

Conversion de fichiers audio compatibles avec Webex Contact Center Fichiers U-law Wav à l'aide du logiciel d'application d'enregistrement Audacity.

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences:](#)

[Composants utilisés](#)

[Énoncé du problème](#)

[Solution](#)

[Instructions pour convertir des fichiers audio compatibles à l'aide du logiciel d'enregistrement Audacityrecord.](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes à suivre pour configurer un fichier wav U-law compatible dans Audacity avant d'importer le fichier dans le Centre de contact Webex.

Conditions préalables

Exigences:

- Accès de l'administrateur du centre de contacts Webex au locataire.
- Audacity est un logiciel d'application d'enregistrement (un éditeur audio numérique libre et open source)

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- WxCC 2.0
- Audace 3.3.2

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

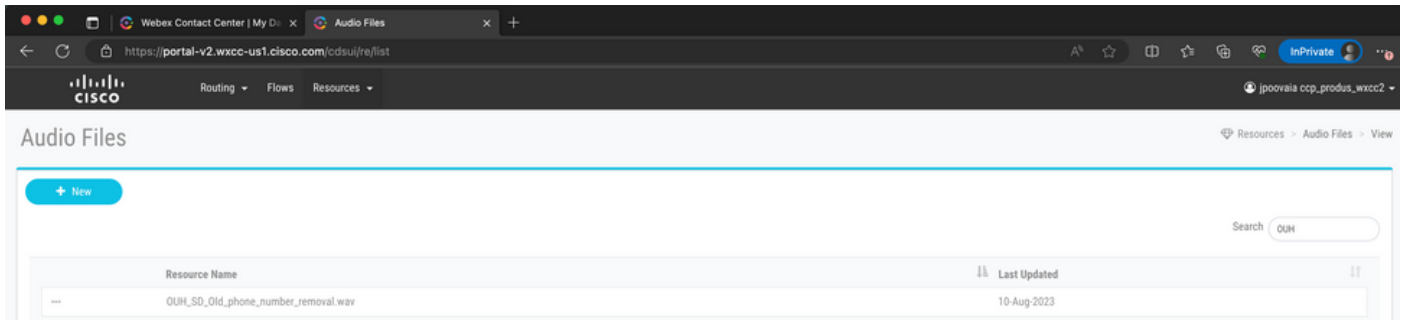


Remarque : ce document est destiné aux clients et partenaires disposant de fichiers audio personnalisés à diffuser lorsque les appelants finaux accèdent aux invites IVR.

Énoncé du problème

Le fichier audio importé dans Stratégie de routage -> Ressources -> Fichiers audio est ajouté au flux, mais lorsque le flux est extrait pour lire ce fichier audio, le fichier n'est pas lu. Bien que le fichier soit déclenché.

Reportez-vous à la section : Imported an audio file: OUH_SD_Old_phone_number_removal.wav



Utilisé ce fichier audio sur un noeud PlayMusic et publié le flux et appelé pour vérifier si le fichier est lu. Impossible de voir que le fichier est déclenché dans le débogage, mais que le fichier wav n'a pas été lu car l'appelant n'a pas entendu d'audio.

