

Audacityレコーディングアプリケーションソフトウェアを使用した、Webex Contact Center U-law Wavファイル互換オーディオファイルの変換

。

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件：](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題の説明](#)

[解決方法](#)

[Audacityrecordingアプリケーションソフトウェアを使用して互換性のあるオーディオファイルを変換する手順。](#)

はじめに

このドキュメントでは、Webex Contact Centerにファイルをインポートする前に、互換性のあるU-law wavファイルをAudacityで設定する手順について説明します。

前提条件

要件：

- テナントへのWebex Contact Center管理者アクセス
- 録音アプリケーションソフトウェアAudacity (無料でオープンソースのデジタルオーディオエディタ)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- WxCC 2.0
- 大胆3.3.2

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

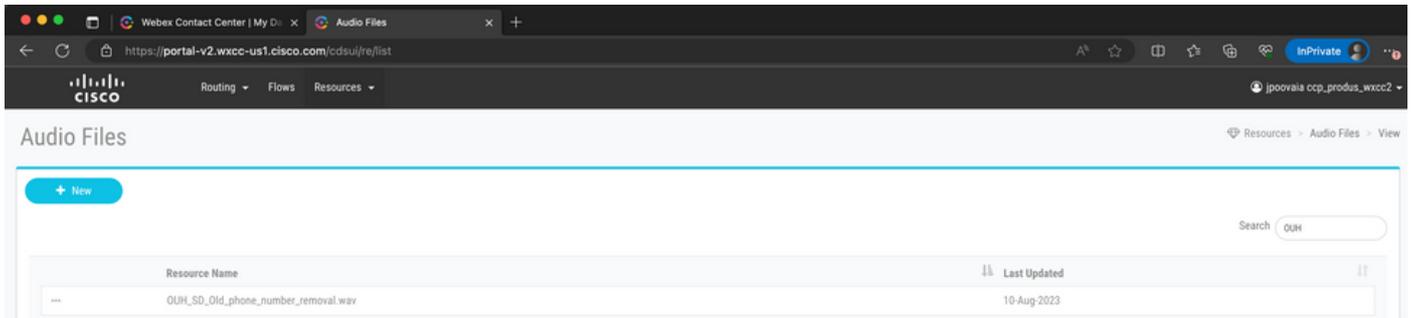


注：このドキュメントは、エンドカスタマーがIVRプロンプトに到達したときに再生されるカスタムオーディオファイルを持つお客様およびパートナーを対象としています。

問題の説明

Routing Strategy -> Resources -> Audios Filesでインポートされたオーディオファイルがフローに追加されますが、フローをプルしてそのオーディオwavファイルを再生すると、ファイルは再生されません。ファイルはトリガーされますが、

詳細については、オーディオのインポートfile: OUH_SD_Old_phone_number_removal.wavを参照してください。



このオーディオファイルをPlayMusicノードで使用してフローをパブリッシュし、ファイルが再生されるかどうかを確認するために呼び出しました。デバッグでファイルがトリガーされましたが、発信者に音声聞こえなかったため、wavファイルは再生されませんでした。

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	Activity Inputs
4	PlayMusic_csp	Success	Music Duration : 5 Music File : OUH_SD_Old_phone_number_removal.wav Start Offset : 0
5	AgentLoggedIn	Success	Dynamic Audio File :
6	AgentLoggedInCheck	Success	audioRadioGroup : staticAudio

