Audiobestanden converteren die compatibel zijn met Webex Contact Center U-law Wavbestanden met Audacity Opnametoepassingssoftware.

Inhoud
Inleiding
Voorwaarden
Vereisten:
Gebruikte componenten
Probleemmelding
Oplossing
Instructies voor het converteren van compatibele audiobestanden met de software van Audacityopname.

Inleiding

Dit document beschrijft de stappen om een compatibel U-law wav-bestand in Audacity te configureren voordat het bestand wordt geïmporteerd naar Webex Contact Center.

Voorwaarden

Vereisten:

- Webex Contact Center Administrator-toegang tot de huurder.
- · Audacity een opname applicatie software (een gratis en open-source digitale audio editor)

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende softwareversies:

- WXc 2.0
- Geluidsniveau 3.3.2

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.



Opmerking: dit document is bedoeld voor klanten en partners die aangepaste audiobestanden hebben die moeten worden afgespeeld wanneer eindbellers IVR-vragen bereiken.

Probleemmelding

Het geïmporteerde audiobestand in Routing Strategy -> Resources -> Audios Files wordt toegevoegd in de stroom maar wanneer de stroom wordt getrokken om dat audiowav-bestand af te spelen, speelt het bestand niet af. Hoewel het bestand is geactiveerd.

Raadpleeg: Geïmporteerd en audio file: OUH_SD_Old_phone_number_removal.wav

•	• 💿 📀 v	lebex Contact Center My D: × 📀 Audio Files × +	
←	C 🗅 http	s://portal-v2.wxcc-us1.cisco.com/cdsui/re/list	사 ☆ OD 않 @ @ (InPrivate 👂 …g
	ululu cisco	Routing - Flows Resources -	(C) jpoovaia ccp, produs_wxcc2 -
Αι	udio Files		⊕ Resources > Audio Files > View
	+ New		
			Search QUH
		Resource Name	I% Last Updated IT
		OUH_SD_Old_phone_number_removal.wav	10-Aug-2023

Gebruikte dit Audiobestand op een PlayMusic-knooppunt en publiceerde de stroom en belde om te controleren of het bestand wordt afgespeeld. Kon zien dat het bestand wordt geactiveerd in Debug maar het wav-bestand is niet afgespeeld als de beller geen audio hoorde.

Interactions	36eb40e8-b7e9-4eab-87	3e-a7d92fb7ee79 $ imes$	
Sequence	Activity Name NewPhoneContact	Outcome Success	Activity Interaction MetaData Start Time : 08/13/2023 10:32:42 End Time : 08/13/2023 10:32:43 Activity Interaction activity Sector
2 3	PlayMessage_Welcome Queue_TeamHQ_DefaultQ	Success	Activity Inputs Music Duration : 5
4	PlayMusic_csp	Success	Music File : OUH_SD_Old_phone_number_removal.wav Start Offset : 0
5	AgentLoggedin	Success	Dynamic Audio File : audioRadioGroup : staticAudio
6 Autoraus Disabled	AgentLoggedInCheck	Success	
Application Version	0.4.311-0 ① Ď Debug		

Oplossing

Webex Contact Center ondersteunt het uploaden van .wav audiobestanden met de specificaties:

- 1. Kanalen: 2
- 2. Steekproefsnelheid: 8000
- 3. Precisie: 14-bits
- 4. Bit Rate: 128k
- 5. Voorbeeldcodering: 8-bits u-wet

Instructies voor het converteren van compatibele audiobestanden met de software van de Audacity-opnametoepassing.

Stap 1:

Open Audacity en - voordat u het bestand importeert - open voorkeuren om de instellingen voor de projectresolutie te wijzigen.

File	Edit	Select	View	Transport	Tracks	G	enerate	Effect	Analyze	e To	ools	Help				
		Undo Ste Redo	ereo To	Mono	Ctrl+Z Ctrl+Y		•	Ļ	6	I - 1	∕ *	⊙ -⊪	© ⊮I	₽	оł С	& 0
		Cut Delete			Ctrl+X Ctrl+K		3.0	4.0	5.0	0	6.	.0 ,	7.0) _	8.0)
Mu		Copy Paste	_		Ctrl+C Ctrl+V		inver_re	sinovai								
ī.		Remove	e Special		Ctri+D	>	**			3		-	**		¢¢.	
Mono 16-bi		Audio Cl Labels	lips		:	>					1	1.			1	
		Labeled Metadat	Audio a			>										
		Preferen	Clip ces		Ctrl+F2 Ctrl+P											

OUH_SD_Old_phone_number_removal

Stap 2:

Verander de voorbeeldsnelheid van het project van de standaard 44,100Hz naar 800Hz, en het formaat van 32-bits float naar 16-bits PCM.

- Audio Settings - Playback - Recording - MIDI Devices - Quality - Interface - Tracks	Host: MME ~ Using: PortAudio V19.7.0-devel, revision unknown							
	Playback Device: Headphones (Realtek(R) Audio) ~							
	Recording	Recording						
Tracks Behaviors	Device:	Microphone	Array (Intel®	Smart	~			
Spectrograms Import / Export	Channels:	2 (Stereo)			\sim			
Extended Import Libraries Directories	Quality Project Sar	nple Rate:	8000 Hz	~	44100	0		
Warnings Effects Keyboard	D <u>e</u> fault Sar Default Sar	mple Rate: mple Format:	44100 Hz	~	44100			
Mouse	Latency							
Application	Buffer leng	th:	100		millisec	onds		
	Latency co	mpensation:	-130		millisec	onds		
								~
						OK	Cancel	2



Tip: Nu de voorbeeldsnelheid van het project correct is ingesteld, importeert u het bijgeleverde audiobestand. Het bronformaat is niet van belang, Audacity is in staat om een breed scala aan input en output formaten te verwerken, wat de reden is dat het hier nuttig is.

