

Nouvelles invites d'onde ajoutées à un bruit statique de lecture de script existant

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit une raison pour laquelle la demande d'onde ajoutée à un script lit le bruit statique dans un environnement exprès d'édition de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Compréhension des fichiers waves

[Composants utilisés](#)

Les informations de ce document sont basées sur les versions de logiciel et matériel suivantes :

- Cisco IPCC Express Edition

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Informations générales

Les applications de script de Cisco remplissent ces fonctions :

- recevez les appels
- le jeu de retour incite
- recevez l'entrée d'appelant
- appels de file d'attente

Beaucoup d'applications se servent des demandes pré-enregistrées, enregistrées comme fichiers .wav, qui sont lus de nouveau aux appelants afin de fournir des informations et obtenir la réponse d'appelant.

Les demandes sont des messages que le serveur du Cisco Customer Response Solution (CRS) lit de nouveau aux appelants. De Cisco de script d'applications les demandes d'utilisation souvent pour obtenir la réponse d'appelant ainsi le serveur de Cisco CRS peuvent transférer des appels, recevoir les informations du compte, et remplir d'autres fonctions.

Les demandes pré-enregistrées sont enregistrées comme fichiers waves (.wav). Le format de fichier wave prend en charge un grand choix de résolutions, de taux d'échantillonnage, et de canaux de bit d'audio. Cependant, le serveur CRS prend en charge seulement un format, u-law CCITT, 8kHz, 7 kb/sec de 8 bits et mono. Vous devez créer un répertoire pour enregistrer ces fichiers. L'emplacement par défaut pour l'anglais américain est :

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

Problème

Quand une demande de nouvelle onde est ajoutée à un script qui existe déjà, il lit la charge statique par le script CRS. Cependant, la même demande d'onde retentit comme elle devrait par les **Windows Media Player** ou une application semblable.

Solution

La cause principale est le format enregistré n'est pas prise en charge par le serveur CRS. Le serveur CRS ne prend en charge aucun autre format excepté l'u-law CCITT, 8kHz, 7 kb/sec de 8 bits et mono.

Si le nouveau fichier wave prompt est converti en u-law CCITT, 8kHz, 7 kb/sec de 8 bits et mono, le problème de bruit statique est réparé.

Remarque: L'IPCC Express emploie un datastore de référentiel afin de synchroniser des demandes et des documents entre les Noeuds dans une batterie fortement disponible. À la reprise de gestionnaire de noeud, les données sont vérifiées entre le datastore de référentiel et les systèmes de fichier local. N'importe quelles données qui n'appartiennent pas le datastore de référentiel sont enlevées à partir de ces répertoires. Vous pouvez télécharger ces demandes au contournement prompt de référentiel manuellement ce problème.

Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)