

使用Audacity Recording应用软件转换与Webex Contact Center U-law Wav文件兼容的音频文件

。

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求:](#)

[使用的组件](#)

[问题陈述](#)

[解决方案](#)

[使用Audacityrecording应用程序软件转换兼容音频文件的说明。](#)

简介

本文档介绍在将兼容U-law wav文件导入到Webex Contact Center之前在Audacity中配置该文件的步骤。

先决条件

要求:

- Webex Contact Center Administrator对租户的访问权限。
- Audacity a recording应用软件 (免费开源数字音频编辑器)

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本 :

- WxCC 2.0
- Audacity 3.3.2

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始 (默认) 配置。如果您的网络处于活动状态 , 请确保您了解所有命令的潜在影响。

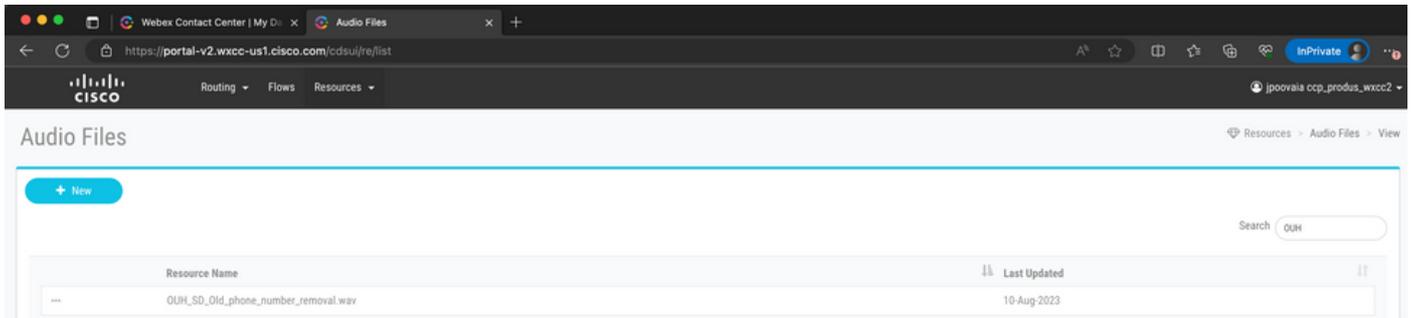


注意：本文档面向拥有自定义音频文件以便在最终呼叫方达到IVR提示时播放的客户和合作伙伴。

问题陈述

“路由策略”(Routing Strategy) ->“资源”(Resources) ->“音频文件”(Audios Files)中导入的音频文件会添加到流中，但拉动流以播放该音频wav文件时，该文件不会播放。虽然文件已触发。

请参阅：导入音频file: OUH_SD_Old_phone_number_removal.wav



已在PlayMusic节点上使用此音频文件并发布流并调入以检查文件是否播放。Could see the file is triggered in Debug bug but the wav file not play because the caller not hear any audio。

Sequence	Activity Name	Outcome	Activity Interaction MetaData
1	NewPhoneContact	Success	Start Time : 08/13/2023 10:32:42 End Time : 08/13/2023 10:32:43 Activity Name : PlayMusic_csp
2	PlayMessage_Welcome	Success	
3	Queue_TeamHQ_DefaultQ	Success	Activity Inputs Music Duration : 5
4	PlayMusic_csp	Success	Music File : OUH_SD_Old_phone_number_removal.wav Start Offset : 0 Dynamic Audio File : audioRadioGroup : staticAudio
5	AgentLoggedIn	Success	
6	AgentLoggedInCheck	Success	