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	

Solution

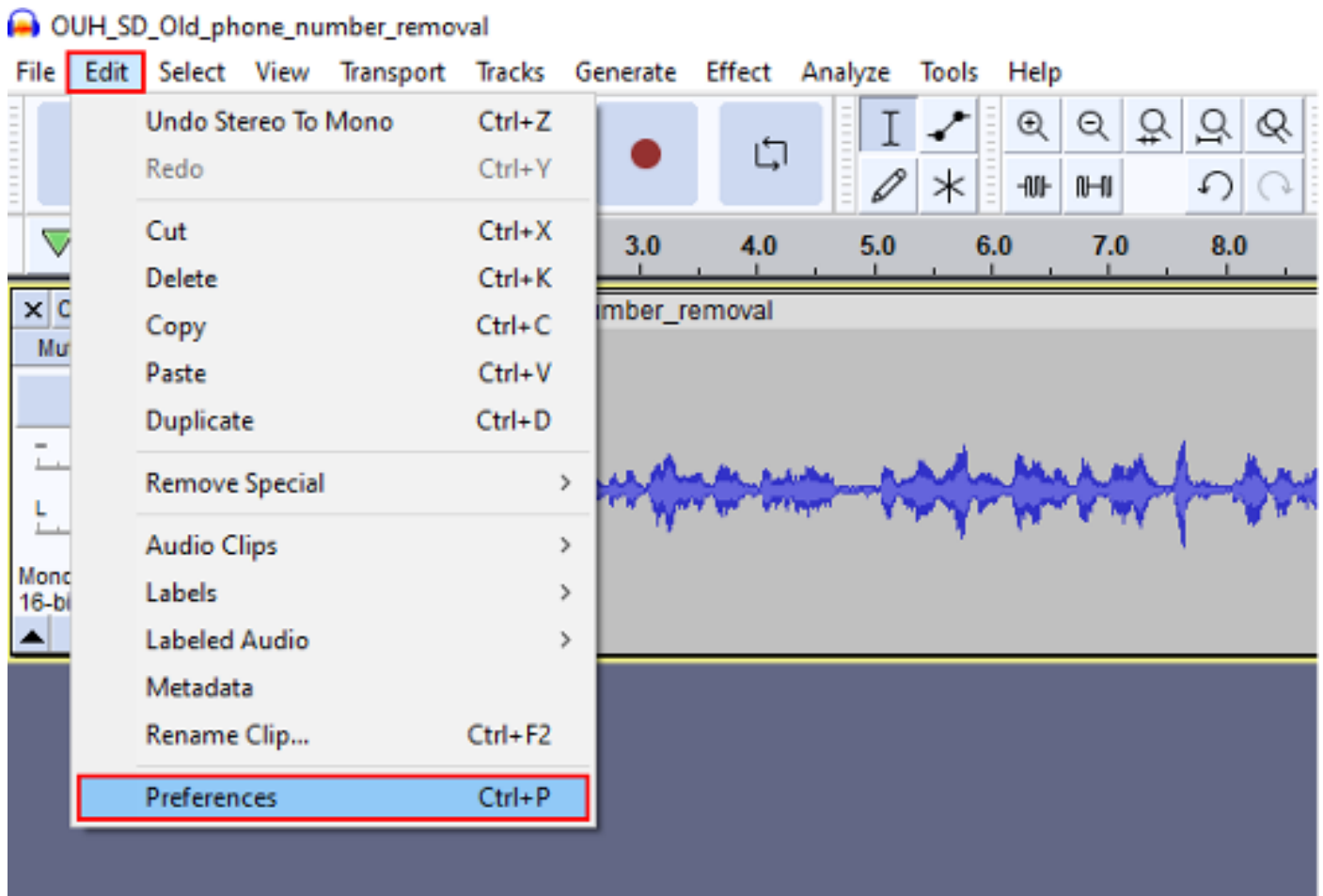
Webex Contact Center prend en charge le téléchargement de fichiers audio .wav avec les spécifications suivantes :

1. Canaux : 2
2. Taux d'échantillonnage : 8000
3. Précision : 14 bits
4. Débit binaire : 128 Ko
5. Exemple de codage : u-law 8 bits

Instructions pour convertir des fichiers audio compatibles à l'aide du logiciel d'enregistrement Audacity.

Étape 1 :

Ouvrez Audacity et - avant d'importer le fichier - ouvrez les préférences pour modifier les paramètres de résolution du projet.



Étape 2 :

Modifiez la fréquence d'échantillonnage du projet de 44 100 Hz par défaut à 8 000 Hz et le format de 32 bits float à 16 bits 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

