使用Audacity Recording應用軟體轉換與Webex Contact Center U-law Wav檔案相容的音訊檔案

0

日 録 箇介 <u>必要條件</u> 愛求: 採用元件 問題陳述 <u>開決方案</u> <u>使用Audacityrecording應用程式軟體轉換相容音訊檔案的說明。</u>

簡介

本文介紹在將檔案導入到Webex聯絡中心之前,在Audacity中配置相容的U-law wav檔案的步驟。

必要條件

要求:

- Webex聯絡中心管理員對租戶的訪問許可權。
- Audacity a recording應用軟體(免費開源數位音訊編輯器)

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本:

- WxCC 2.0
- Audacity 3.3.2

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除(預設))的組態來啟動。如果您的網路運作中,請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。



注意:本文檔面向具有自定義音訊檔案的客戶和合作夥伴,這些音訊檔案將在最終呼叫者 到達IVR提示時播放。

問題陳述

Routing Strategy -> Resources -> Audios Files中匯入的音訊檔案會新增到流程中,但是當拉動流 程以播放該音訊wav檔案時,檔案不會播放。雖然檔案已觸發。

請參閱:導入的音訊file: OUH_SD_Old_phone_number_removal.wav

•	• • 🗉 🖸 v	/ebex Contact Center My D≥ ×	
~	C 🗅 http	s://portal-v2.wxcc-us1.cisco.com/cdsui/re/list	A ☆ OD 와 영 약 (InPrivate 🕽 🗤
	uluilu cisco	Routing - Flows Resources -	(D) jpoovala ccp.produs_wxcc2
A	udio Files		⊕ Resources > Audio Files > View
	+ New		
			Search QUH
		Resource Name	4h Last Updated 11
		OUH_SD_OId_phone_number_removal.wav	10-Aug-2023

已在PlayMusic節點上使用此音訊檔案,並發佈流並呼叫以檢查檔案是否播放。可能看到檔案在 Debug中觸發,但wav檔案未播放,因為呼叫方未聽到任何音訊。

Interactions	36eb40e8-b7e9-4ea	b-873e-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 Name: PlayMusic_csp
2 3	PlayMessage_Welcome Queue_TeamHQ_DefaultQ	Success	Activity Inputs Music Duration : 5 Music File : OUH SD_Old_phone_number_removal.way
5	AgentLoggedIn	Success	Start Offset : 0 Dynamic Audio File : audioRadioGroup : staticAudio
6 Autosave Disabled	AgentLoggedInCheck	Success	
Application Version	1: 0.4.311-0 (i) IX Debug		

解決方案

Webex Contact Center支援上傳具有以下規格的.wav音訊檔案:

- 1. 頻道:2
- 2. 取樣率: 8000
- 3. 精確度:14位元
- 4. 位元速率:128k
- 5. 示例編碼:8位u-law

使用Audacity錄製應用程式軟體轉換相容音訊檔案的說明。

步驟 1:

開啟「大膽度」和-在匯入檔案之前-開啟偏好設定,以變更專案解析度設定。

Θ 0	UH_SI	D_Old_ph	one_nu	mber_remo	val								
File	Edit	Select	View	Transport	Tracks	Generate	Effect	Analyze	Tools	Help			
		Undo Ste	ereo To	Mono	Ctrl+Z			I	~	€	Q	Q Q	Q
-		Redo			Ctrl+Y	•	Ľ,	0	*	-00-	0H0	S.	G
		Cut			Ctrl+X	3.0	4.0	5.0	6.	0	7.0	8.	0
_		Delete			Ctrl+K	1	1 1	- i - 1	<u>i 1</u>	r.	1	<u> </u>	
×		Сору			Ctrl+C	imber_n	emoval						
MU		Paste			Ctrl+V								
		Duplicat	e		Ctrl+D								
L		Remove	Special			>	***		2	100	200	t	ð\$*
<u> </u>		Audio C	lips			> "			1 N .				•
Mond 16-bi		Labels				>							
		Labeled	Audio			>							
		Metadat	а										
		Rename	Clip		Ctrl+F2								
		Preferen	ces		Ctrl+P								

步驟 2:

將專案取樣頻率從預設的44,100Hz變更為8000Hz,並將格式從32位元浮點變更為16位元PCM。

- Audio Settings - Playback - Recording	Host: MN Using: Port	/IE tAudio V19.7,	0-devel, revisio	n unkr	~ nown			^
- MIDI Devices - Quality	Playback Device: H	eadphones (R	ealtek(R) Audi	0)	~			
- Tracks	Recording							
Tracks Behaviors	Device:	Microphone	Array (Intel®	Smart	~			
	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



提示:現在已正確設定專案取樣率,請匯入提供的音訊檔案。來源格式無關緊要 ,Audacity能夠處理各種輸入和輸出格式,這就是它在此處非常有用的原因。

🔒 A	udacity	,										
File	Edit	Select	View	Transpo	ort	Tracks	Generate	Effect	Analyze	Tools	Help	
	New		Ct	rl+N					T		Ð	QÇ
	Open.		Ct	rl+O			•	Ľ,	1		-001-	0-0
	Recent	t Files		>	F					1	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					
	Exit		G	rl+Q								

