

Riconoscere e classificare i sintomi dei problemi di qualità vocale

Sommario

[Introduzione](#)

[Procedura di risoluzione dei problemi ad alto livello](#)

[Classificare e definire i sintomi](#)

[Esempi di registrazioni audio](#)

[Rumore](#)

[Silenzio assoluto](#)

[Clic](#)

[Crepitio](#)

[Crosstalk](#)

[Hissing](#)

[ronzio](#)

[Popping](#)

[Suono del motore](#)

[Scherzo](#)

[Statico](#)

[Distorsione della voce](#)

[Voce con eco](#)

[Eco listener](#)

[Eco interlocutore](#)

[Tunnel Voice](#)

[Voce non corretta](#)

[Voce discontinua](#)

[Voce ritagliata](#)

[Voce robotica](#)

[Voce sintetica](#)

[Voce subacquea](#)

[Quack](#)

[Distorsione del volume](#)

[Voce fluttuante](#)

[Voce fuzzy](#)

[Voce alta](#)

[Voce smorzata](#)

[Voce sfumata](#)

[Tinny Voice](#)

[Problemi comuni durante la lettura dei file audio](#)

[Il Lettore Audio Memorizza I Buffer Durante La Riproduzione](#)

[I suoni non vengono riprodotti direttamente dal documento](#)

[L'audio è troppo basso o troppo alto](#)

[Nessun suono in riproduzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Il documento definisce un vocabolario che può essere usato per discutere i sintomi dei problemi di qualità della voce. I file audio sono inclusi per facilitare il processo di identificazione del sintomo. Ove possibile, sono incluse anche una o più cause comuni (non necessariamente le uniche) per il sintomo definito.

I file audio e i nomi dei sintomi utilizzati in questo documento sono basati sul linguaggio comune utilizzato nelle richieste del servizio di assistenza tecnica Cisco, sul sito Web [del supporto tecnico](#) e su altre fonti. Il presente documento è destinato ad essere una risorsa viva in quanto si prevede che i sintomi elencati vengano rivisti quando sorgono nuovi problemi e si rendono disponibili ulteriori registrazioni.

Procedura di risoluzione dei problemi ad alto livello

Questa è la procedura di alto livello consigliata per la risoluzione dei problemi relativi alla qualità vocale, insieme al presente documento:

1. Controllare se i file audio di questo documento contengono un sintomo simile o corrispondente a quello riscontrato. Se non è stato ascoltato personalmente il sintomo, è consigliabile fornire agli utenti un collegamento a questo documento.
2. Accedere alla [Cisco Support Community](#) per verificare il problema o fare domande.
3. Se non si ottiene alcuna risoluzione tramite la Cisco Support Community, utilizzare il vocabolario dei sintomi definito in questo documento per inviare una richiesta al servizio di supporto tecnico.
4. Il tecnico dell'assistenza potrebbe chiedere di usare un'utilità Cisco che consenta di acquisire il flusso RTP (Real Time Protocol) del problema e convertirlo in un file .wav. Questo file con estensione wav può essere allegato alla richiesta e contribuire alla comunicazione del sintomo di problema. Con il consenso dell'utente, è possibile utilizzare una parte appropriata del file wav in questo documento e farvi riferimento da TAC CC in modo che altri utenti possano condividere i vantaggi derivanti dalla propria esperienza.

Classificare e definire i sintomi

Queste definizioni sono state sviluppate e applicate per classificare i sintomi dei problemi di qualità vocale:

- [Rumore](#) Si tratta in genere di qualsiasi rumore sulla linea o in un messaggio vocale in aggiunta al segnale vocale. Solitamente il rumore lascia la conversazione intelligibile ma ancora lontana dall'essere eccellente. Statico, ronzio, crosstalk e toni intermittenti sono esempi in cui le parti chiamanti e chiamate possono capirsi a vicenda, ma con un certo sforzo. Alcuni rumori sono così forti che la voce diventa incomprensibile. Uno di questi esempi, tra quelli forniti in questo documento, è il suono di un motore.
- [Distorsione della voce](#) Si tratta in genere di un problema che interessa la voce stessa. Questa

