

Conversão de arquivos de áudio compatíveis com o Webex Contact Center Arquivos Wav U-law usando o software do aplicativo de gravação Audacity.

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos:](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Instrução do problema](#)

[Solução](#)

[Instruções para converter arquivos de áudio compatíveis usando o software aplicativo Audacityrecording.](#)

Introdução

Este documento descreve as etapas para configurar arquivos wav compatíveis com a lei-U no Audacity antes de importar o arquivo para o Webex Contact Center.

Pré-requisitos

Requisitos:

- Acesso do administrador do Webex Contact Center ao espaço.
- Audacity um software aplicativo de gravação (Um editor de áudio digital de código aberto e gratuito)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- WxCC 2.0
- Audacity 3.3.2

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

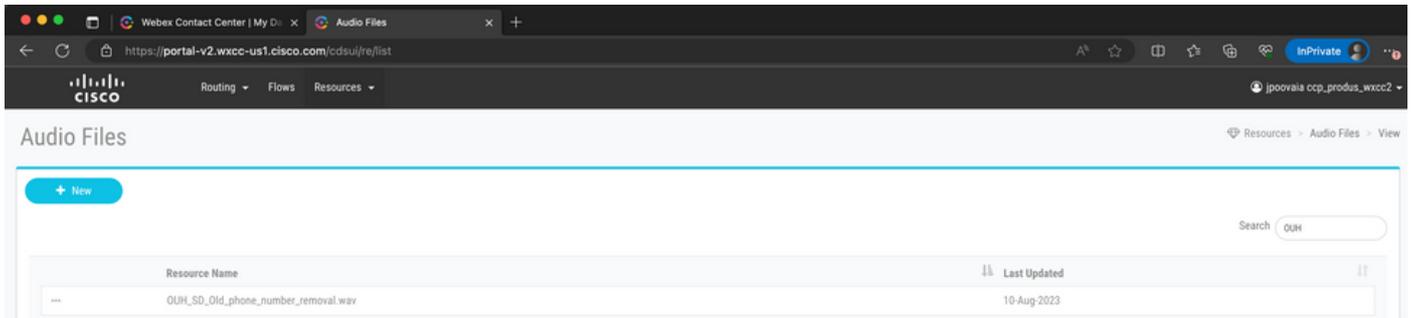


Observação: este documento destina-se a clientes e parceiros que têm arquivos de áudio personalizados para serem reproduzidos quando os chamadores finais acessam os prompts de IVR.

Instrução do problema

O arquivo de áudio importado em Estratégia de roteamento -> Recursos -> Arquivos de áudio é adicionado no fluxo, mas quando o fluxo é extraído para reproduzir esse arquivo wav de áudio, o arquivo não é reproduzido. Embora o arquivo seja acionado.

Consulte: Importou um áudio file: OUH_SD_Old_phone_number_removal.wav



Usou este arquivo de áudio em um nó do PlayMusic e publicou o fluxo e ligou para verificar se o arquivo é reproduzido. Foi possível ver que o arquivo é disparado na depuração, mas o arquivo wav não foi reproduzido porque o chamador não ouviu nenhum áudio.

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	
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

