

صن إلى ة فاضم ل ة دي دج ل ة جوم ل ة ابل ل اطم نك اس ش ي و ش ت ل ي غ ش ت دوجوم ي ذي فنت

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [معلومات أساسية](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

يصف هذا وثيقة واحد سبب أن الموجة رسالة حت أضفت إلى نص تنفيذي يلعب ضجيج ساكن إستاتيكي في cisco ip contact center (IPCC) Express Edition بيئة.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- فهم ملفات الموجة

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية:

- Cisco IPCC Express Edition

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

معلومات أساسية

تقوم تطبيقات البرامج النصية من Cisco بهذه الوظائف:

- تلقي مكالمات
- المطالبة بإرجاع اللعب
- إستلام إدخال المتصل
- مكالمات قائمة الانتظار

تستخدم العديد من التطبيقات موجهات الأوامر المسجلة مسبقا، والتي يتم تخزينها على هيئة ملفات wav، والتي يتم تشغيلها مرة أخرى للمتصلين من أجل توفير المعلومات واستجابة المتصل.

المطالبات هي الرسائل التي يقوم خادم حل إستجابة العملاء (CRS) من Cisco بتشغيلها مرة أخرى على المتصلين. غالبا ما تستخدم تطبيقات Cisco Script موجهات الأوامر لتكوين إستجابة المتصل حتى يمكن لخادم Cisco CRS نقل المكالمات، واستلام معلومات الحساب، وأداء وظائف أخرى.

يتم تخزين المطالبات المسجلة مسبقا كملفات موجة (wav). يدعم تنسيق ملف الموجة مجموعة متنوعة من دقة البت ومعدلات العينة وقنوات الصوت. ومع ذلك، يدعم خادم CRS تنسيقا واحدا فقط، هو CCITT U-Law، 8KHz، 8-bit، أحادي 7 كيلوبايت/ثانية. يجب إنشاء مجلد لتخزين هذه الملفات. الموقع الافتراضي للغة الإنجليزية الأمريكية هو:

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

المشكلة

عندما تتم إضافة مطالبة موجة جديدة إلى نص تنفيذي موجود بالفعل، فإنها تعرض ساكن إستاتيكي من خلال برنامج CRS النصي. ومع ذلك، تظهر رسالة حث الموجة نفسها كما يجب من خلال Windows Media Player أو تطبيق مماثل.

الحل

السبب الجذري هو أن التنسيق المسجل غير معتمد من قبل خادم CRS. لا يدعم خادم CRS أي تنسيق آخر باستثناء CCITT U-Law، 8KHz، 8-bit، Mono 7 كيلوبايت/ثانية.

إذا تم تحويل ملف الموجات الفورية الجديد إلى 8 CCITT U-Law، كيلو هرتز، 8-بت، أحادي 7 كيلوبايت/ثانية، فإن مشكلة الضوضاء الثابتة تكون ثابتة.

ملاحظة: يستخدم IPCC Express مخزن بيانات من أجل مزامنة المطالبات والمستندات بين العقد في مجموعة عالية التوفر. عند إعادة تشغيل مدير العقد، يتم التحقق من البيانات بين مخزن بيانات المستودع وأنظمة الملفات المحلية. تتم إزالة أي بيانات لا تتطابق مع مخزن بيانات المستودع من هذه الدلائل. يمكنك تحميل هذه المطالبات يدويا إلى مستودع المطالبة لحل هذه المشكلة.

معلومات ذات صلة

- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا اذ ه Cisco ت مچرت
م ل ا ل ا ا ن ا ع مچ ي ف ن ي م د خ ت س م ل ل م ع د ي و ت ح م م ي د ق ت ل ة ي ر ش ب ل و
ا م ك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ا ل م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م ا ة ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س م ل ا