Autosave Disabled
Application Version: 0.4.311-0
Debug

解決方法

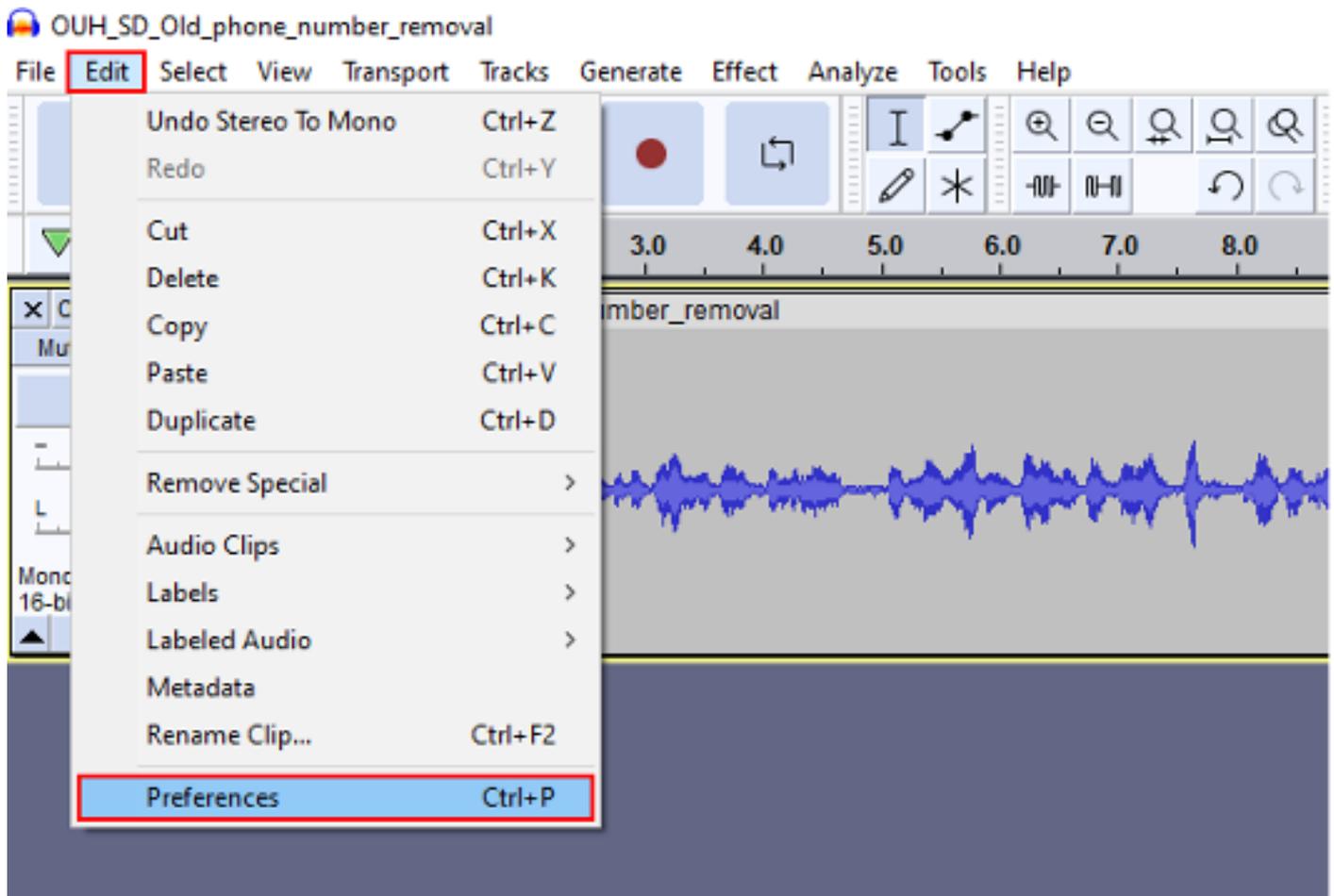
Webex Contact Centerでは、次の仕様を使用して.wavオーディオファイルをアップロードできます。

1. チャンネル : 2
2. サンプルレート : 8000
3. 精度 : 14ビット
4. ビットレート : 128k
5. サンプルエンコーディング : 8ビットu-law

Audacityレコーディングアプリケーションソフトウェアを使用して互換性のあるオーディオファイルを変換する手順。

ステップ 1 :

Audacityを開き、-ファイルをインポートする前に、環境設定を開いてプロジェクトの解決設定を変更します。



ステップ 2 :