Solução

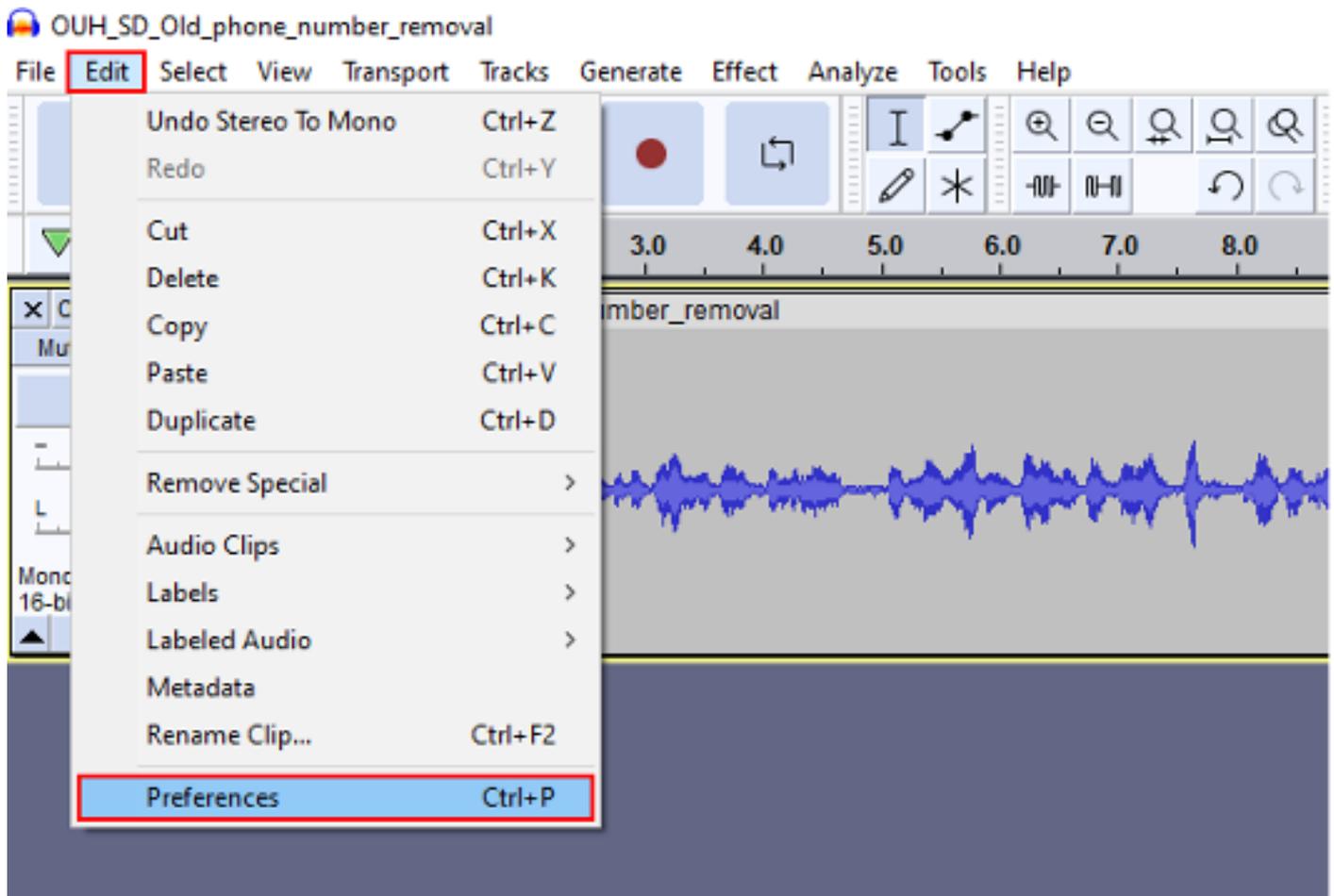
O Webex Contact Center oferece suporte ao carregamento de arquivos de áudio .wav com as seguintes especificações:

1. Canais: 2
2. Taxa de amostragem: 8000
3. Precisão: 14 bits
4. Taxa de bits: 128 k
5. Codificação de exemplo: u-law de 8 bits

Instruções para converter arquivos de áudio compatíveis usando o software aplicativo de gravação Audacity.

Passo 1:

Abra o Audacity e - antes de importar o arquivo - abra as preferências para alterar as configurações de resolução do projeto.



Passo 2:

Altere a taxa de amostra do projeto do padrão 44.100Hz para 8000Hz e o formato de flutuação de 32 bits para PCM de 16 bits.