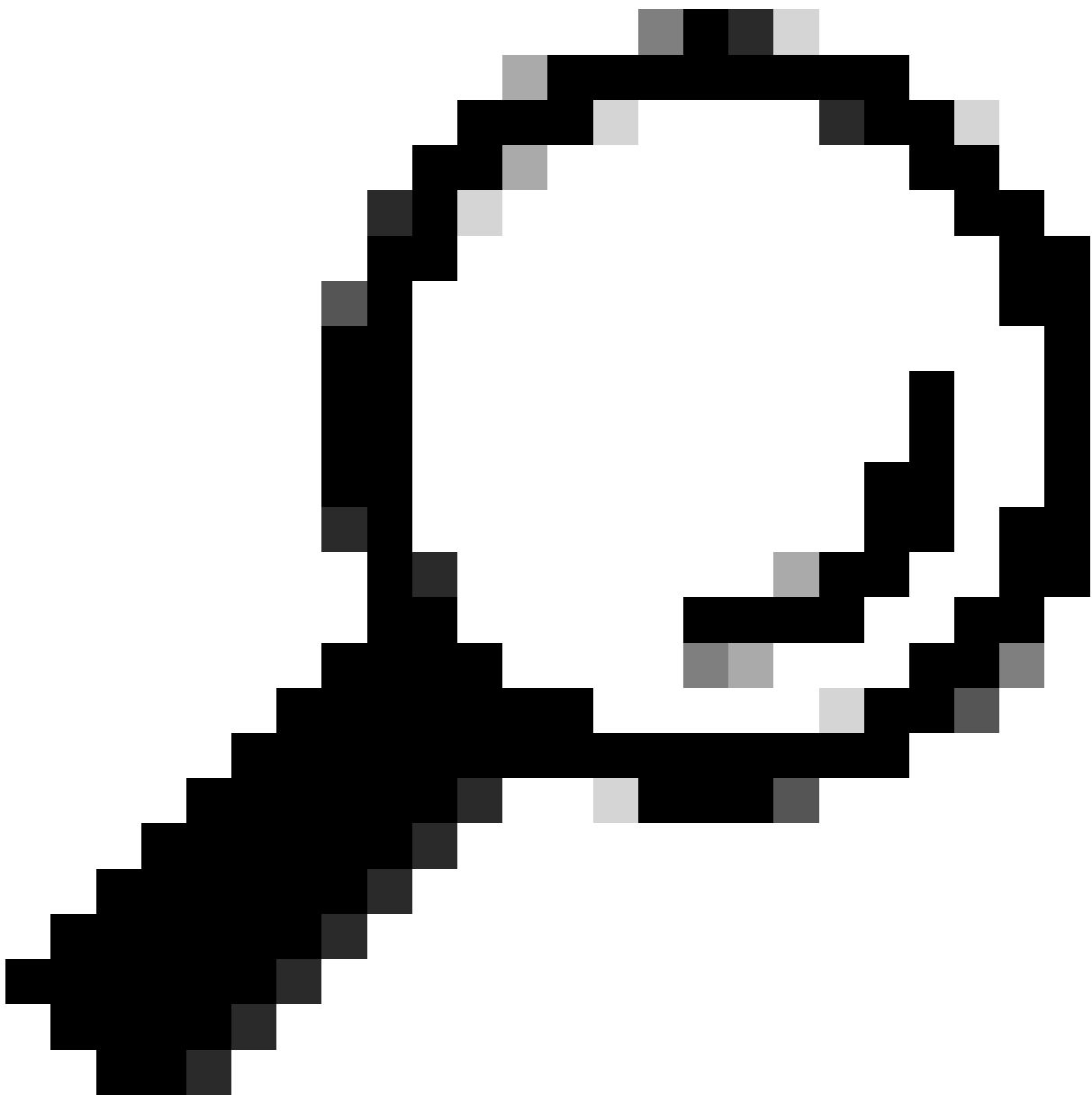
Playback
Device: Headphones (Realtek(R) Audio)

