

# Conversione di file audio compatibili con i file Wav U-law di Webex Contact Center tramite software di registrazione audio.

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti:](#)

[Componenti usati](#)

[Dichiarazione di problema](#)

[Soluzione](#)

[Istruzioni per la conversione di file audio compatibili con il software dell'applicazione di registrazione audio.](#)

---

## Introduzione

In questo documento viene descritta la procedura per configurare un file wav U-law compatibile in Audacity prima di importarlo in Webex Contact Center.

## Prerequisiti

### Requisiti:

- Accesso dell'amministratore di Webex Contact Center al tenant.
- Audacity un software applicativo di registrazione (un editor audio digitale gratuito e open-source)

### Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- WxCC 2.0
- Audacity 3.3.2

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.



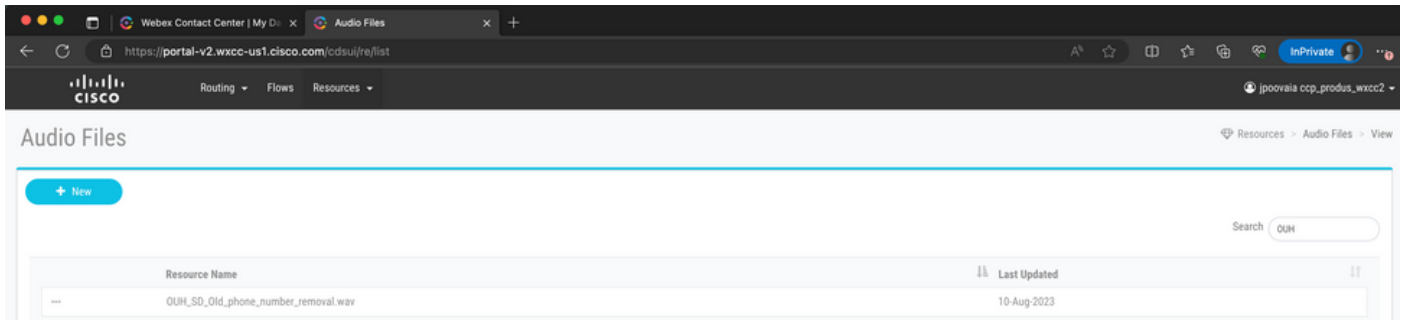
Nota: questo documento è destinato a clienti e partner che dispongono di file audio personalizzati da riprodurre quando i chiamanti finali raggiungono i prompt IVR.

---

## Dichiarazione di problema

Il file audio importato in Strategia di instradamento -> Risorse -> File audio viene aggiunto nel flusso ma, quando il flusso viene estratto per riprodurre il file audio wav, il file non viene riprodotto. Anche se il file è attivato.

Fare riferimento a: Importazione di un file audio file: OUH\_SD\_Old\_phone\_number\_removal.wav



Usato questo file audio su un nodo PlayMusic e pubblicato il flusso e richiamato per verificare se il file viene riprodotto. Impossibile vedere il file è stato attivato in Debug ma il file wav non è stato riprodotto perché il chiamante non ha sentito alcun 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	