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

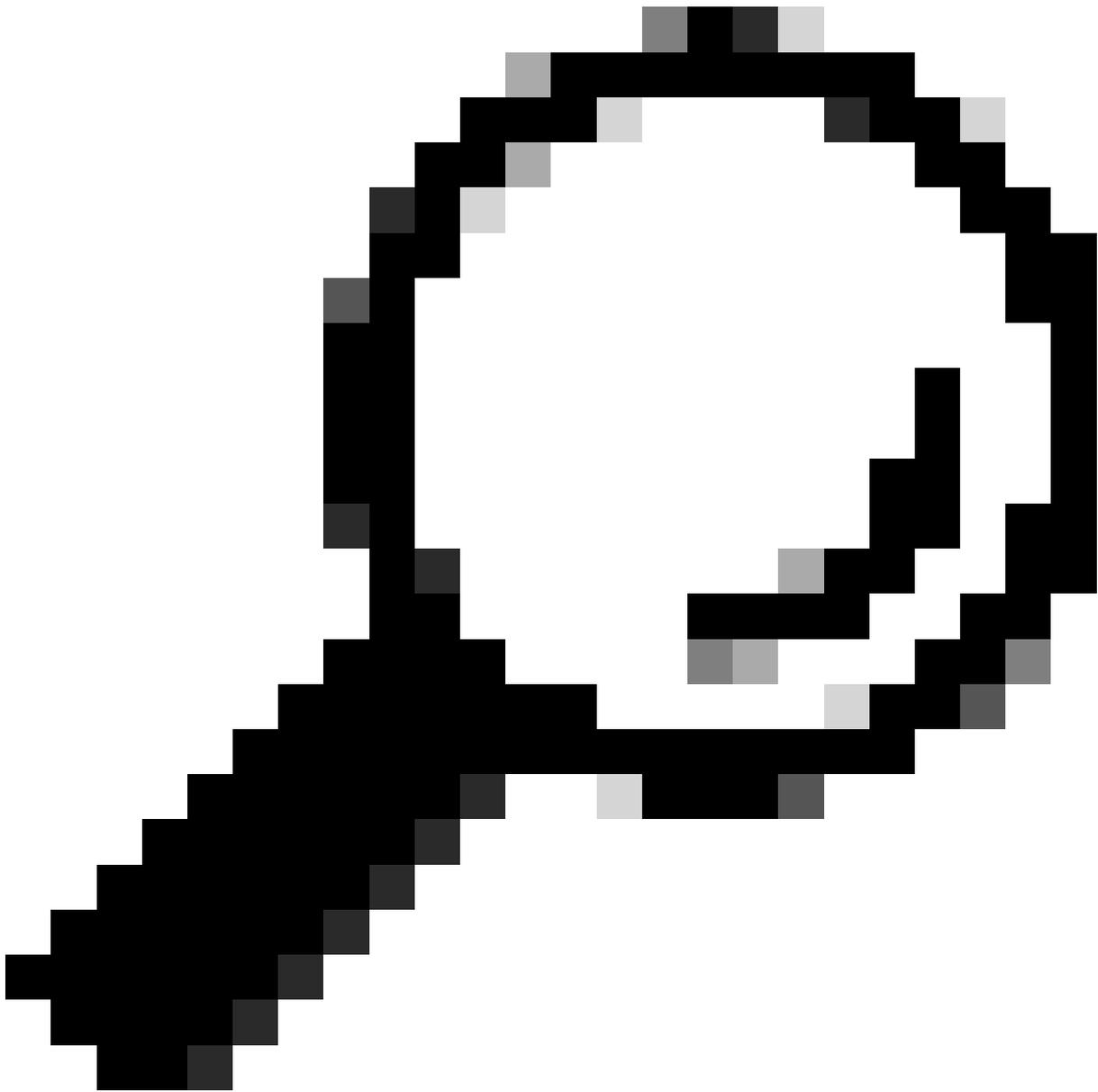
Buffer length: 100 milliseconds

Latency compensation: -130 milliseconds

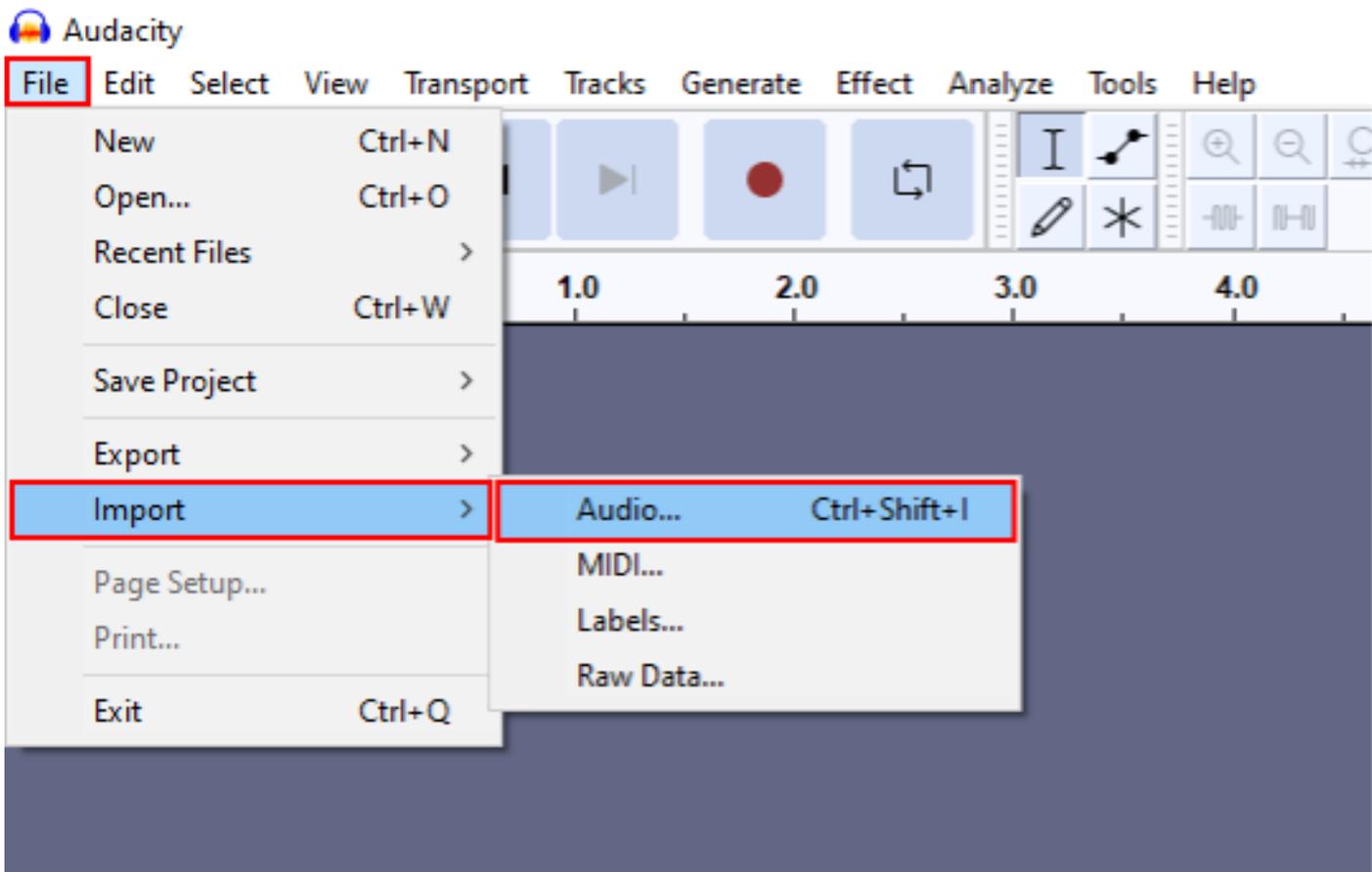
OK

Cancel





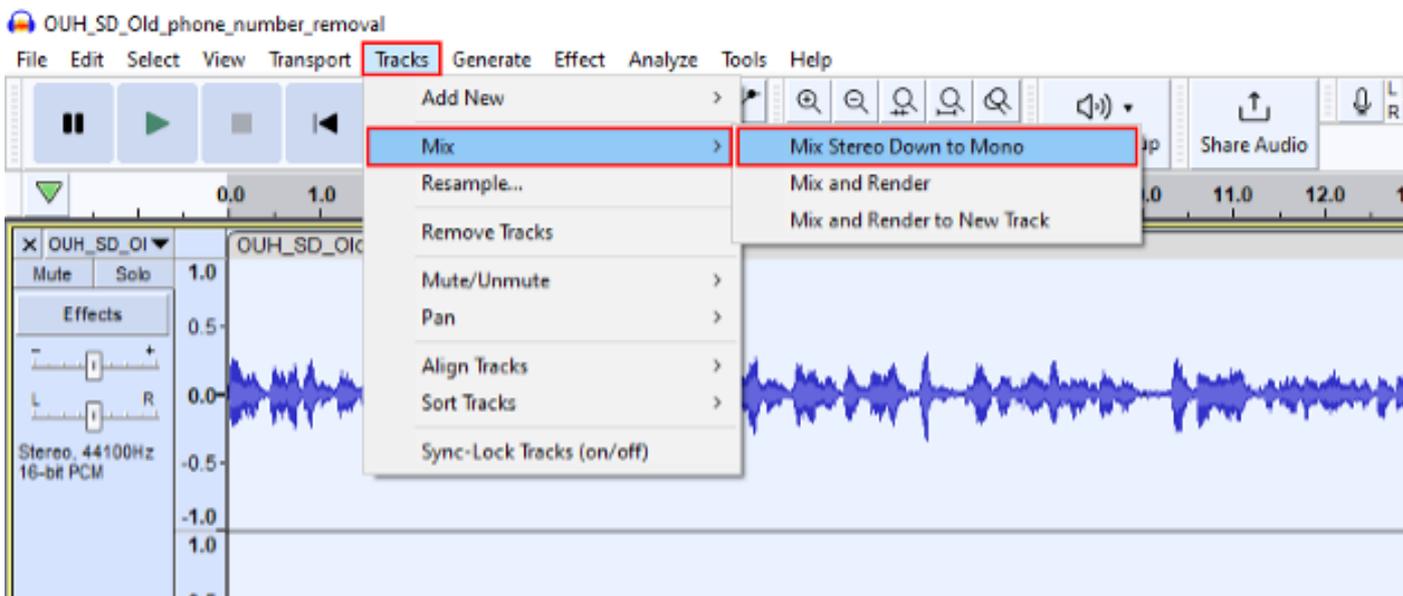
Dica: agora que a taxa de amostragem do projeto está definida corretamente, importe o arquivo de áudio fornecido. Formato de origem não importa, Audacity é capaz de lidar com uma ampla gama de formatos de entrada e saída, e é por isso que é útil aqui.