プロジェクトのサンプルレートをデフォルトの44,100Hzから8000Hzに変更し、フォーマットを32ビットfloatから16ビットPCMに変更します。

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

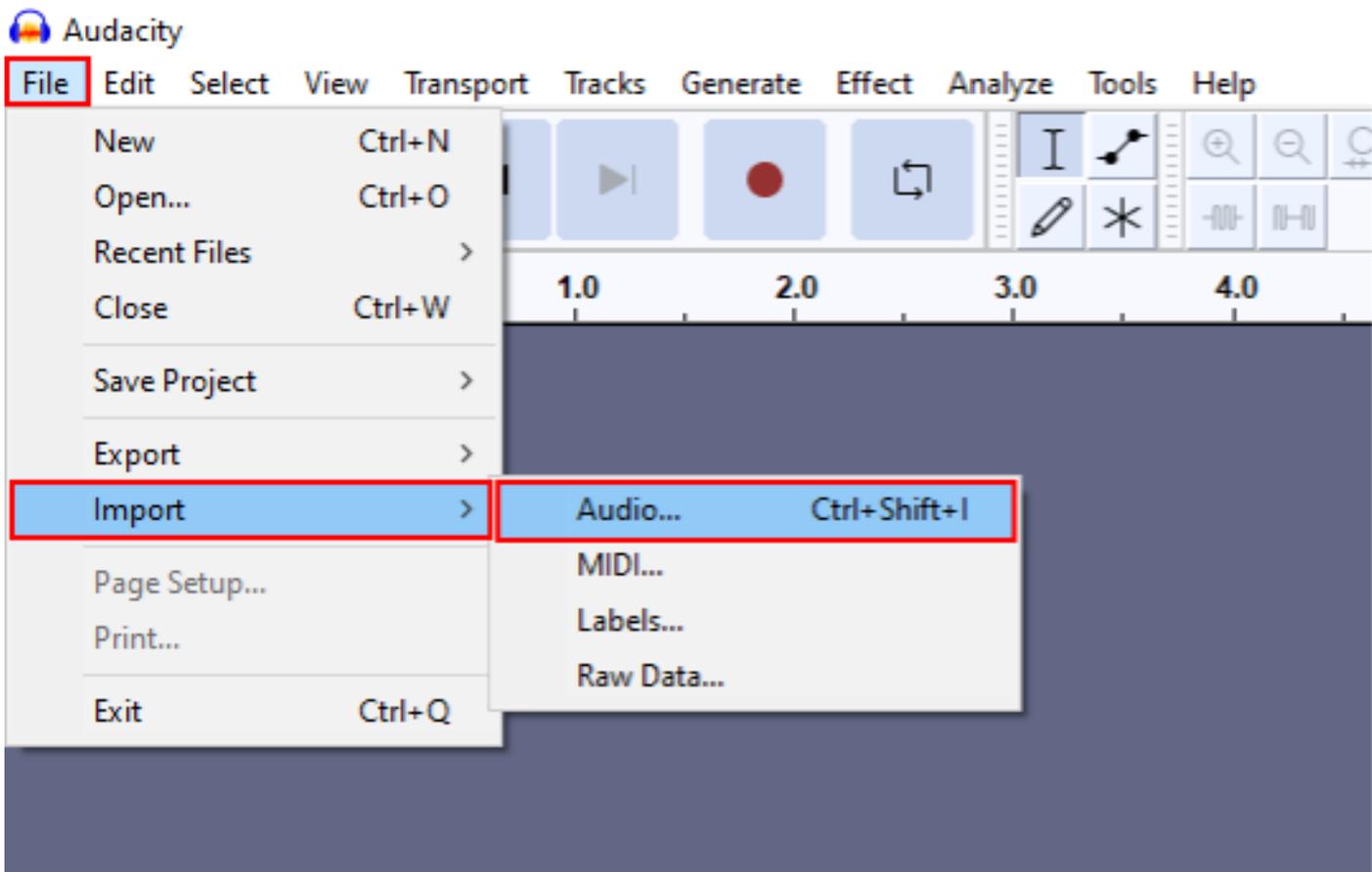
OK

Cancel





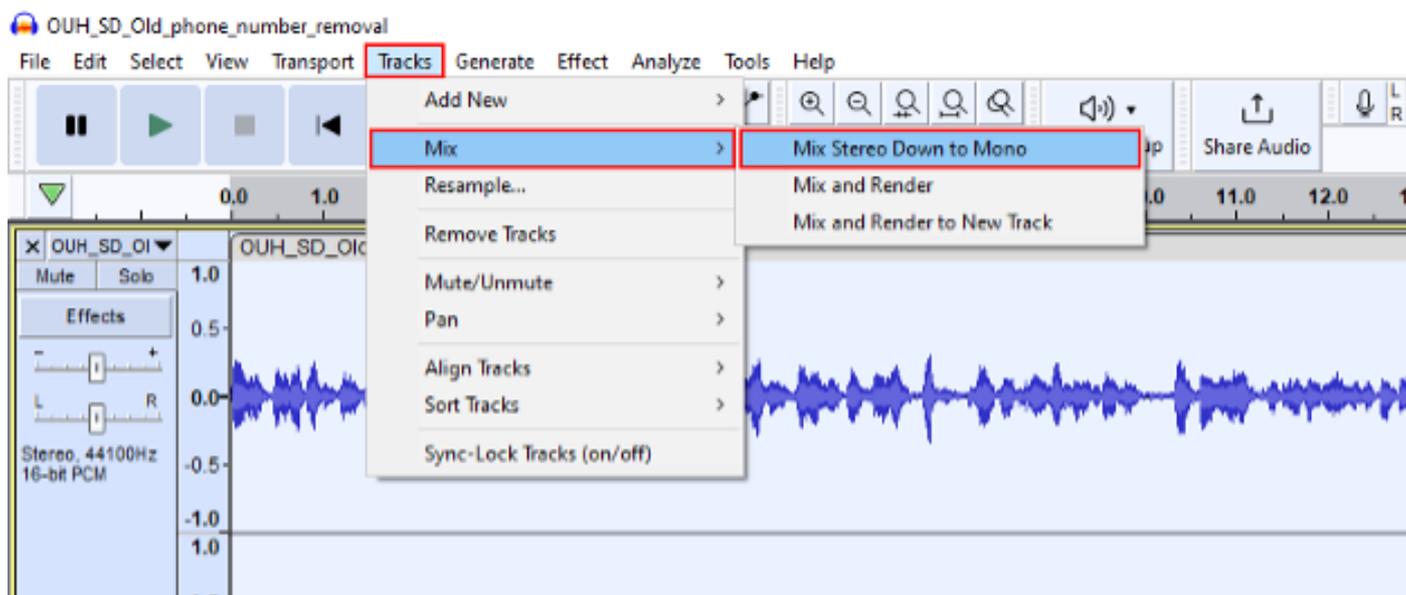
ヒント：プロジェクトのサンプルレートが正しく設定されたので、提供されたオーディオファイルをインポートします。