Autosave Disabled
Application Version: 0.4.311-0
Debug

解决方案

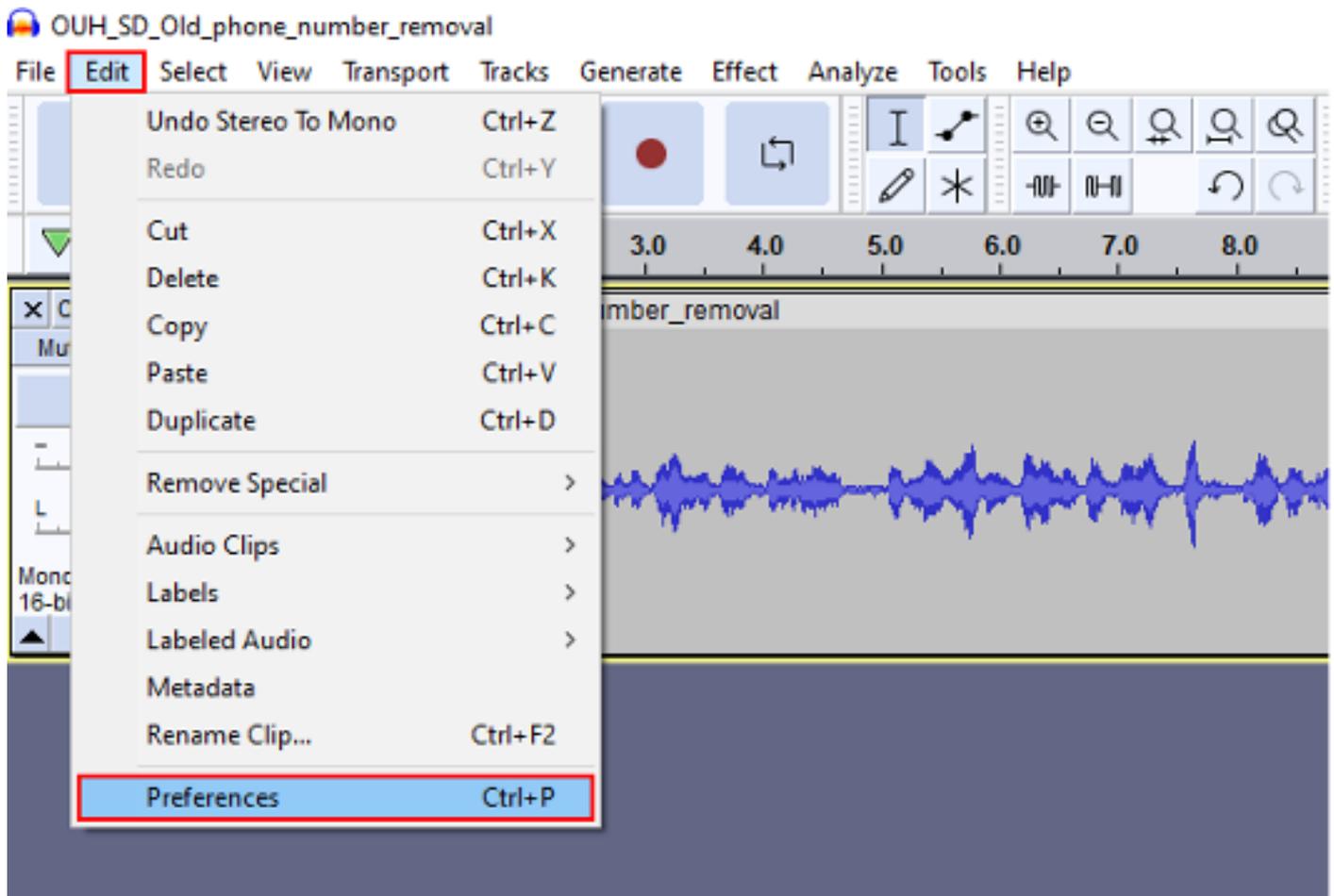
Webex Contact Center支持上传具有以下规格的.wav音频文件：

1. 通道：2
2. 采样率：8000
3. 精度：14位
4. 比特率：128k
5. 示例编码：8位u-law

使用Audacity录制应用软件转换兼容音频文件的说明。

步骤 1：

打开“审核”和- 在导入文件之前- 打开首选项以更改项目解析设置。



步骤 2 :

将项目采样率从默认的44,100Hz更改为8000Hz，并将格式从32位浮点格式更改为16位PCM。

Preferences: Audio Settings

- .. Audio Settings
- .. Playback
- .. Recording
- .. MIDI Devices
- .. Quality
- .. Interface
- [-] Tracks
 - .. Tracks Behaviors
 - .. Spectrograms
- [-] Import / Export
 - .. Extended Import
- .. Libraries
- .. Directories
- .. Warnings
- .. Effects
- .. Keyboard
- .. Mouse
- .. Modules
- .. Application

Host: MME

Using: PortAudio V19.7.0-devel, revision unknown

Playback

Device: Headphones (Realtek(R) Audio)

Recording

Device: Microphone Array (Intel® Smart

Channels: 2 (Stereo)

Quality

Project Sample Rate: 8000 Hz 44100 ?