Passo 3:

Abaixo misture o áudio do estéreo (duas faixas, para dois alto-falantes) para o mono (uma faixa, para um monofone).

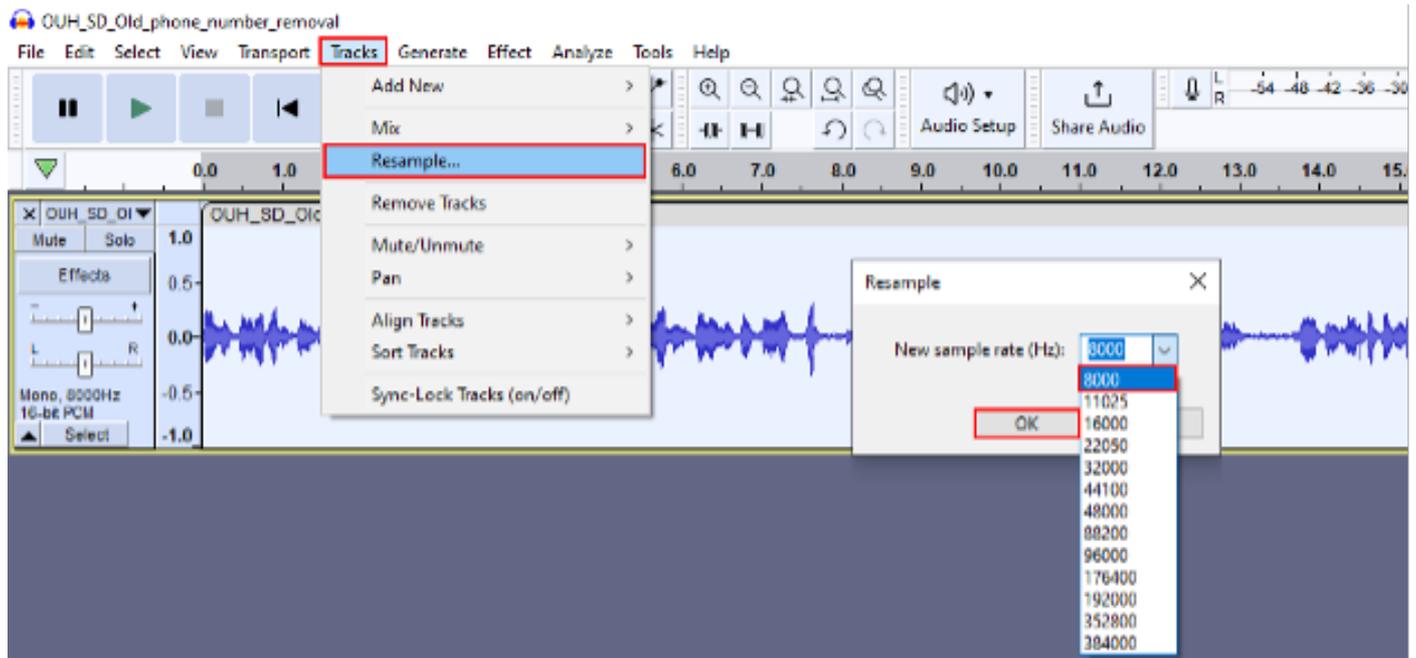
Clique na faixa importada e pressione Ctrl+A para selecioná-la. Se o áudio de origem já estiver mono, ignore esta etapa.