🔒 A	udacity	,										
File	Edit	Select	View	Transpo	ort	Tracks	Generate	Effect	Analyze	Tools	Help	
	New		Ct	rl+N					T		Ð	QQ
	Open		Ct	rl+O			•	Ģ			-00-	
	Recent	t Files		>	-						100	10 10
	Close		Cti	rl+W	L	1.0	2.0		3.0		4.0	
	Save P	roject		>								
	Export			>								
	Import	t		>		Audio.	(Ctrl+Shif	t+l			
	Page S	etup				MIDI						
	Print					Labels			- 8			
						Raw Da	ata		- 8			
	Exit		Ct	rl+Q								

Stap 3:

Omlaag mixt de audio van stereo (twee tracks, voor twee speakers) tot mono (één track, voor een handset enkele speaker).

Klik op het geïmporteerde spoor en druk op Ctrl+A om het te selecteren. Als de bronaudio al zwart is, slaat u deze stap over.

•	OUH_SI	D_Old_ph	ione_nui	mber_remo	val		
Fi	le Edit	Select	View	Transport	Tracks Generate Effect Analyze	1	iools Help
II 				Add New	>	▶ <u>● ● ♀ ♀ ♀ ↓ ↓</u>	
					Mix		Mix Stereo Down to Mono IP Share Audio
	∇		0.0	1.0	Resample		Mix and Render 10 11.0 12.0 1
	OUH_SI	D_0I▼	OL	JH_SD_OK	Remove Tracks		Mix and Render to New Track
	Mute	Solo	1.0		Mute/Unmute	>	
	Effect	ts	0.5-		Pan	>	
		<u>+</u>		444	Align Tracks	>	A hard at a house the second second second
	L	R	0.0-	W.	Sort Tracks	>	An the bulk
S 1(ereo, 441 3-bit PCM	00Hz	0.5-		Sync-Lock Tracks (on/off)	_	
		-	1.0				
			1.0				
			0.5				

Stap 4:

Neem een nieuwe voorbeeldpositie in de mono naar beneden tot de juiste 8kHz. Druk vooraf

nogmaals op Ctrl+A.

A OUH_SD_Old_phone_number_remova	I			
File Edit Select View Transport	Tracks Generate Effect Analyze	Tools Help		
	Add New	<u>→</u> ▶ @ @ ₽ ₽	Q (1) · (↑
	Mix	<mark>→ < -0+ H</mark> -2)	Audio Setup Share	Audio
0.0 1.0	Resample	6.0 7.0 8	.0 9.0 10.0 11.0	0 12.0 13.0 14.0 15.
X OUH_SD_OIV OUH_SD_OK	Remove Tracks			
Mute Solo 1.0	Mute/Unmute	>		
Effects 0.5-	Pan	>	Resample	×
indiana' an handle be	Align Tracks	> handle		
Language Contraction	Sort Tracks	> AL MLAMA	New sample rate (Hz):	
Mono, 8000Hz -0.5-	Sync-Lock Tracks (on/off)	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	8	1025
Select -1.0			OK 1	6000
			3	2000
			4	4100
				8000
			9	6000
			1	76400
			3	52800
			3	84000

Stap 5:

U hebt nu het juiste aantal sporen en de juiste bemonsteringssnelheid. Tijd om het spoor te exporteren.

OUH_SD_Old_phone_number_removal

File	Edit	Select	View	Transpor	t Tracks	Generate	Effect	Analyze	Tools	Help	
	New Open		C C	trl+N trl+O		•	Ļ	I	✓×	ତ୍ର +⊪ ⊮	. <u>₽</u> []
	Recen Close	t Files	C	trl+W	2.0	3.0	4.0	5.0	6	.0 7	.0 8
	Save F	roject		, (Old_phone	e_number_r	emoval				
	Export	t		>	Expor	t as MP3				1	
	Impor	t		>	Expor	t as WAV					
	Page S Print	Setup			Expor Expor	t as OGG t Audio		Ctrl+Sł	nift+E	**	*
	Exit		-1.0_ 1.0	trl+Q	Expor Expor Expor Expor	t Selected A t Labels t Multiple t MIDI	udio	Ctrl+Sł	nift+L	-	
			0.5-	. من أل	. b						

Stap 6:

Zorg ervoor dat de exportindeling WAV (Microsoft) is en het coderingsprofiel wordt gewijzigd in U-Law.

Dit is de meest kritieke stap aangezien het formatteren en het coderen voor het apparaat correct moeten zijn om het te verwerken.

Network				
	File name:	OUH_SD_Old_phone_number_remova	l.wav 🗸	Save
	Save as type:	WAV (Microsoft)	~	Cancel
- Format Option	15			
	Encoding:	U-Law ~		
		Signed 16-bit PCM		
		Signed 24-bit PCM		
		Signed 32-bit PCM		2
		32-bit float		
_		64-bit float		
		U-Law		
		A-Law		
		Microsoft ADPCM		
		GSM 6.10		
		32kbs G721 ADPCM		
		16kbs NMS ADPCM		
		24kbs NMS ADPCM 32kbs NMS ADPCM		
		Server and Port City		

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.