

Новые подсказки волн, добавленные к существующему сценарию, воспроизводят статический шум

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Введение](#)

Этот документ описывает одну причину, почему волновое приглашение, добавленное к сценарию, играет статический шум в Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition среда.

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Понимание Волновых файлов

[Используемые компоненты](#)

Сведения, содержащиеся в этом документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco IPCC Express Edition

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Общие сведения

Приложения-сценарии Cisco выполняют эти функции:

- получите вызовы
- воспроизведите приглашения
- получите ввод абонента
- вызовы очереди

Много приложений используют записанные заранее приглашения, сохраненные как файлы .wav, которые воспроизведены абонентам, чтобы предоставить сведения и выявить ответ вызывающего абонента.

Приглашения являются сообщениями, что Решение отклика Клиента Cisco (CRS) сервер воспроизводит абонентам. Приложения-сценарии Cisco часто используют приглашения для выявления ответа вызывающего абонента, таким образом, сервер Cisco CRS может передать вызовы, получить учетные данные и выполнить другие функции.

Записанные заранее приглашения сохранены как волновые файлы (.wav). Волновой формат файла поддерживает множество битовых разрешений, скоростей дискретизации и каналов аудио. Однако CRS - сервер поддерживает только один формат, u-Law CCITT, 8 кГц, 8-разрядные, Моно 7 kb/sec. Необходимо создать папку, чтобы хранить эти файлы. Расположение по умолчанию для американского английского языка:

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

Проблема

Когда современное приглашение добавлено к сценарию, который уже существует, оно играет статичный через сценарий CRS. Однако то же волновое приглашение звучит, как оно должно через **Windows Media Player** или подобное приложение.

Решение

Основная причина является зарегистрированным форматом, не поддерживается CRS - сервером. CRS - сервер не поддерживает никакой другой формат кроме u-Law CCITT, 8 кГц, 8-разрядных, Моно 7 kb/sec.

Если новый быстрый волновой файл преобразован в u-Law CCITT, 8 кГц, 8-разрядные, Моно 7 kb/sec, проблема статических помех исправлена.

Примечание: IPCC Express использует хранилище данных репозитория для синхронизации приглашений и документов между узлами в высоконадежном кластере. В перезапуске диспетчера узлов данные проверены между хранилищем данных репозитория и локальными файловыми системами. Любые данные, которые не совпадают с хранилищем данных репозитория, удалены из этих каталогов. Можно загрузить эти приглашения к

быстрому репозиторию вручную для обхождения этой проблемы.

Дополнительные сведения

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)