

Neue Wave-Aufforderungen zu einem vorhandenen Script Play Static Noise hinzugefügt

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

[Einführung](#)

Dieses Dokument beschreibt einen Grund, warum die zum Skript hinzugefügte Wellenaufforderung in einer Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition-Umgebung statisches Rauschen wiedergibt.

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Wave-Dateien

[Verwendete Komponenten](#)

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den Versionen Software und Hardware:

- Cisco IPCC Express Edition

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Hintergrundinformationen

Cisco Skriptanwendungen erfüllen folgende Funktionen:

- Anrufe entgegennehmen
- Rückgabeaufforderungen
- Anrufereingabe empfangen
- Warteschlangen-Anrufe

Viele Anwendungen verwenden vorab aufgezeichnete Aufforderungen, die als WAV-Dateien gespeichert sind und an Anrufer zurückgegeben werden, um Informationen bereitzustellen und eine Anruferantwort zu erhalten.

Aufforderungen sind Meldungen, die der Cisco Customer Response Solution (CRS)-Server an Anrufer zurückgibt. Skriptanwendungen von Cisco verwenden häufig Aufforderungen, um eine Anruferantwort zu erhalten, sodass der Cisco CRS-Server Anrufe weiterleiten, Kontoinformationen empfangen und andere Funktionen ausführen kann.

Die vorab aufgezeichneten Aufforderungen werden als Wave-Dateien (.wav) gespeichert. Das Wave-Dateiformat unterstützt eine Vielzahl von Bitauflösungen, Abtastraten und Audiokanälen. Der CRS-Server unterstützt jedoch nur ein Format: CCITT u-law, 8kHz, 8 bit, Mono 7 kb/sec. Sie müssen einen Ordner zum Speichern dieser Dateien erstellen. Der Standardspeicherort für amerikanisches Englisch ist:

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

Problem

Wenn einem bereits vorhandenen Skript eine neue Wellenaufforderung hinzugefügt wird, wird diese über das CRS-Skript statisch wiedergegeben. Die gleiche Wellenaufforderung klingt jedoch über den **Windows Media Player** oder eine ähnliche Anwendung.

Lösung

Die Hauptursache ist, dass das vom CRS-Server aufgezeichnete Format nicht unterstützt wird. Der CRS-Server unterstützt kein anderes Format außer CCITT u-law, 8kHz, 8 bit, Mono 7 kb/sec.

Wenn die neue Prompt Wave-Datei in CCITT u-law, 8kHz, 8-bit, Mono 7 kb/sec konvertiert wird, wird das statische Rauschproblem behoben.

Hinweis: IPCC Express verwendet einen Repository-Datenspeicher, um Aufforderungen und Dokumente zwischen Knoten in einem hochverfügbaren Cluster zu synchronisieren. Beim Neustart des Node-Managers werden die Daten zwischen dem Repository-Datenspeicher und den lokalen Dateisystemen überprüft. Alle Daten, die nicht mit dem Repository-Datenspeicher übereinstimmen, werden aus diesen Verzeichnissen entfernt. Sie können diese Aufforderungen

manuell in das Prompt-Repository hochladen, um dieses Problem zu umgehen.

Zugehörige Informationen

- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)