categoria è ulteriormente suddivisa: [Voce echeggiata](#): l'eco è il punto in cui il segnale vocale viene ripetuto sulla linea. Può essere ascoltato a entrambe le estremità della chiamata, in vari gradi e con molte combinazioni di ritardo e perdita all'interno del segnale echeggiato. [Vocazione non corretta](#): un segnale vocale errato è un segnale in cui il carattere reale della voce viene alterato in misura significativa e spesso ha una qualità che fluttua. In alcune occasioni, la voce diventa incomprensibile. [Distorsione del volume](#): i problemi di distorsione del volume sono associati a livelli di volume errati, sia costanti che in flusso. **Nota:** La classificazione dei sintomi dipende in larga misura dalla gravità del sintomo, dai fattori percettivi e dai fattori culturali. Pertanto, il posizionamento e il raggruppamento dei sintomi all'interno delle categorie è in molti casi discutibile. Possono inoltre verificarsi situazioni in cui le categorie si sovrappongono. Ad esempio, un oggetto statico sulla linea può causare una distorsione della voce. Questo è il miglior tentativo di dare una struttura a questi termini e definire il vocabolario.

Esempi di registrazioni audio

In questa sezione è possibile ascoltare registrazioni audio dei sintomi definiti, insieme a campioni di controllo che consentono di ascoltare la stessa registrazione senza il sintomo associato. È incluso un frammento di codice del sintomo per consentire tempi di download più rapidi e una navigazione più semplice. La registrazione completa fornisce un campione più lungo in modo che il sintomo possa essere ascoltato correttamente.

Le registrazioni dei sintomi vengono conservate come file MP3 e possono essere riprodotte con qualsiasi lettore audio che supporti il formato di file MP3. Inoltre, se possibile, sono incluse una o più cause comuni (non necessariamente le uniche) per il sintomo definito.

Nota: Ricordarsi di mantenere basse le impostazioni iniziali del volume. Aumentare il volume in base alle esigenze una volta che si è soddisfatti dei livelli di volume delle registrazioni. In caso di problemi tecnici durante l'ascolto o il download di queste registrazioni, vedere la sezione [Problemi comuni di ascolto](#) dei [file audio](#) in questo documento.

Nota: Si sono verificati alcuni problemi durante l'accesso ai file audio direttamente dal documento quando si utilizzano determinate versioni di Internet Explorer (IE). Per informazioni sulla risoluzione dei problemi, vedere la sezione [I suoni non vengono riprodotti direttamente dal documento](#).

Rumore

In questa sezione sono disponibili esempi di registrazioni di problemi di disturbo che interferiscono con la qualità della voce. Fare clic sui collegamenti nelle tabelle per ascoltare una registrazione completa, una registrazione di controllo o un frammento del disturbo. È inclusa anche una descrizione scritta del rumore insieme alle possibili cause.

- [Silenzio assoluto](#)
- [Clic](#)
- [Crepitio](#)
- [Crosstalk](#)

- [Hissing](#)
- [ronzio](#)
- [Popping](#)
- [Suono del motore](#)
- [Scherzo](#)
- [Statico](#)

Silenzio assoluto

Sintomo - Questo tipo di silenzio tra i discorsi può essere compreso se avete mai avuto l'esperienza di non sapere se l'altra persona è ancora lì perché non c'è alcun suono in linea.

Causa: questo problema si verifica in genere quando si utilizza il rilevamento dell'attività vocale (VAD, Voice Activity Detection) senza rumore. Per sperimentare questo sintomo, di solito il rumore di fondo è abbastanza forte da rendere l'inserimento del silenzio abbastanza evidente ma abbastanza morbido da far sì che il VAD sia coinvolto.

[Registrazione sintomo periodi di silenzio assoluti](#)



[Controllo della registrazione senza il sintomo](#)



[Registrazione frammento di codice di silenzio assoluti](#)



Clic

Sintomo - Fare clic è un suono esterno simile a una manopola inserita di solito a intervalli.

Causa: i fogli di clock o altri errori digitali sono cause comuni.

[Fare clic su Registrazione sintomi](#)



[Controllo della registrazione senza il sintomo](#)



[Fare clic su Registrazione frammento](#)



Crepitio

Symptom - Crackling è una forma irregolare di statico molto leggero, simile al suono di un fuoco.

Causa: le connessioni elettriche sono spesso inadeguate, in particolare le connessioni dei cavi sono inadeguate. Altre cause sono interferenze elettriche e un alimentatore difettoso del telefono.