Autosave Disabled  
Application Version: 0.4.311-0  
Debug

## Soluzione

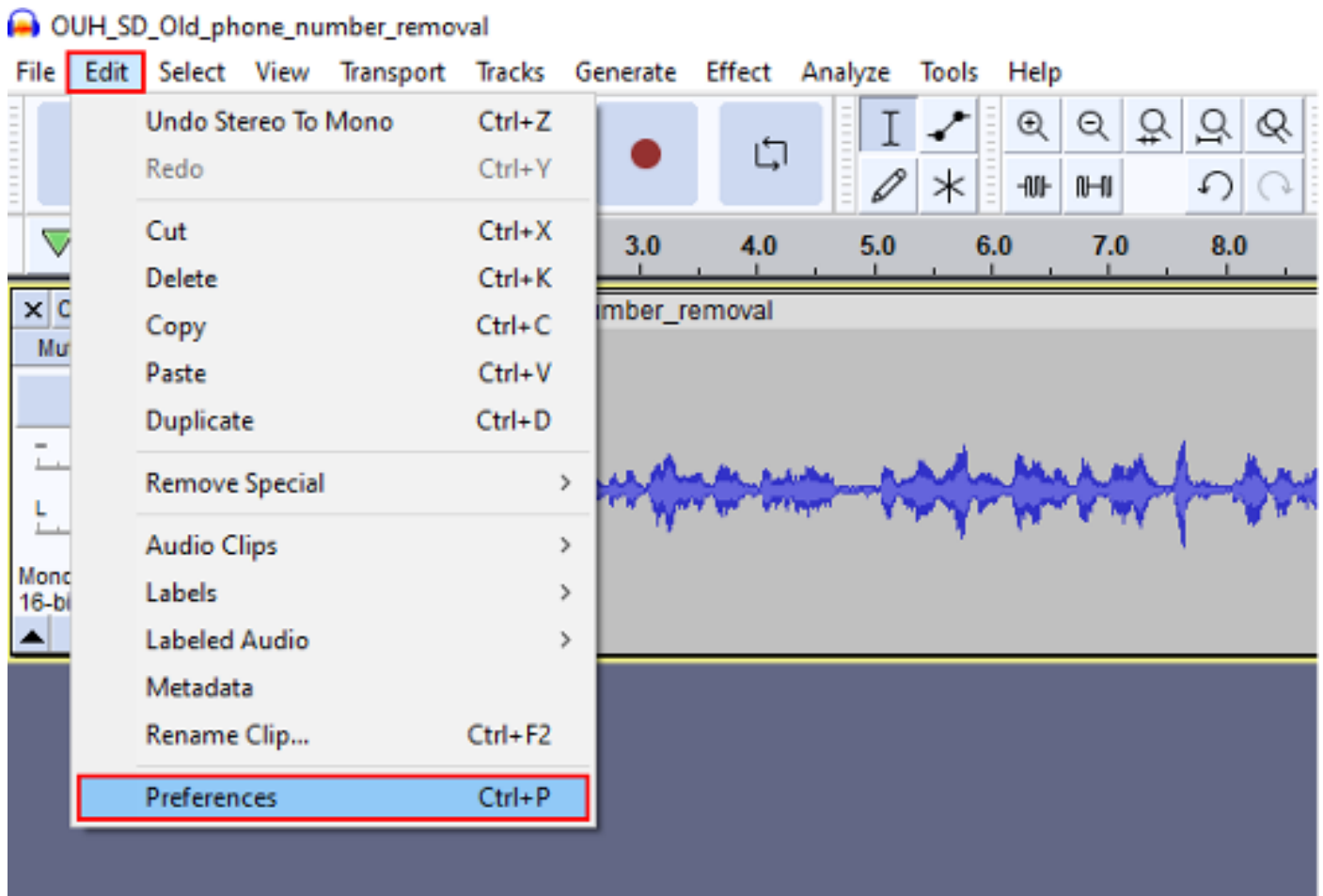
Webex Contact Center supporta il caricamento di file audio con estensione wav con le seguenti specifiche:

1. Canali: 2
2. Frequenza di campionamento: 8000
3. Precisione: 14 bit
4. Bit rate: 128k
5. Esempio di codifica: u-law a 8 bit

Istruzioni per la conversione di file audio compatibili utilizzando il software dell'applicazione di registrazione Audio.

Passaggio 1:

Aprite Audacity e - prima di importare il file - aprite le preferenze per modificare le impostazioni di risoluzione del progetto.



Passaggio 2:

Modificate la frequenza di campionamento del progetto da 44.100 Hz a 8000 Hz e il formato da 32 bit float a 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