ソースフォーマットは重要ではありません。Audacityは幅広い入力および出力フォーマットを処理できるため、ここで役立ちます。



ステップ 3 :

ステレオ (2つのスピーカー用に2つのトラック) からモノラル (ハンドセットのシングルスピーカー用に1つのトラック) にオーディオをダウンミックスします。

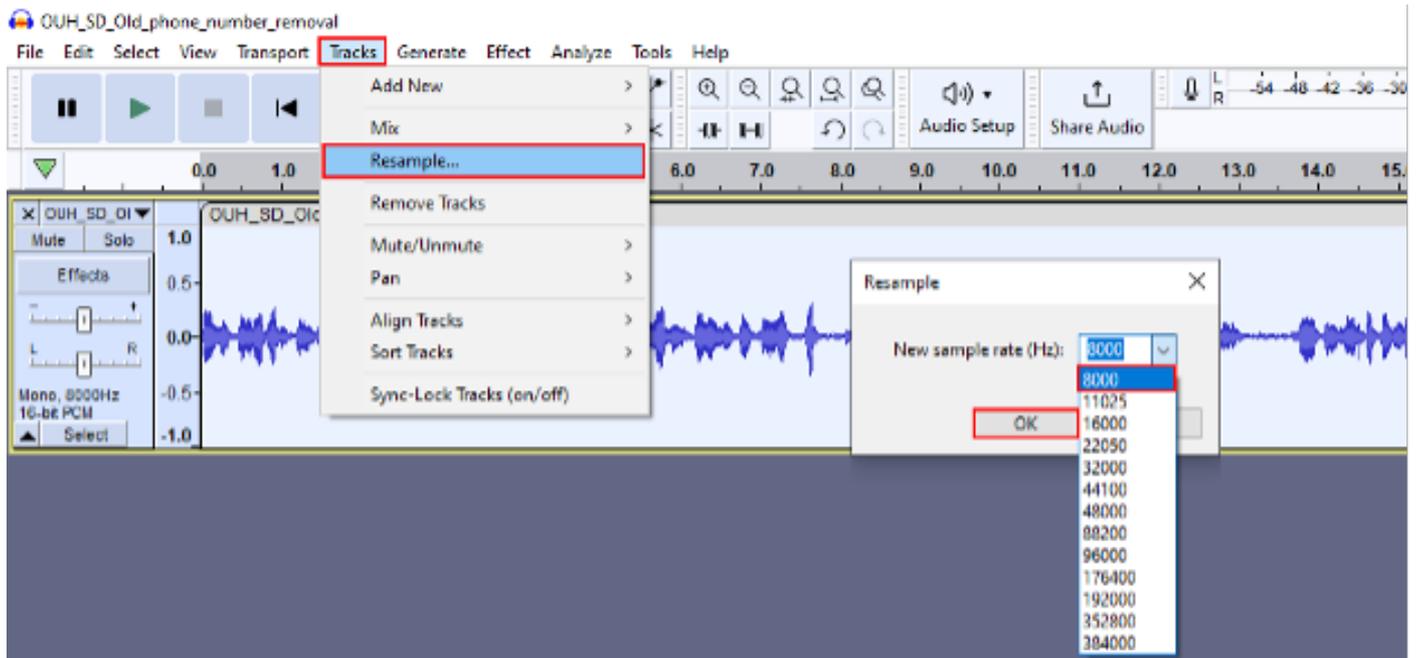
読み込んだトラックをクリックし、Ctrl+Aキーを押して選択します。ソースオーディオが既にモノラルの場合は、このステップを省略します。