[Registrazione dei sintomi di crepitio](#)



[Controllo della registrazione senza il sintomo](#)



[Registrazione di frammenti di codice crepitante](#)



Crosstalk

Sintomo - Crosstalk è un concetto familiare dove si può ascoltare un'altra conversazione in linea. Di solito le altre parti non possono sentirti. Ci sono anche forme di crosstalk in cui tutte le parti possono sentirsi a vicenda.

Causa: i cavi nelle immediate vicinanze, dove il segnale di uno è indotto nell'altro, sono una causa comune di questo problema.

[Registrazione dei sintomi di crosstalk](#) [Registrazione di frammenti di codice Crosstalk](#)



Hissing

Sintomo - Il sibilo è più guidato e costante che statico. Il rumore bianco è un termine spesso associato a forti fischi. Il rumore rosa è un disturbo sibilante meno costante e il rumore marrone ancora meno costante.

Causa - Una causa comune di sibilo è VAD.

[Registrazione dei sintomi](#) [Controllo della registrazione senza il sintomo](#) [Registrazione frammento di sibilo](#)



Sintomo - Il sibilo con la voce incomprensibile è un rumore bianco che sovrappone la voce, come mostrato nell'esempio successivo. Il rumore bianco è costante.

Causa: il problema è stato risolto nell'ID bug Cisco [CSCea15121](#) (solo utenti [registrati](#)). Viene ascoltato per le chiamate tramite un NM-2V/3275 che utilizza un AIM-VOICE-30 come farm DSP.

[Hissing con registrazione incomprensibile dei sintomi](#) [Hissing con registrazione di frammenti di voce vocali incomprensibile](#)



Sintomo - I periodi di sibilo spesso si verificano tra segmenti di discorso piuttosto che attraverso l'intero segnale.

Causa - Una causa comune è il VAD.

[Registrazione dei sintomi dei periodi di sospensione](#) [Registrazione frammento di codice periodi di sospensione](#)



ronzio

Symptom - Hum è un ronzio di interferenza proveniente da una fonte elettromagnetica. Un esempio è il suono sentito alla radio quando un cellulare vicino sta per essere chiamato o sta rilevando una cellula.

Causa: il problema è spesso causato da una fonte elettromagnetica o da cavi telefonici in prossimità di linee elettriche.

[Registrazione dei sintomi di ronzio](#) [Controllo della registrazione senza il sintomo](#) [Registrazione Hum Snip](#)



Popping

Sintomo - La saltata è un suono esterno più ampio e meno regolare del [clic](#). È simile ai suoni che scoppiano che possono essere ascoltati su una radio bidirezionale.

Causa: una causa comune è un problema della scheda NIC Cisco Unity che inserisce suoni aggiuntivi.

[Registrazione dei sintomi](#) [Registrazione Di Frammenti Di Penna](#)



Suono del motore

Sintomo - Il suono di un motore è una forte distorsione o un suono forte, ruvido e battente.

Causa: una causa comune è un bug cRTP a commutazione rapida. Cisco bug ID [CSCdw73527](#) (solo utenti [registrati](#)). La soluzione a questo problema è "no ip route-cache".

[Registrazione dei sintomi del suono del motore](#) [Controllo della registrazione senza il sintomo](#) [Registrazione frammento di codice audio motore](#)



Scherzo

Causa: il problema è in genere causato da un bug o da un errore del processore di segnale digitale (DSP).

Statico

Sintomo - Statico è una distorsione granulare simile alla cattiva ricezione sulla radio.

Causa: le cause più comuni sono interferenze elettriche o VAD.

[Registrazione di sintomi statici](#) [Controllo della registrazione senza il sintomo](#) [Registrazione di frammenti s](#)



Sintomo - Grave statico è un esempio di statico che, oltre a creare un rumore di fondo, influenza i toni del quadrante e dell'anello e la voce stessa. Un altro nome per questo sintomo potrebbe essere voce grattosa o ghiaiosa.

Causa: una causa comune è una mancata corrispondenza del codec A-law/Mu-law. Ad esempio, A-law di tipo comando è stato aggiunto erroneamente a una porta voce analogica.