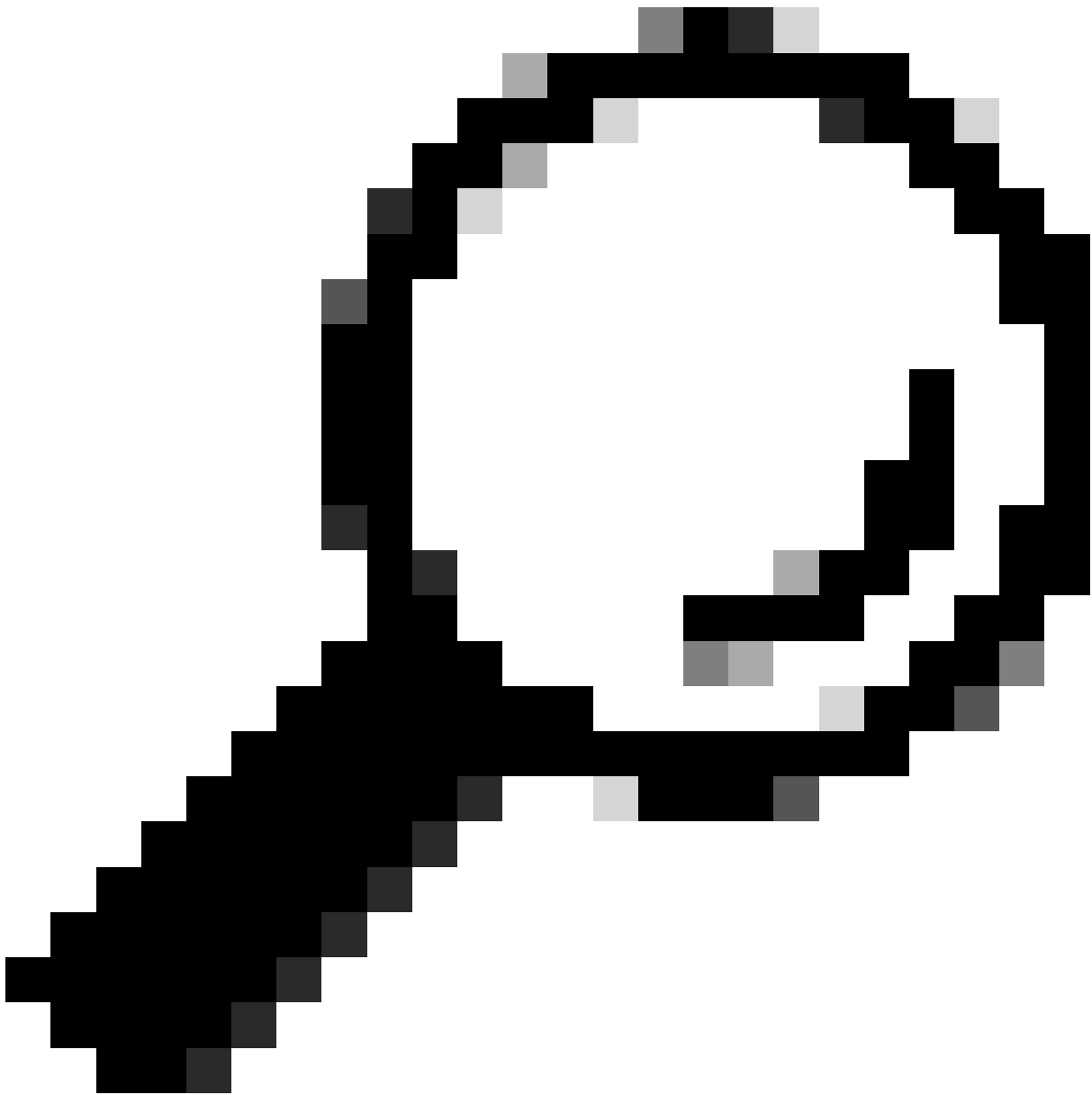
Buffer length: 100 milliseconds

Latency compensation: -130 milliseconds

OK

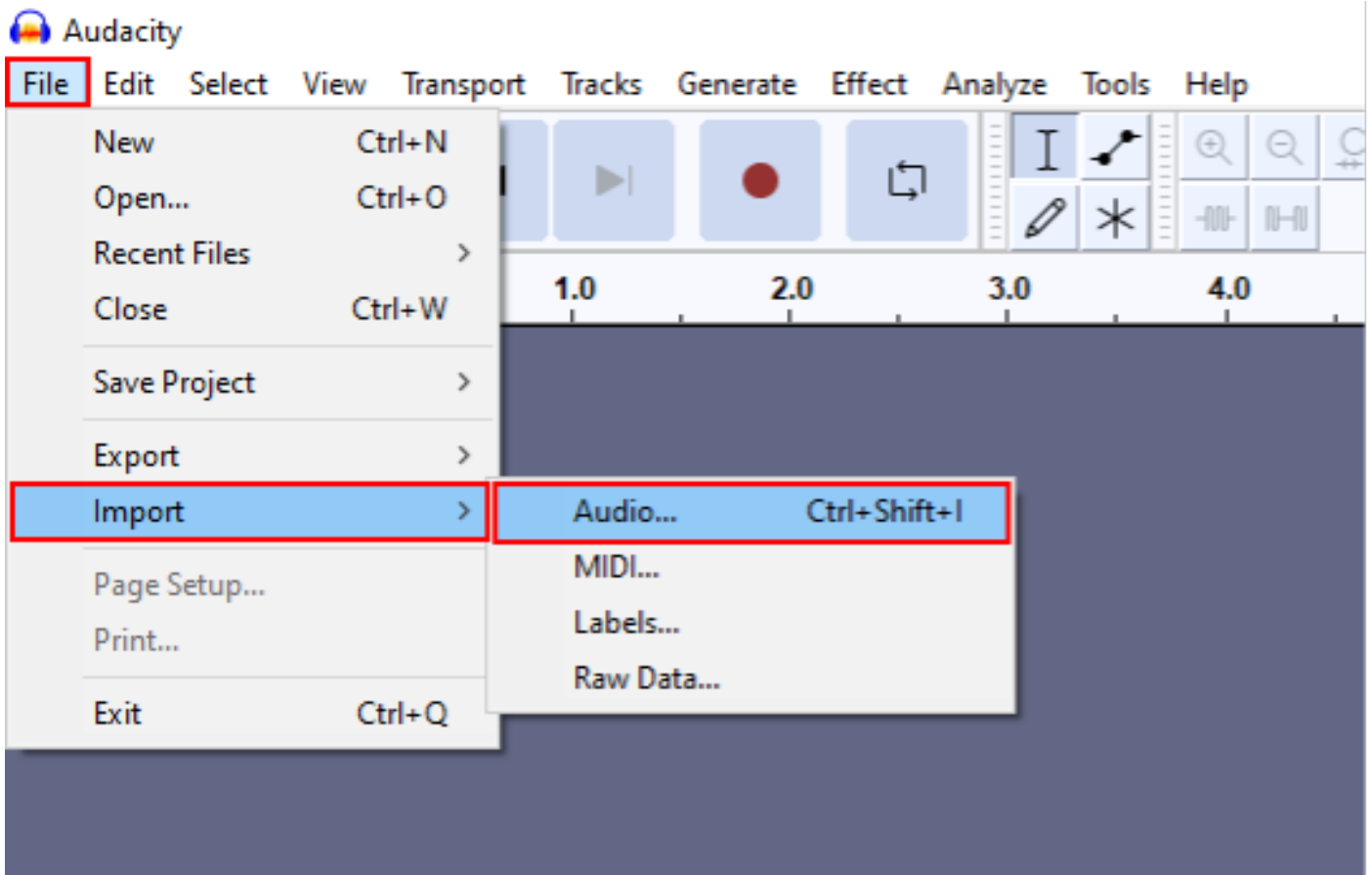
Cancel





Suggerimento: ora che la frequenza di campionamento del progetto è impostata correttamente, importare il file audio fornito. Il formato sorgente non ha importanza, Audacity è in grado di gestire un'ampia gamma di formati di input e output, ed è per questo che è utile qui.

