

Alertas de New Wave adicionadas a um ruído estático do jogo existente do script

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este original descreve uma razão pela qual a alerta da onda adicionada a um script joga o ruído estático em um Ambiente de edição expresso de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Compreendendo arquivos da onda

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nas versões de software e hardware:

- Cisco IPCC Express Edition

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 sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Informações de Apoio

Os aplicativos Cisco script executam estas funções:

- receba atendimentos
- jogue alertas traseiras
- receba a entrada do chamador
- enfileire atendimentos

Muitos aplicativos utilizam PRE-gravaram as alertas, armazenadas como os arquivos do .WAV, que são jogados de volta aos chamadores a fim fornecer a informação e induzir a resposta do chamador.

As *alertas* são mensagens essas os jogos do server da solução de resposta do cliente Cisco (CR) de volta aos chamadores. Dos aplicativos Cisco script as alertas do uso frequentemente para induzir a resposta do chamador assim que o servidor Cisco CRS podem transferir atendimentos, receber a informação de conta, e executar outras funções.

As alertas PRE-gravadas são armazenadas como arquivos da onda (.WAV). O formato do arquivo da onda apoia uma variedade de definições, exemplos de taxa, e canais do bit de áudio. Contudo, o servidor CRS apoia somente um formato, u-Law CCITT, 8kHz, o kb/sec 7 de 8 bits, mono. Você deve criar um dobrador para armazenar estes arquivos. O local padrão para inglês americano é:

c:\Program Files\wfavvid\Prompts\User\en_US

Problema

Quando uma alerta da nova onda é adicionada a um script que já existe, joga a estática com o script CR. Contudo, a mesma alerta da onda soa como deve com **Windows Media Player** ou um aplicativo similar.

Solução

A causa de raiz é o formato gravado não é apoiada pelo servidor CRS. O servidor CRS não apoia nenhum outro formato exceto o u-Law CCITT, 8kHz, o kb/sec 7 de 8 bits, mono.

Se o arquivo alerta novo da onda é convertido ao u-Law CCITT, 8kHz, o kb/sec 7 de 8 bits, mono, o problema de ruído estático é fixo.

Nota: O IPCC expresso usa um datastore do repositório a fim sincronizar alertas e originais entre Nós em um conjunto altamente disponível. No reinício de Node Manager, os dados são verificados entre o datastore do repositório e os sistemas locais de arquivo. Todos os dados que não combinarem o datastore do repositório são removidos destes diretórios. Você pode transferir arquivos pela rede estas alertas à ação alternativa alerta do repositório manualmente este problema.

Informações Relacionadas

- [Supporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)