[Registrazione di sintomi statici](#) [Controllo della registrazione senza il](#) [Registrazione di frammenti s](#)



Distorsione della voce

Questa sezione contiene esempi di registrazioni di problemi audio con distorsione vocale. Fare clic sui collegamenti nelle tabelle per ascoltare una registrazione completa, una registrazione di controllo o un frammento della distorsione vocale. È inclusa anche una descrizione scritta della distorsione insieme alle possibili cause.

- [Voce con eco](#)
- [Voce non corretta](#)
- [Distorsione del volume](#)

Voce con eco

In questa sezione vengono descritti i problemi relativi alla voce con una qualità di eco.

- [Eco listener](#)
- [Eco interlocutore](#)
- [Tunnel Voice](#)

Eco listener

Sintomo - Il suono echo di chi ascolta e parla è simile, anche se la forza del segnale dell'eco dell'ascoltatore potrebbe essere inferiore. La differenza essenziale tra loro è chi ascolta l'eco e dove viene prodotta. L'eco del listener è il componente dell'eco del talker che perde attraverso l'ibrido near-end e ritorna al listener, causando un'eco più morbida ritardata. L'ascoltatore sente il parlante due volte.

Causa - Le cause più comuni sono:

- Perdita insufficiente del segnale echo.
- Lunga coda echo.
- Le funzioni di cancellazione dell'eco nel gateway adiacente all'ibrido near-end non si attivano.

Eco interlocutore

Sintomo - L'eco talker è il segnale che perde nell'ibrido più lontano e ritorna al mittente (talker). Il parlante sente un eco della propria voce.

Causa - Le cause più comuni sono:

- Perdita insufficiente del segnale echo.
- Le funzioni di cancellazione dell'eco nel gateway adiacente all'ibrido più lontano non si attivano.
- Eco acustico causato dal telefono dell'ascoltatore.

[Registrazione sintomo eco](#)

[Controllo della registrazione senza il](#)

[Registrazione Frammento Di Eco](#)

[talker](#)



[sintomo](#)



[Talker](#)



Tunnel Voice

Sintomo - La voce del tunnel è simile a parlare in un tunnel o su un kit di telefonia mobile di scarsa qualità.

Causa - Una causa comune è una stretta eco con alcune perdite. Ad esempio, un ritardo di 10 ms e una perdita del 50% sul segnale echo.

[Registrazione Sintomi Voce Tunnel](#)



[Controllo della registrazione senza il sintomo](#)



[Registrazione Tunnel Voice Snippet](#)



Voce non corretta

In questa sezione vengono descritti i problemi relativi alla voce in cui la voce viene percepita come disturbata.

- [Voce discontinua](#)
- [Voce ritagliata](#)
- [Voce robotica](#)
- [Voce sintetica](#)
- [Voce subacquea](#)

Voce discontinua

Sintomo - La voce discontinua descrive il suono quando ci sono spazi nella voce. Le sillabe sembrano essere abbandonate o fortemente ritardate in modo iniziale e finale.

Nota: Altri termini usati per descrivere questo suono sono voce tagliata o voce rotta. In questo documento, il termine voce ritagliata si riferisce a un concetto completamente diverso, come descritto nella sezione [Voce ritagliata](#).

Causa: le cause comuni sono i pacchetti consecutivi persi o eccessivamente ritardati, in modo che non sia possibile utilizzare l'inserimento predittivo DSP e venga inserito il silenzio. Ad esempio, ritardo inserito in una chiamata per conflitto causato da pacchetti di dati di grandi dimensioni.

[Registrazione di sintomi vocali discontinui](#)



[Controllo della registrazione senza il sintomo](#)



[Registrazione spezzettata di frammenti vocali](#)



Voce ritagliata

Sintomo - Il ritaglio è il punto in cui le parole vengono tagliate. Può trovarsi nella parte anteriore o

nella parte finale di una parola. A volte si verifica all'inizio di una frase.

Nota: Il termine voce ritagliata viene utilizzato in alcuni contesti diversi. A volte si riferisce al suono descritto in questo documento come [voce discontinua](#). La voce ritagliata è talvolta utilizzata per fare riferimento alla distorsione causata al segnale quando un suono è fortemente amplificato. In questo documento, quel sintomo è descritto come [voce fuzzy](#).

Causa: una causa comune per la voce ritagliata è il VAD.