Passo 4:

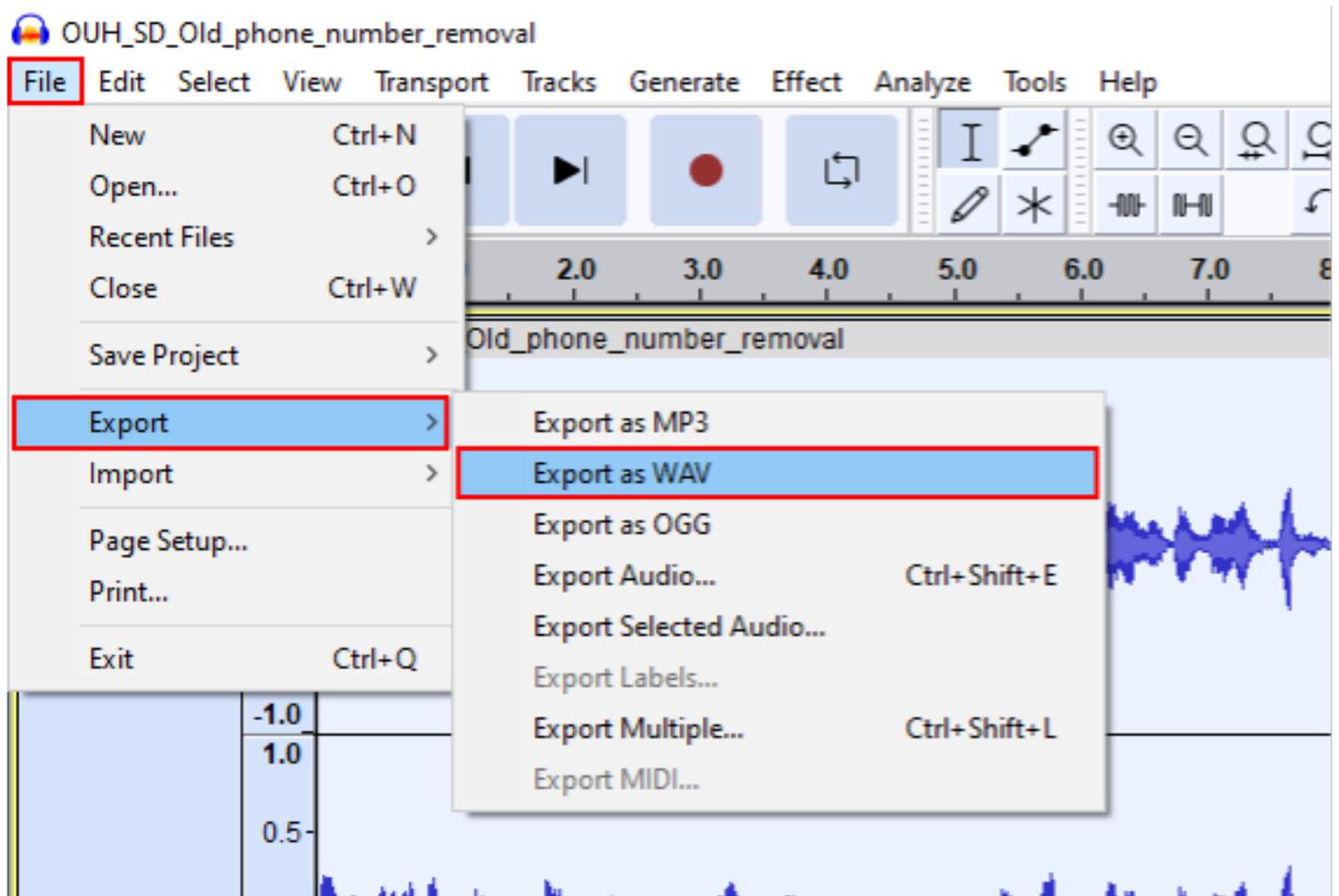
Reamostragem da nova trilha mono até os 8kHz apropriados. Você precisa pressionar Ctrl+A

novamente com antecedência.