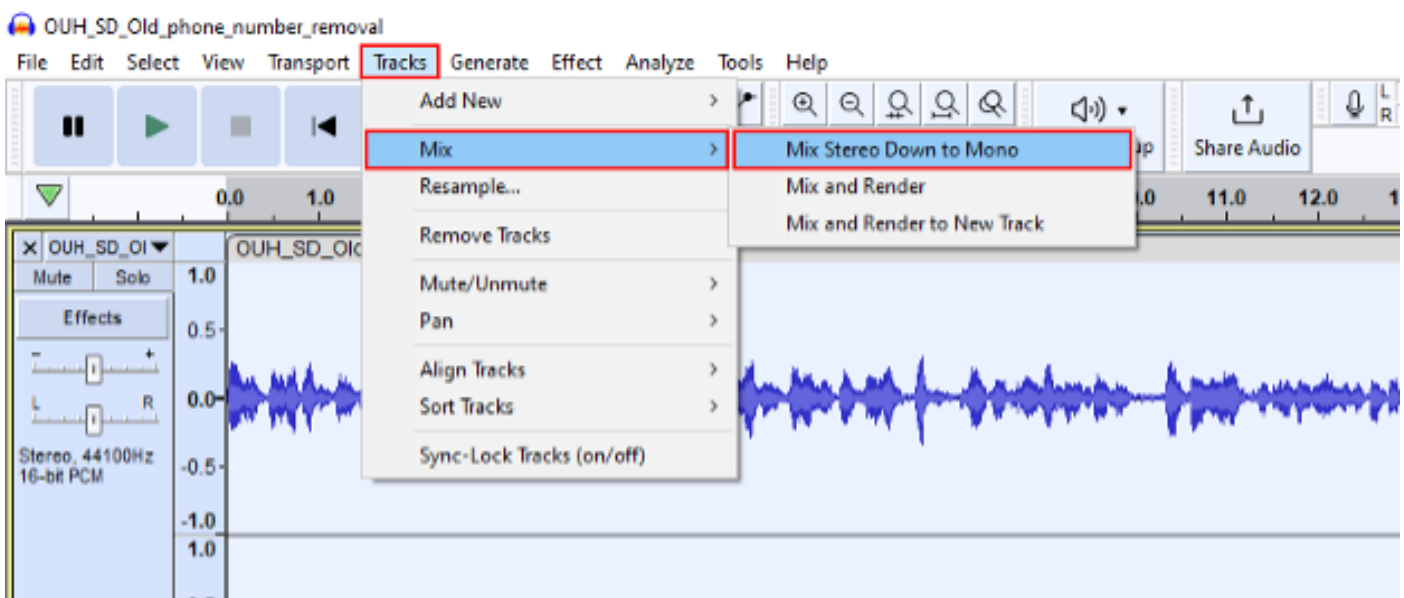
---



Passaggio 3:

Abbassare l'audio dallo stereo (due tracce, per due altoparlanti) a mono (una traccia, per un altoparlante singolo ricevitore).

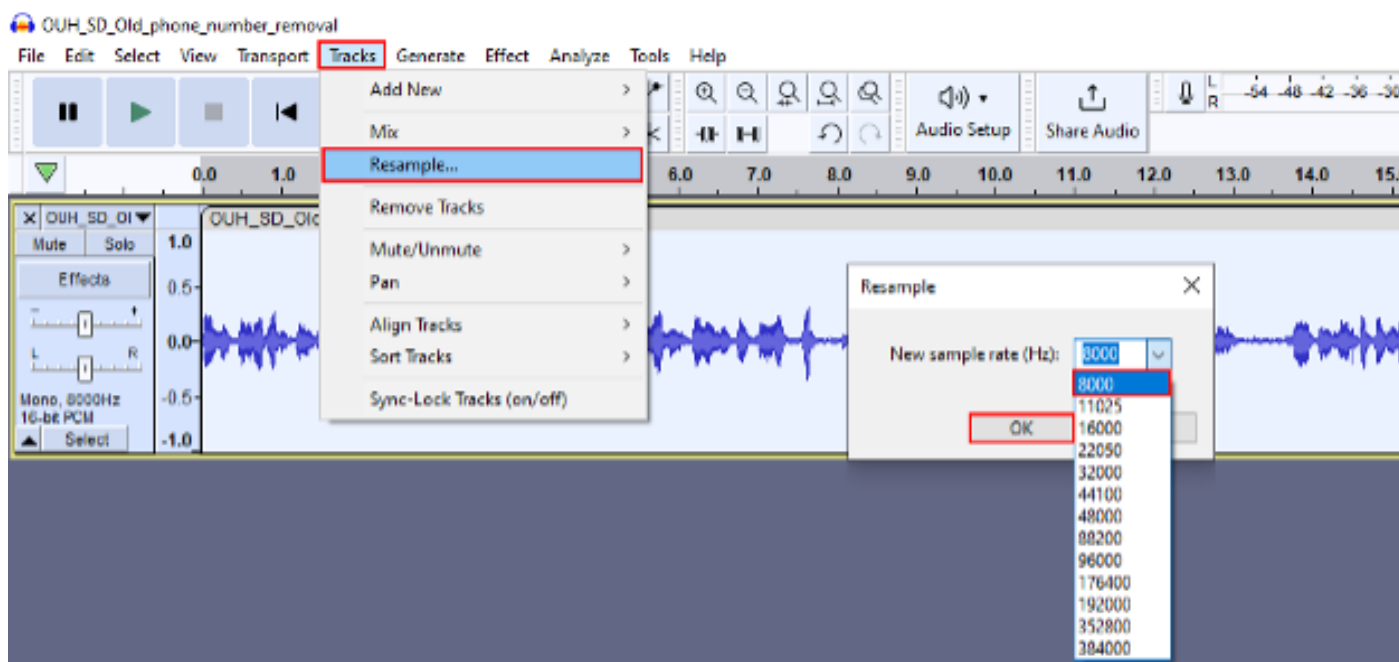
Fare clic sul brano importato e premere Ctrl+A per selezionarlo. Se l'audio sorgente è già mono, saltate questo passaggio.