[Registrazione vocale con clipping front-end](#)



[Controllo della registrazione senza il sintomo](#)



[Registrazione di frammenti vocali tagliati front-end](#)



Voce robotica

Sintomo - La voce robotica e la voce sintetica sono in una certa misura intercambiabili. L'ID bug Cisco [CSCdx36894](#) (solo utenti [registrati](#)) è comunemente descritto nei casi TAC come voce robotica. Nel presente documento viene pertanto utilizzato questo termine. Tuttavia, è davvero un caso speciale di [voce sintetica](#).

Causa: l'ID bug Cisco [CSCdx36894](#) (solo utenti [registrati](#)) è incluso nelle schede 6608 e 6624. Il ritardo predefinito del playout era sufficientemente piccolo da indicare che il tremolio indotto da Cisco Unity causava la perdita dei pacchetti e l'inserimento predittivo dei dati.

[Registrazione robotica dei sintomi voce](#) [Registrazione Robotic Voice Snippet](#)



Voce sintetica

Sintomo - Il termine sintetico significa che il suono della voce è artificiale e con un brivido o un fuzz. L'inserimento predittivo provoca questo suono sintetico sostituendo il suono perso quando un pacchetto viene scartato con una stima migliore di un campione precedente. La [voce](#) sintetica e [irregolare](#) si verificano comunemente insieme.

Causa: una causa comune è la perdita di un singolo pacchetto o il ritardo oltre i limiti del periodo di playout del buffer di deviazione. L'inserimento predittivo DSP determina la qualità sintetica della voce. Ad esempio, quando una chiamata viene fornita con una larghezza di banda insufficiente (come il codec G711 a 64 Kbps).

[Registrazione Sintetica Sintomi Vocali](#)



[Controllo della registrazione senza il sintomo](#) [Registrazione Sintetica Frammento Codice Voce](#)



Voce subacquea

Sintomo - Questo problema vocale è simile al suono della vostra voce quando ascoltate sott'acqua.

Nota: In alcuni documenti, il termine voce subacquea indica ciò che questo documento definisce voce sintetica.

Causa: il problema è spesso causato da un bug cRTP a commutazione rapida associato al firmware 1700 DSP. Per risolvere questo problema, consultare l'ID bug Cisco [CSCdy57722](#) (solo utenti [registrati](#)) "no ip route-cache".

[Registrazione dei sintomi voce subacquea intelligente](#)



[Controllo della registrazione senza il sintomo](#)



[Registrazione di frammenti di voce subacquei](#)



Sintomo - La voce subacquea incomprensibile descrive una distorsione che rende impossibile capire la voce. Le descrizioni di questo suono includono il suono di un nastro a cassetta inoltrato rapidamente, un suono di tipo "gulp" e un suono di tipo "wishy".

Causa: una causa comune del problema è una mancata corrispondenza tra il codec IETF G729 e quello precedente all'IETF.

[Registrazione dei sintomi voce subacquea incomprensibile](#)



[Controllo della registrazione senza il sintomo](#)



[Registrazione Di Frammenti Di Voce Subacquei Incomprensibile](#)



Quack

[Registrazione Duck Quack Symptom](#)



Distorsione del volume

In questa sezione vengono descritti i problemi relativi alla voce in cui il volume risulta distorto.

- [Voce fluttuante](#)
- [Voce fuzzy](#)
- [Voce alta](#)
- [Voce smorzata](#)
- [Voce sfumata](#)
- [Tinny Voice](#)

Voce fluttuante

Sintomo - Una voce fluttuante è quando il volume della voce aumenta e diminuisce in modo ondulatorio. Se questo avviene rapidamente può essere confuso con qualche forma di voce confusa.

Causa: in genere il bug è causato da un telefono IP con carico P00303020208. Fare riferimento

all'ID bug Cisco [CSCdy27331](#) (solo utenti [registrati](#)). Per risolvere questo problema, è necessario passare all'altoparlante e tornare indietro.

[Registrazione Fluttuante Dei Sintomi Vocali](#) [Registrazione Fluttuante Di Frammenti Vocali](#)



Voce fuzzy

Sintomo - La voce fuzzy sembra simile a una radio alzata troppo forte e la voce è tremolante. Ciò potrebbe verificarsi solo a determinati livelli di segnale all'interno della frase. Ciò dipende dal livello di guadagno applicato.

