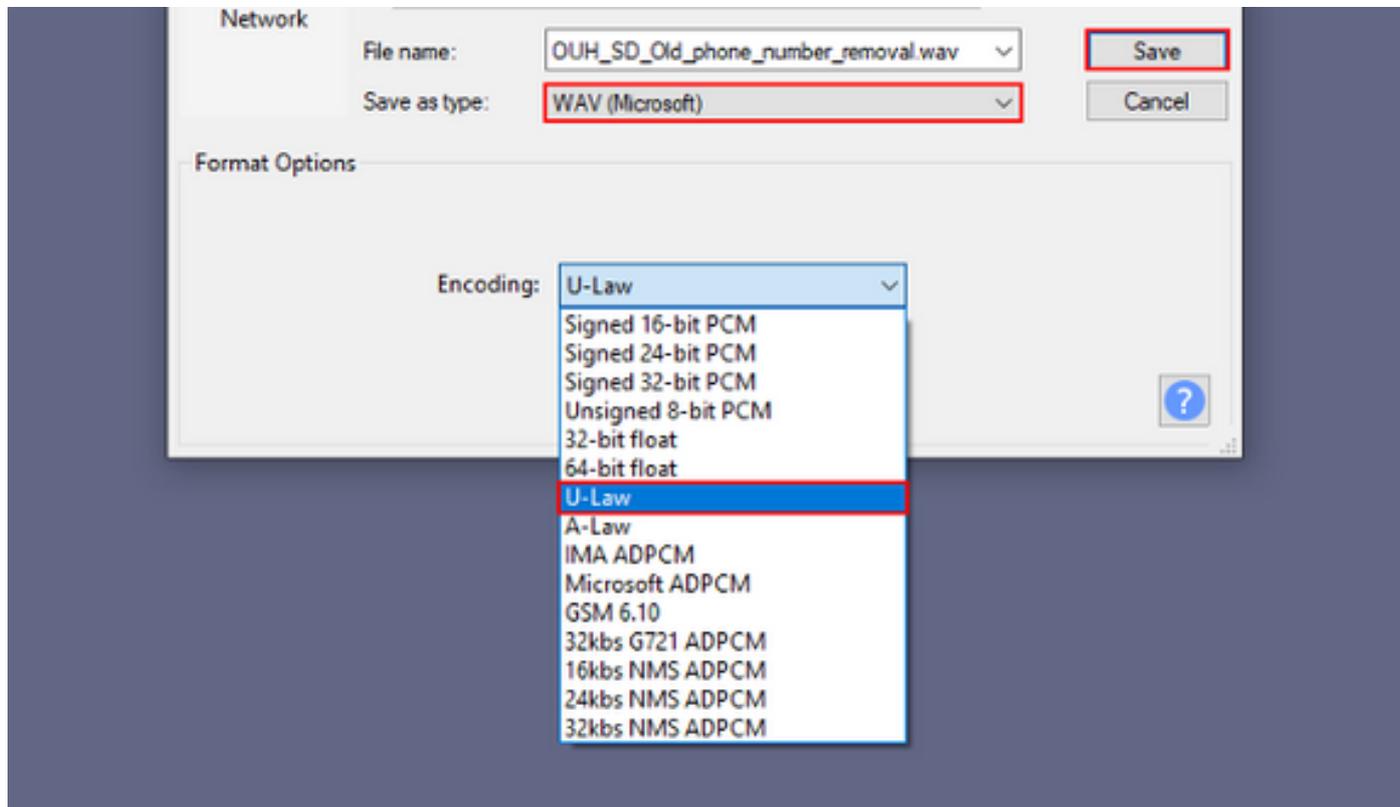
Ahora tiene el número adecuado de pistas y la velocidad de muestreo correcta. Hora de exportar la pista.



Paso 6:

Asegúrese de que el formato de exportación es WAV (Microsoft) y el perfil de codificación se cambia a U-Law.

Este es el paso más importante, ya que el formato y la codificación deben ser correctos para que el dispositivo los procese.



Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).