Passaggio 4:

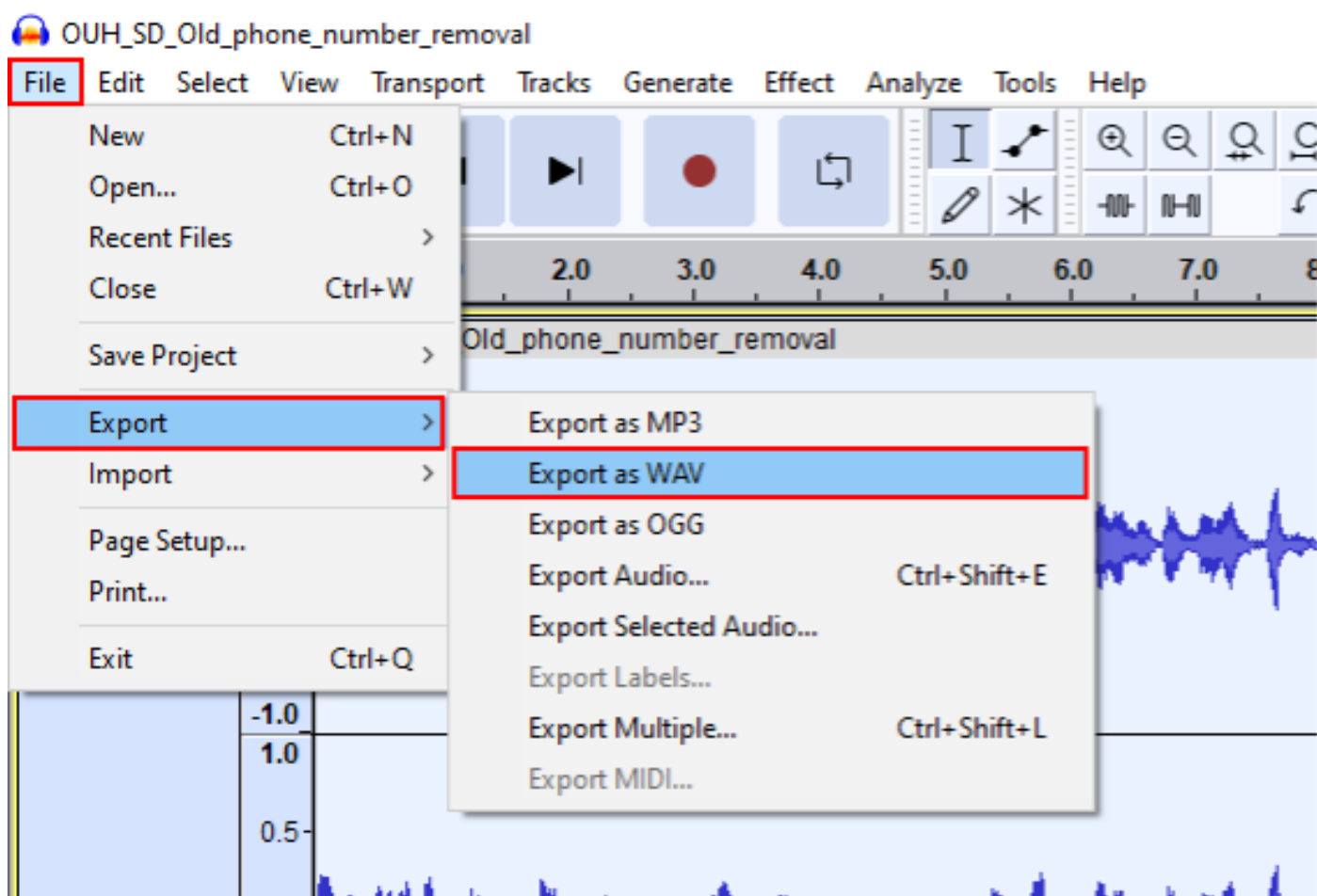
Ricampionare la nuova traccia mono fino all'8 kHz appropriato. È necessario premere nuovamente

Ctrl+A prima di iniziare.