Causa: il problema è spesso causato da un guadagno eccessivo sul segnale, probabilmente introdotto in uno dei punti della rete. Ad esempio, il segnale può essere ignorato dal PBX o da un guadagno elevato tramite l'impostazione Cisco Unity Tag-Switched Path (TSP).

[Registrazione dei sintomi della voce fuzzy](#) [Registrazione fuzzy voice snippet](#)



Voce alta

Causa: la voce alta è in genere causata da un guadagno eccessivo sul segnale, probabilmente introdotto in uno dei punti della rete. Ad esempio, il segnale può essere controllato dal PBX o da un guadagno elevato tramite l'impostazione Cisco Unity TSP. È come una [voce sfuocata](#), ma la distorsione non viene percepita.

[Registrazione ad alta voce dei sintomi](#)



[Controllo della registrazione senza il sintomo](#)



[Registrazione a voce alta di frammenti di codice](#)



Voce smorzata

Sintomo - La voce smussata suona come quando si parla con la mano sulla bocca.

Causa: una causa comune è un segnale in overdriven o un'altra causa che elimina o riduce il livello del segnale a frequenze comprese nell'intervallo chiave per la voce (tra 440 e 3500).

[Registrazione dei sintomi della voce smussata](#)



[Controllo della registrazione senza il sintomo](#)



[Registrazione Muffled Voice Snippet](#)



Voce sfumata

Causa: la voce debole è in genere causata da un'attenuazione eccessiva del segnale probabilmente introdotta in uno dei punti della rete (ad esempio, il gateway vocale quando si cerca di ridurre l'eco o le impostazioni Cisco Unity AGC per la versione 3.1(3)).

[Registrazione Sintomo Soft Voice](#)



[Controllo della registrazione senza il sintomo](#)



[Registrazione Soft Voice Snippet](#)



Tinny Voice

Sintomo - La voce tondeggiante è simile a quando si ascolta una trasmissione wireless fuori moda.

Causa: una causa comune è un segnale overdriven o un'altra causa che elimina o riduce il livello del segnale a frequenze al di fuori dell'intervallo chiave per la voce (inferiori a 440 e superiori a 3500) ma importanti per la ricchezza della voce.

[Registrazione Sintomo Tinny Voice](#)



[Controllo della registrazione senza il sintomo](#)



[Registrazione Tinny Voice Snippet](#)



Problemi comuni durante la lettura dei file audio

In questa sezione vengono descritti i problemi più comuni riscontrati durante l'ascolto di file audio e le soluzioni.

Il Lettore Audio Memorizza I Buffer Durante La Riproduzione

Se il lettore audio non esegue il buffer dell'intero file prima di riprodurlo e la congestione della rete è grave, si potrebbero notare interruzioni nell'audio mentre il lettore attende di ricevere informazioni. Per ovviare al problema, si consiglia di:

- Alcuni lettori audio consentono di specificare la quantità di buffer utilizzata. Se possibile, specificare una quantità maggiore di buffer prima della riproduzione. Per modificare le impostazioni di Windows Media Player, scegliere **Strumenti > Opzioni > Prestazioni** e impostare il valore di buffer di rete come richiesto. È ad esempio consigliabile che il Registratore di suoni di Windows inserisca sempre un buffer nell'intero file prima di riprodurlo.
- Se si verificano ancora problemi durante l'ascolto delle registrazioni su Internet, fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Salva con nome** per scaricare il file sul disco rigido e ascoltarlo localmente.

I suoni non vengono riprodotti direttamente dal documento

Si è verificato un problema con alcune combinazioni e configurazioni di IE e del lettore audio che impedisce il download di questi file di esempio con un normale clic del mouse. Il lettore audio invia un messaggio di errore che indica che non è possibile trovare il file. Se si verifica questo problema, utilizzare le soluzioni seguenti:

- Per le versioni più recenti di IE, riprodurre il file nella finestra Media Bar di un browser. È possibile che venga chiesto se si desidera eseguire questa operazione. In caso affermativo, scegliere **Sì**. In caso contrario, scegliere **Oggetto multimediale** dal menu dei pulsanti standard

del browser. Sul lato sinistro del browser viene visualizzata la finestra delle opzioni WindowsMedia.com. Nella parte inferiore della finestra, fare clic sulla freccia rivolta verso il basso del supporto e scegliere **Impostazioni > Riproduci file multimediale Web nella barra**. Ora è possibile fare clic su un collegamento file e riprodurlo dal browser.