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

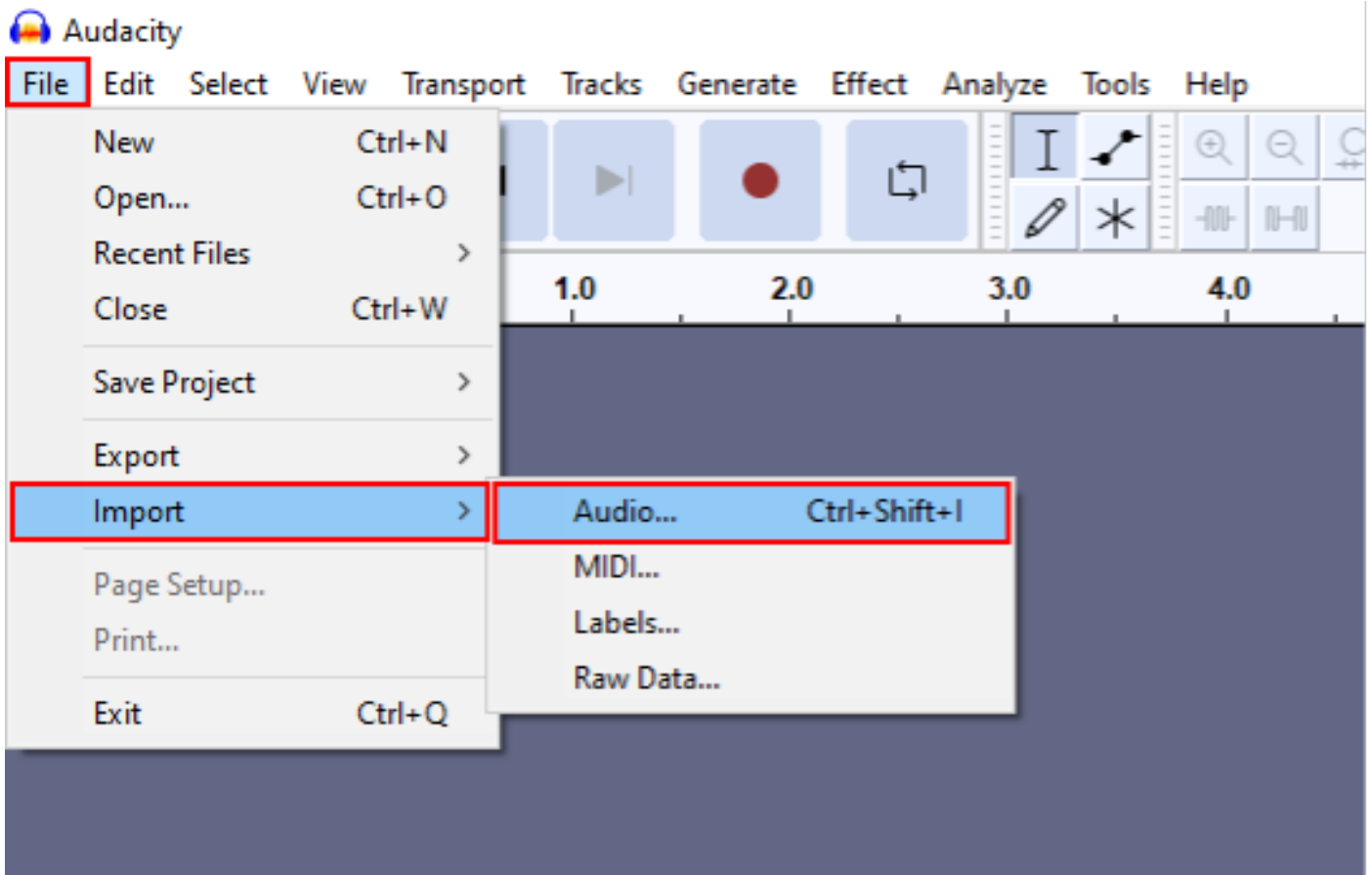
Quality
Project Sample Rate: 8000 Hz 44100 ?
Default Sample Rate: 44100 Hz 44100
Default Sample Format: 16-bit

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

OK Cancel ?



