

スクリプトが再生する既存のスタティック ノイズに追加された新しい Wave プロンプト

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、スクリプトに追加された WAVE プロンプトにより Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition 環境で静的ノイズが発生する原因の 1 つについて説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Wave ファイルの概要

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco IPCC Express Edition

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

背景説明

Cisco スクリプト アプリケーションはこれらの機能を行います:

- レシーブ呼び出し
- プレイバック プロンプト
- レシーブ 発信者 入力
- キュー呼び出し

多くのアプリケーションは情報を提供し、発信者の 応答を引き出すために発信者に戻ってされる .wav ファイルとして保存される記録ずみプロンプトを利用します。

プロンプトは発信者に戻って Ciscoカスタマー 応答ソリューション (CRS) サーバ演劇そのメッセージです。発信者の 応答を引き出す頻繁の Cisco スクリプト アプリケーション使用プロンプト従って Cisco CRS サーバは呼び出しを転送し、アカウント情報を受け取り、他の機能を行うことができます。

記録ずみプロンプトは Wave ファイル (.wav) として保存されます。Wave ファイル ファイル形式はオーディオのいろいろなビット解決、サンプルレートおよびチャンネルをサポートします。ただし、CRS サーバは 1つの形式だけ、CCITT u-law、8kHz、8ビットの、モノラル 7 kb/sec サポートします。これらのファイルを保存するためにフォルダを作成して下さい。アメリカ 英語のためのデフォルトの ロケーションは次のとおりです:

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

問題

既に存在して、CRS スクリプトを通してスタティックをすること新しいウェーブ プロンプトがスクリプトに追加される時。ただし、同じ **Windows Media Player** が同じようなアプリケーションによってべきであるように敏速な音を振ります。

解決策

根本的な原因は CRS サーバによって記録される形式サポートされませんです。CRS サーバは CCITT u-law を除く他のどの形式も、8kHz、8ビットの、モノラル 7 kb/sec サポートしません。

新しく敏速な Wave ファイルが CCITT u-law に、8kHz、8ビットの、モノラル 7 kb/sec 変換されれば、静的なノイズ問題は固定です。

注: Cisco Unified Contact Center Express はいつでも利用できるクラスタのノード間のプロンプトおよび文書を同期するためにリポジトリ データストアを使用します。Node Manager 再始動で、データはリポジトリ データストアとローカル ファイル システムの間で確認されます。どのデータでもこれらのディレクトリからリポジトリ データストアを一致する取除かれます。に回避策この問題これらのプロンプトを敏速なりポジトリ 手動でアップロードできます。

関連情報

- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)