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sul collegamento, scegliere **Salva con nome** per eseguire il download sul disco rigido e riprodurre con il lettore audio selezionato.
- Utilizzare Netscape.
- Completare la procedura seguente per impostare Windows Media Player come browser predefinito: Scegliere **Start > Impostazioni > Pannello di controllo > Opzioni cartella > Tipi di file**. Scorrere fino a MP3 e fare clic su **Avanzate**. Verificare che sia specificato Windows Media Player e che l'azione predefinita sia la riproduzione C:\Program Files\Windows Media Player\wmplayer.exe /Play "%L".

Il download del file audio richiede troppo tempo

Il file più grande di questo documento ha una dimensione di 900 KB e richiede più di quattro minuti per il download su un collegamento a 28 kbps. La maggior parte dei file è molto più piccola e richiede molto meno tempo. Se si verifica questo problema, esaminare le soluzioni seguenti:

- Alcuni frammenti più piccoli dei file di esempio sono stati prodotti e si trovano in un'altra colonna della tabella. Le dimensioni di questi snippet variano da circa 60 a 150 KB. Il file più grande richiede circa 40 secondi per il download e quelli più piccoli meno di 10 secondi.
- Anche il file più grande richiede solo pochi secondi per il download su una connessione DSL a 1,5 Mbps.

L'audio è troppo basso o troppo alto

Ricordarsi di mantenere basse le impostazioni iniziali del volume. Aumentare il volume in base alle esigenze una volta che si è soddisfatti dei livelli di volume delle registrazioni.

- Regolare il volume tramite il controllo del volume fisico del PC o del portatile e assicurarsi che non sia disattivato.
- Regolare il volume dei file audio in Windows. Scegliere **Start > Impostazioni > Pannello di controllo > Suoni e multimedia > Audio**. Fare clic su **Volume** nella casella Riproduzione audio e regolare il dispositivo di scorrimento per Wave. Assicurarsi che non sia disattivato.
- Regolare il volume nel lettore audio.

Nota: Se il volume del messaggio è basso quando si riproducono i messaggi vocali da Cisco Unity Express, è possibile usare il comando [input gain](#). Quindi, usare i comandi **shut** e **no shut** nella porta vocale per aumentare il livello del volume. Non è possibile aumentare il segnale sulle porte della segreteria telefonica CUE. L'unico punto in cui è possibile regolare il volume audio è il guadagno sulla porta voce.

```
Router#configure terminal
Router(config)#voice-port XXX
!--- Appropriate voice port. Router(config-voiceport)#input gain 3
!--- This increases the volume level by 3db. Router(config-voiceport)#shut
Router(config-voiceport)#no shut
```

Nota: Tenere presente che questo influisce su tutte le chiamate tramite la porta vocale, non

solo su quelle verso Unity Express.

Nessun suono in riproduzione

Se non si sente alcun suono durante la riproduzione di queste registrazioni, utilizzare le soluzioni seguenti:

- Verificare che il file sia stato scaricato. Cercare eventuali messaggi di errore dal lettore audio, in particolare quelli che indicano che il file non è stato trovato. In questo caso, vedere [I suoni non vengono riprodotti direttamente dalla](#) sezione [Documento](#).
- Assicurarsi che l'audio non sia disattivato.
- Potrebbe essersi verificato un problema con il browser o la configurazione del lettore audio. È possibile cambiare browser. Se il problema persiste, cambiare i lettori audio. Scaricare un lettore audio da Internet e utilizzare le istruzioni riportate nella sezione [I suoni non vengono riprodotti direttamente dal documento](#) per modificare il lettore predefinito per i file audio.
- Se si verificano ancora problemi durante l'ascolto delle registrazioni su Internet, fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Salva con nome** per ascoltarle localmente e scaricare il file sul disco rigido.

Informazioni correlate

- [Supporto alla tecnologia vocale](#)
- [Supporto ai prodotti voce e Unified Communications](#)
- [Risoluzione dei problemi di Cisco IP Telephony](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)