步驟 3:

從立體聲(兩個音軌,用於兩個揚聲器)到單聲道(一個音軌,用於一個聽筒,用於一個揚聲器),向下混合音訊。

按一下導入的曲目,然後按Ctrl+A進行選擇。如果來源音訊已經是單聲道,請跳過此步驟。

Θ (OUH_SD	_Old_ph	one_nu	mber_remov	al		
File	Edit	Select	View	Transport	Tracks Generate Effect Analyz	e 7	ools Help
					Add New	>	▶ <u> </u>
		· ·			Mix	\rightarrow	Mix Stereo Down to Mono IP Share Audio
7	7		0.0	1.0	Resample		Mix and Render
×	OUH_SD)_0I▼	(OL	JH_SD_OK	Remove Tracks		Mix and Render to New Track
M	ute	Solo	1.0		Mute/Unmute	>	
	Effect	s	0.5-		Pan	>	
1		<u>.</u>		web a	Align Tracks	>	the second of the second
Ł		R	0.0-	MYPP	Sort Tracks	>	ha the ball
Ster 16-I	reo, 4410 bit PCM	00Hz -	0.5-		Sync-Lock Tracks (on/off)	_	
		2	1.0				
			1.0				

步驟 4:

將新的單聲道重新取樣至適當的8kHz。您需要事先再次按Ctrl+A。

6	a o	UH_SD	_Old_pl	none_nu	mber_remov	ral										
1	File	Edit	Select	View	Transport	Tracks Generate Eff	ect Analyze Too	ols Help								
						Add New	>	r 🔍	ର୍ ନୁ ଦ୍ର	Q.	⊲0)•	¢	Û	R -54	48 42 -36	-30
11111						Mix	>	< -0+	н 4) () A	udio Setup	Share Audi	0			
	∇			0.0	1.0	Resample		6.0	7.0 8	.0 9.0	10.0	11.0	12.0	13.0	14.0	15,
ſ	xo	UH_SD	017	0	UH_SD_OK	Remove Tracks										-
	Mut	e	Solo	1.0		Mute/Unmute	>									
		Effecta	•	0.5-		Pan	>			Resample	•		×			
	ī.,		t R	0.0-	**	Align Tracks Sort Tracks	>	(~ #	**	New	sample rate (H	z): 3000	~		-	¢0
	Mono 16-bi	, 80001 PCM	(z -	0.5-		Sync-Lock Tracks	(on/off)	ľ	- I			8000 11025				
L		Selec		1.0							OK	22050				
												32000 44100 48000 88200 96000 176400 192000 352800 352800 384000				

步驟 5:

您現在擁有適當的磁軌數以及正確的取樣率。匯出曲目的時間。

Θ 0	UH_SD	_Old_p	hone_r	number_re	mo	val								
File	Edit	Select	View	v Transp	ort	Tracks	Generate	Effect	Analyze	Tools	Help)		
	New			Ctrl+N							€	Q	₽.	G
	Open.			Ctrl+0			•	Ľ,		2 *	-01-	0H0		ç
	Recent	t Files		>	E					11				_
	Close		(Ctrl+W		2.0	3.0	4.0	5.0		.0	1.0	<u> </u>	3
	Save P	roject		>	Old	l_phone	_number_r	emoval						
	Export	:		>		Export	as MP3							
	Impor	t		>		Export	as WAV							
	Page S	Setup				Export	as OGG				1	2	1	-
	Print					Export	Audio		Ctrl+S	Shift+E	1			(
	F			Chillio D		Export	Selected A	udio						
	Exit	_		Ctri+Q		Export	Labels							
		-	-1.0			Export	Multiple		Ctrl+S	Shift+L	\vdash			
						Export	MIDI							
			0.5-		_						_			
				and the	Ь	- N				1	44.	κ.		1

步驟 6:

確定匯出格式為WAV (Microsoft),且編碼設定檔已變更為U-Law。

這是最關鍵的步驟,因為格式和編碼必須正確才能讓裝置處理它。

Network	File name:	OUH_SD_Old_phone_number_remova	wav 🗸	Save
	Save as type:	WAV (Microsoft)	~	Cancel
Format Optio	ns			
	Encoding:	U-Law ~		
		Signed 16-bit PCM		
		Signed 22-bit PCM Signed 32-bit PCM		
		Unsigned 8-bit PCM		?
		32-bit float		
		64-bit float		
		O-Law A-Law		
		IMA ADPCM		
		Microsoft ADPCM		
		GSM 6.10		
		32kbs G721 ADPCM		
		24kbs NMS ADPCM		

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件,讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注 意,即使是最佳機器翻譯,也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準 確度概不負責,並建議一律查看原始英文文件(提供連結)。