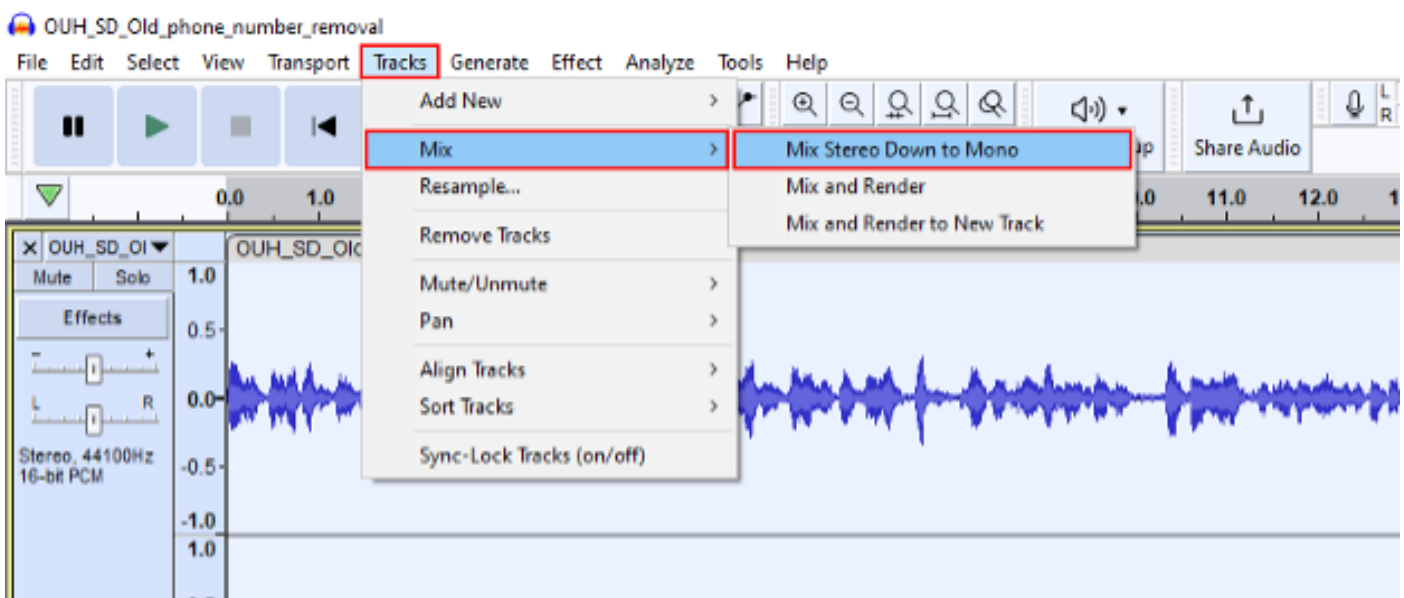
Conseil : maintenant que le taux d'échantillonnage du projet est défini correctement, importez le fichier audio fourni. Le format source n'a pas d'importance, Audacity est capable de gérer une large gamme de formats d'entrée et de sortie, c'est pourquoi il est utile ici.



Étape 3 :

Combinez le son stéréo (deux pistes, pour deux haut-parleurs) vers le son mono (une piste, pour un haut-parleur unique de combiné).

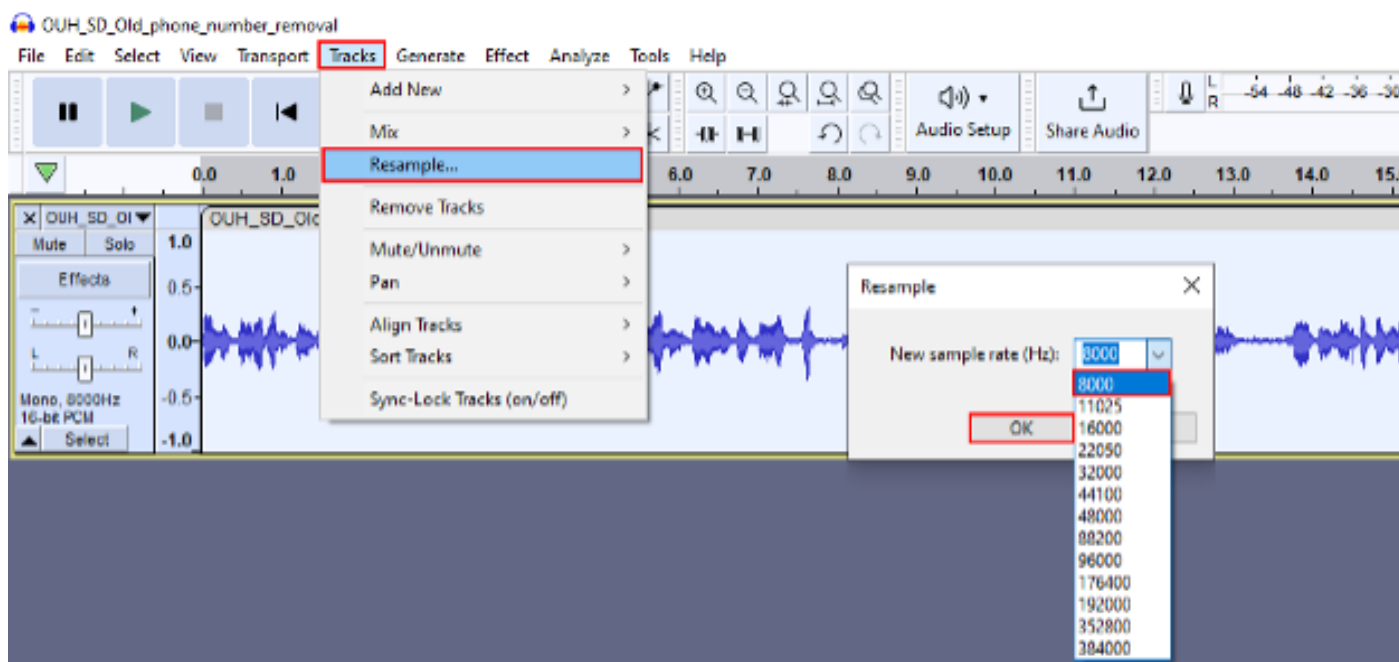
Cliquez sur la piste importée et appuyez sur Ctrl+A pour la sélectionner. Si la source audio est déjà mono, ignorez cette étape.