ステップ 4 :

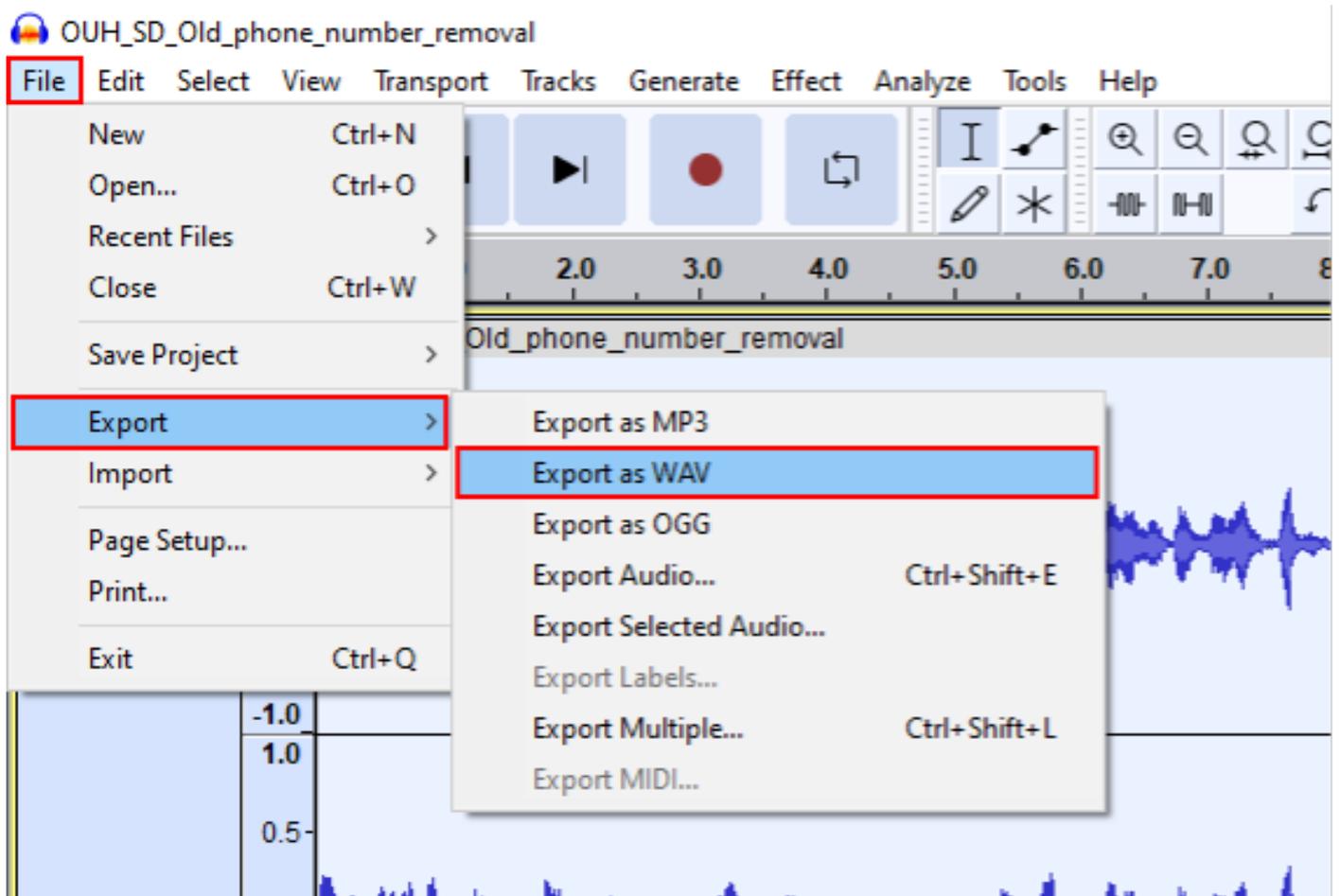
新しいモノラルトラックを適切な8 kHzにリサンプルします。事前に再度Ctrl+Aを押す必要があります