Passaggio 5:

A questo punto si dispone del numero appropriato di tracce e della frequenza di campionamento corretta. Tempo necessario per esportare il brano.

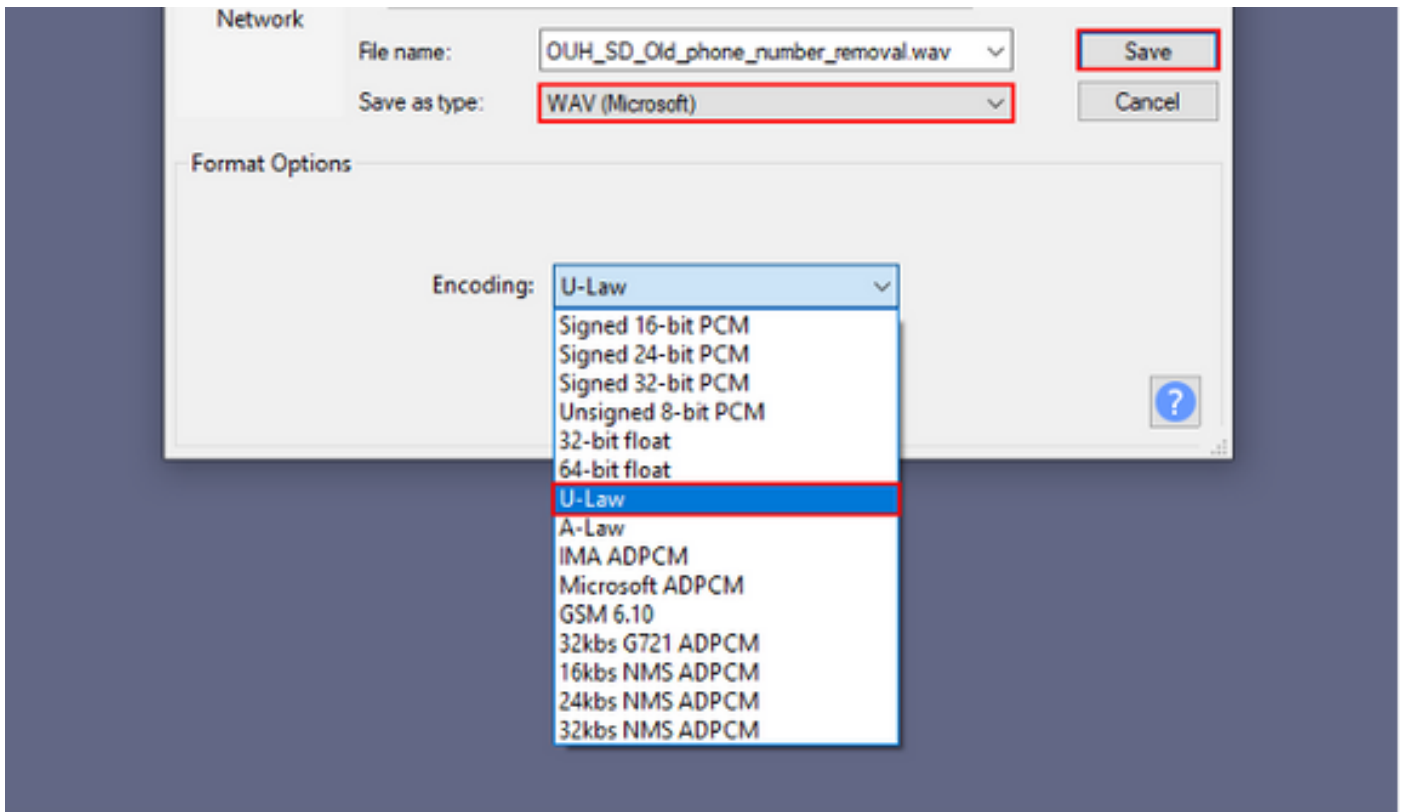




## Passaggio 6:

Verificare che il formato di esportazione sia WAV (Microsoft) e che il profilo di codifica sia stato modificato in U-Law.

Questo è il passaggio più critico in quanto la formattazione e la codifica devono essere corrette affinché il dispositivo possa elaborarla.



## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).