Étape 4 :

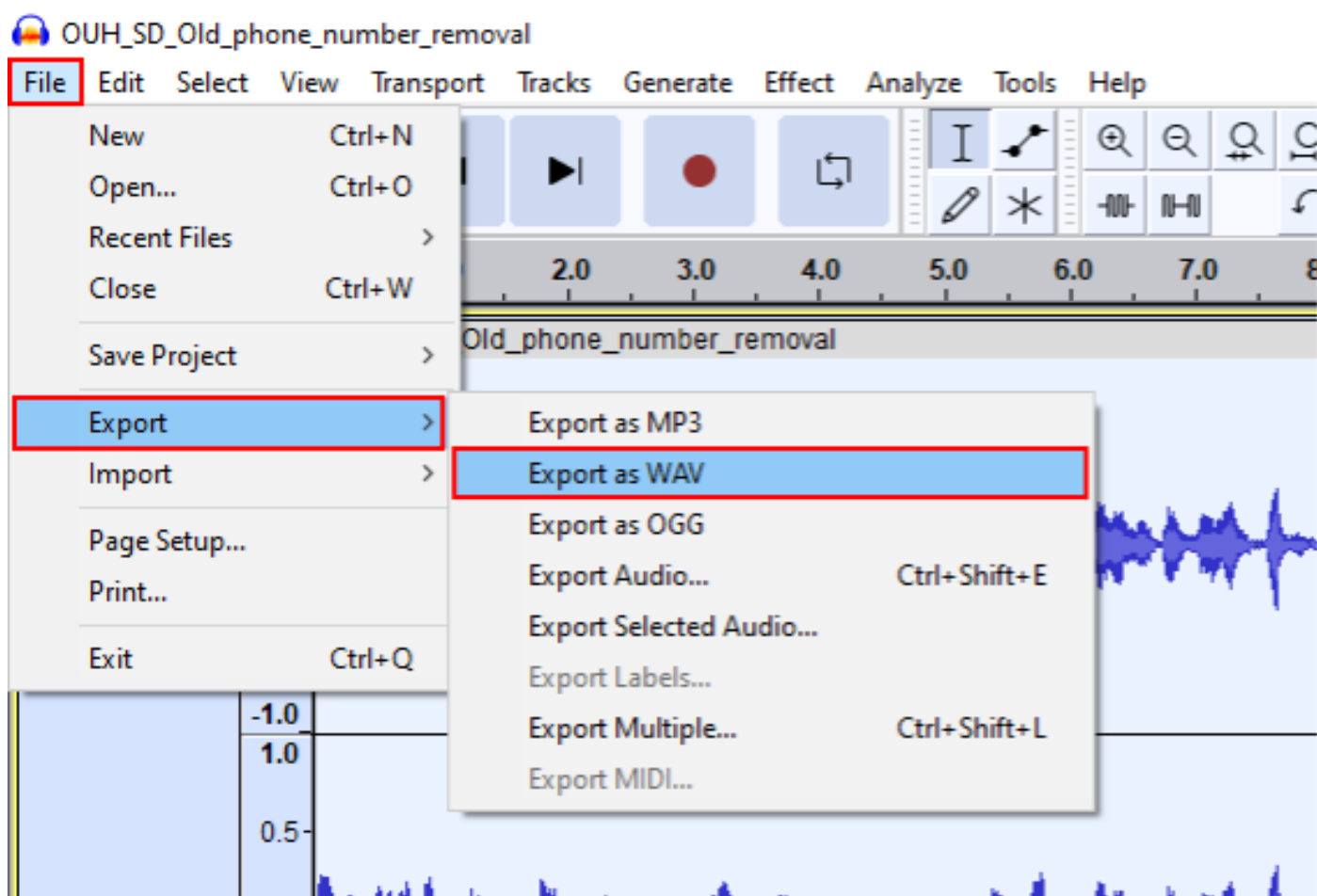
Rééchantillonnez la nouvelle piste mono jusqu'à la fréquence appropriée de 8 kHz. Vous devez

appuyer à nouveau sur Ctrl+A au préalable.



