

Aggiunta di richieste New Wave a uno script esistente Riproduzione di disturbo statico

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

In questo documento viene descritto un motivo per cui il prompt wave aggiunto a uno script riproduce un rumore statico in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Cisco IPC Express Edition
- Informazioni sui file Wave

[Componenti usati](#)

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle versioni software e hardware:

- Cisco IPC Express Edition

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

[Convenzioni](#)

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Premesse

Le applicazioni script Cisco eseguono le seguenti funzioni:

- ricevere chiamate
- prompt di riproduzione
- ricevi input chiamante
- chiamate in coda

Molte applicazioni utilizzano prompt preregistrati, archiviati come file .wav, che vengono riprodotti ai chiamanti per fornire informazioni e sollecitare la risposta del chiamante.

I prompt sono messaggi che il server Cisco Customer Response Solution (CRS) riproduce ai chiamanti. Le applicazioni script Cisco utilizzano spesso richieste per sollecitare la risposta del chiamante in modo che il server Cisco CRS possa trasferire chiamate, ricevere informazioni sull'account ed eseguire altre funzioni.

I prompt preregistrati vengono memorizzati come file wave (.wav). Il formato di file wave supporta una varietà di risoluzioni di bit, frequenze di campionamento e canali audio. Tuttavia, il server CRS supporta solo un formato, CCITT u-Law, 8 kHz, 8 bit, Mono 7 kb/sec. È necessario creare una cartella per archiviare questi file. La posizione predefinita per l'inglese americano è:

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

Problema

Quando viene aggiunto un nuovo prompt wave a uno script già esistente, viene eseguito statico tramite lo script CRS. Tuttavia, il prompt wave è lo stesso che dovrebbe essere visualizzato in **Windows Media Player** o in un'applicazione simile.

Soluzione

La causa principale è il formato registrato non supportato dal server CRS. Il server CRS non supporta altri formati, ad eccezione di CCITT u-Law, 8 kHz, 8 bit, Mono 7 kb/sec.

Se il nuovo file wave dei prompt viene convertito in CCITT u-Law, 8kHz, 8 bit, Mono 7 kb/sec, il problema del rumore statico è risolto.

Nota: IPCC Express utilizza un archivio dati del repository per sincronizzare richieste e documenti tra i nodi di un cluster a disponibilità elevata. Al riavvio di Gestione nodi, i dati vengono verificati tra l'archivio dati del repository e i file system locali. Tutti i dati che non corrispondono all'archivio dati del repository vengono rimossi da queste directory. Per risolvere il problema, è possibile caricare manualmente questi prompt nel repository dei prompt.

Informazioni correlate

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)