Passo 5:

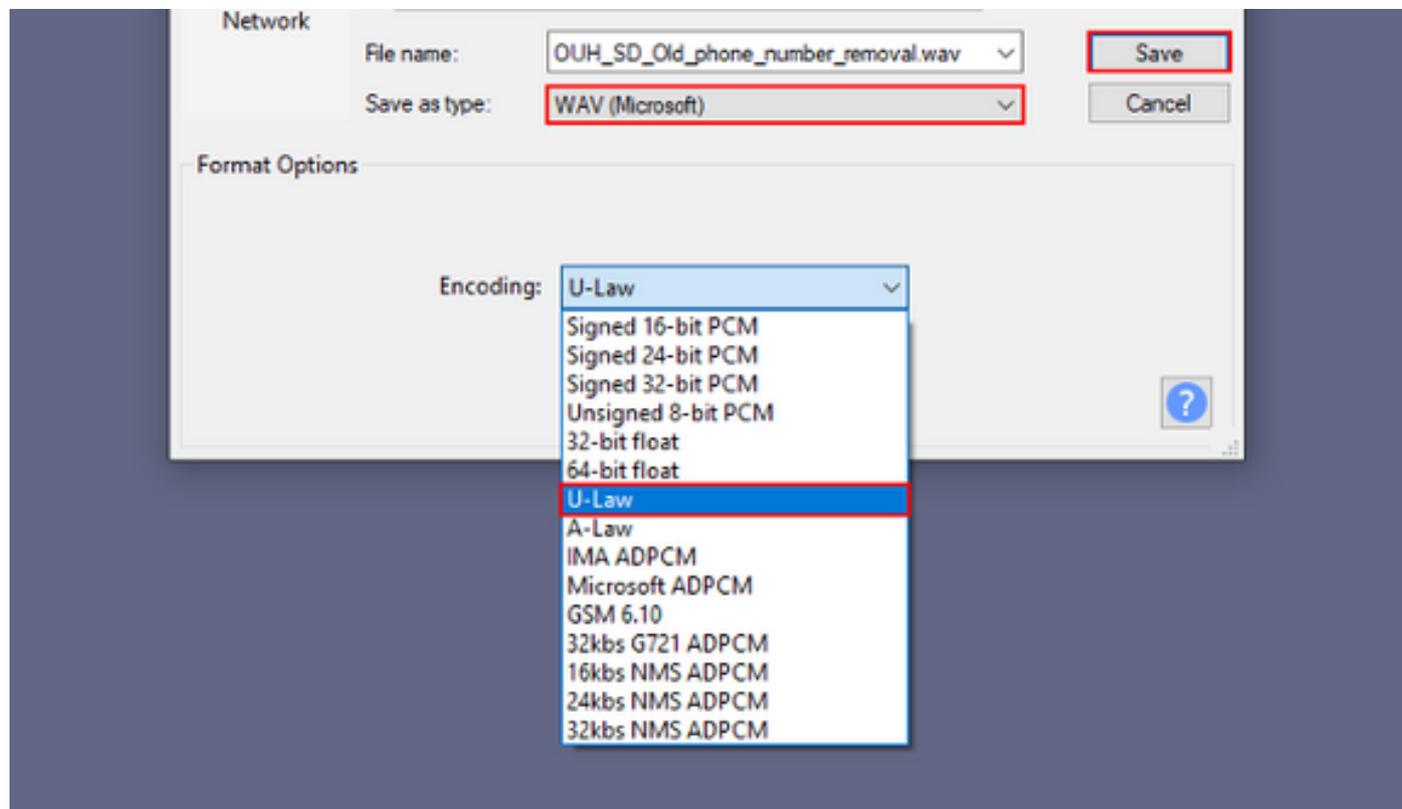
Agora você tem o número apropriado de trilhas e a taxa de amostragem correta. Hora de exportar a faixa.



Passo 6:

Certifique-se de que o formato de exportação seja WAV (Microsoft) e o perfil de codificação seja alterado para U-Law.

Essa é a etapa mais importante, pois a formatação e a codificação devem estar corretas para que o dispositivo possa processá-las.



Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.