Étape 5 :

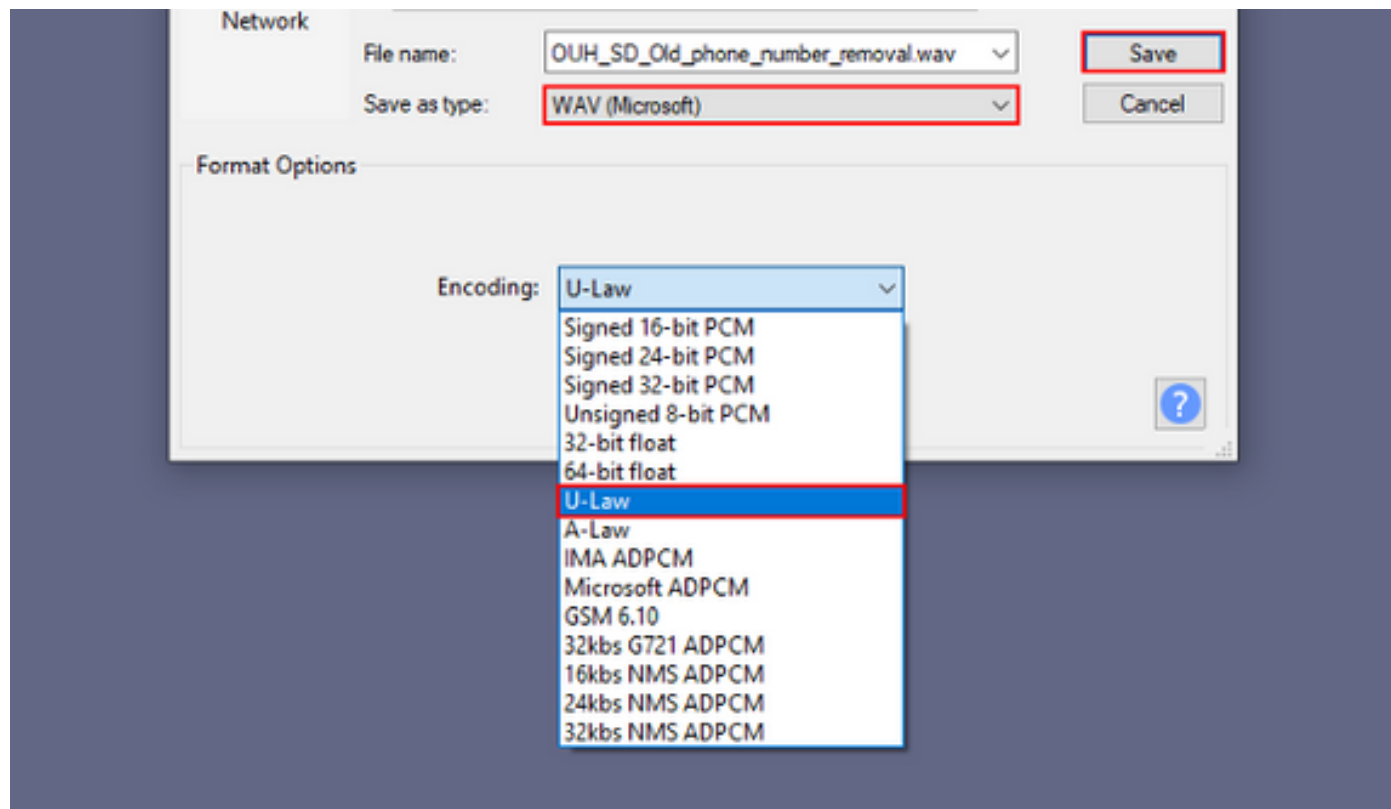
Vous disposez maintenant du nombre de pistes approprié et de la fréquence d'échantillonnage correcte. Il est temps d'exporter la piste.



Étape 6 :

Vérifiez que le format d'exportation est WAV (Microsoft) et que le profil de codage est remplacé par U-Law.

Il s'agit de l'étape la plus critique, car le formatage et le codage doivent être corrects pour que le périphérique puisse les traiter.



À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.