

Nieuwe golflengtes toegevoegd aan bestaand statische geluid

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Dit document beschrijft een reden waarom de golfvraag die aan een script wordt toegevoegd statische ruis speelt in een Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition-omgeving.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco CallManager
- Cisco IPC Express Edition
- Wave files begrijpen

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op de software- en hardwareversies:

- Cisco IPC Express Edition

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 de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

[Conventies](#)

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

Achtergrondinformatie

Cisco script applicaties vervullen deze functies:

- ontvangt oproepen
- terugspeelaanwijzingen
- ontvangen ingangssignaal
- wachtrijoproepen

Veel toepassingen maken gebruik van vooraf opgenomen vroegen, opgeslagen als .wav-bestanden, die teruggespeeld worden naar bellers om informatie te verstrekken en de beller respons te bepalen.

Prompts zijn berichten dat de Cisco Customer Response Solutions (CRS) server terugspeelt op bellers. Cisco script toepassingen maken vaak gebruik van aanwijzingen om de beller te bereiken, zodat de Cisco CRS server oproepen kan overdragen, accountinformatie kan ontvangen en andere functies kan uitvoeren.

De vooraf opgenomen aanwijzingen worden opgeslagen als golfbestanden (.wav). De bestandsindeling voor de golf ondersteunt een verscheidenheid aan bits resoluties, voorbeeldsnelheden en audiokanalen. De CRS-server ondersteunt echter slechts één formaat, CCITT u-Law, 8kHz, 8 bits en 7 kb/sec. U moet een map maken om deze bestanden op te slaan. De standaardlocatie voor Amerikaans Engels is:

```
c:\Program Files\wfvavvid\Prompts\User\en_US
```

Probleem

Wanneer een nieuwe golfherinnering aan een reeds bestaand script wordt toegevoegd, speelt het statische door het CRS script. Er wordt echter dezelfde golf-prompt weergegeven als die van de **Windows-mediaspeler** of een soortgelijke toepassing.

Oplossing

De basisoorzaak is het opgenomen formaat en wordt niet ondersteund door de CRS-server. De CRS-server ondersteunt geen ander formaat behalve CCITT u-Law, 8kHz, 8 bits, Mono 7 kb/sec.

Als het nieuwe vlotte golfbestand wordt geconverteerd naar CCITT u-Law, 8kHz, 8-bits, Mono 7 kb/sec, is het statische ruis-probleem opgelost.

Opmerking: IPCC Express gebruikt een opslagdatastore om aanwijzingen en documenten tussen knooppunten in een sterk beschikbare cluster te synchroniseren. Bij het opnieuw opstarten van de noedelmanager worden de gegevens tussen de gegevensopslagplaats en de lokale bestandssystemen geverifieerd. Alle gegevens die niet overeenkomen met de gegevensbank worden van deze directories verwijderd. U kunt deze aanwijzingen handmatig uploaden naar de vroege opslagplaats om dit probleem op te lossen.

Gerelateerde informatie

- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)