ます。



ステップ 5 :

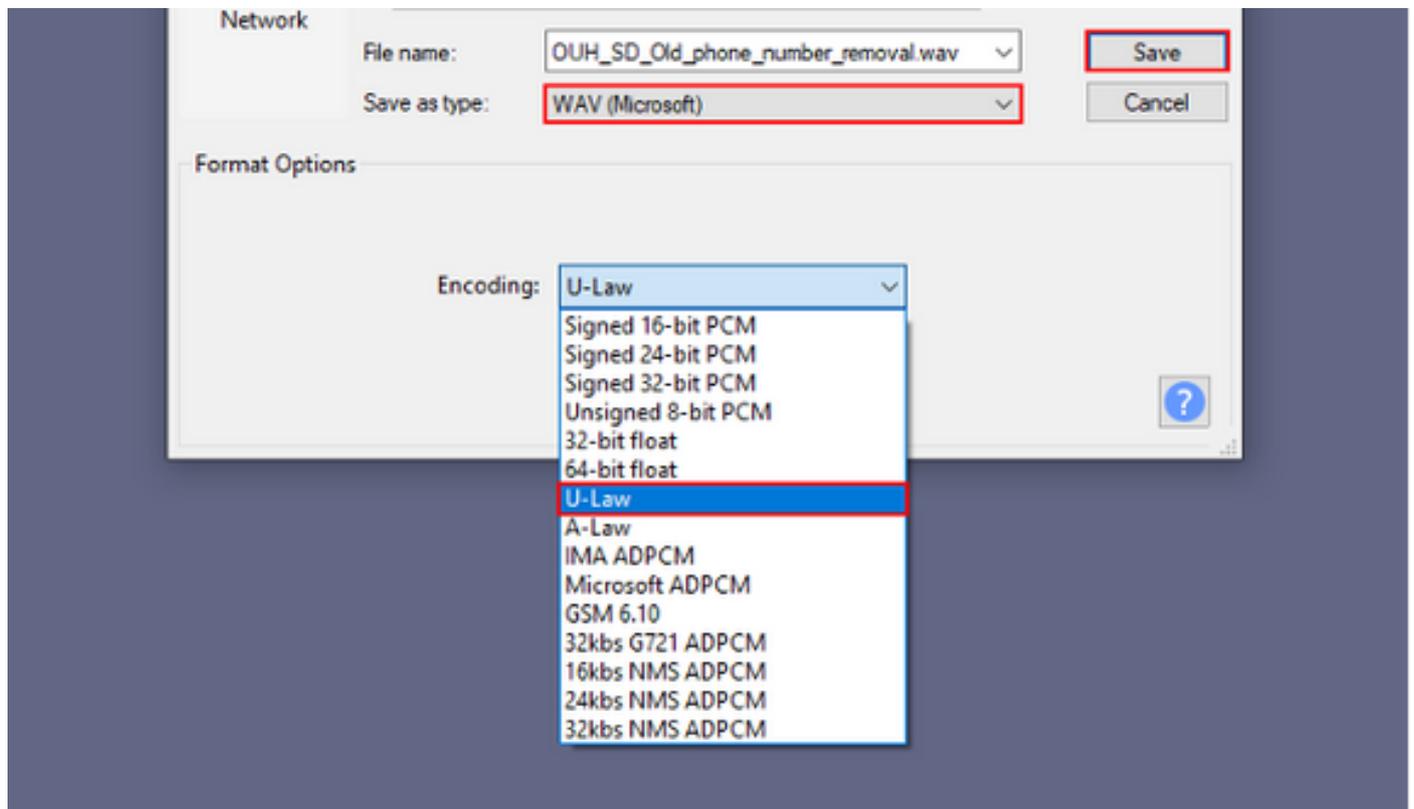
トラックの数とサンプリングレートが適切になりました。トラックをエクスポートする時間。



ステップ 6 :

エクスポート形式がWAV(Microsoft)で、エンコーディングプロファイルがU-Lawに変更されていることを確認します。

これは、デバイスで正しく処理するためのフォーマットとエンコードが必要であるため、最も重要な手順です。



翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。