Default Sample Rate: 44100 Hz 44100

Default Sample Format: 16-bit

Latency

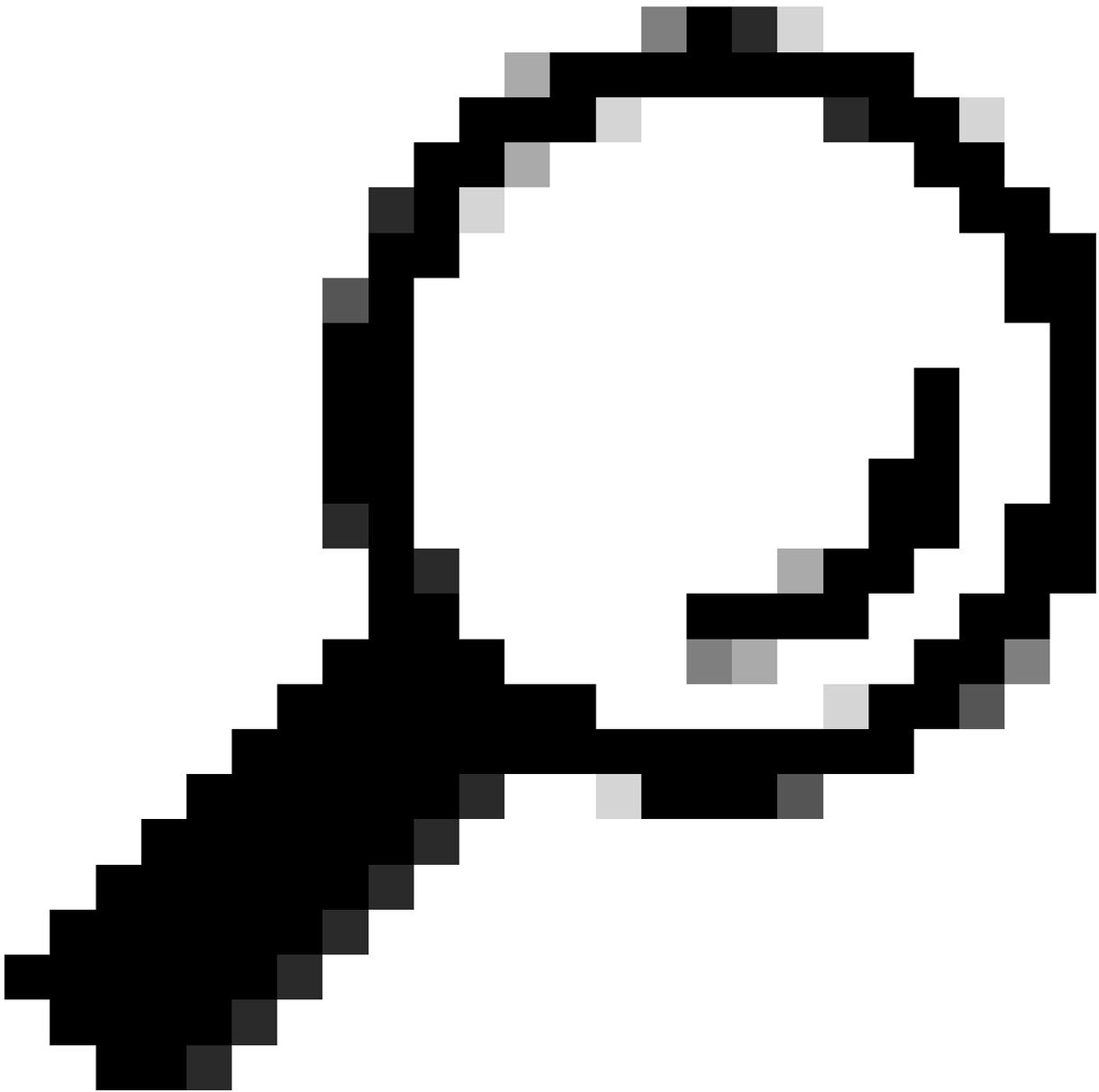
Buffer length: 100 milliseconds

Latency compensation: -130 milliseconds

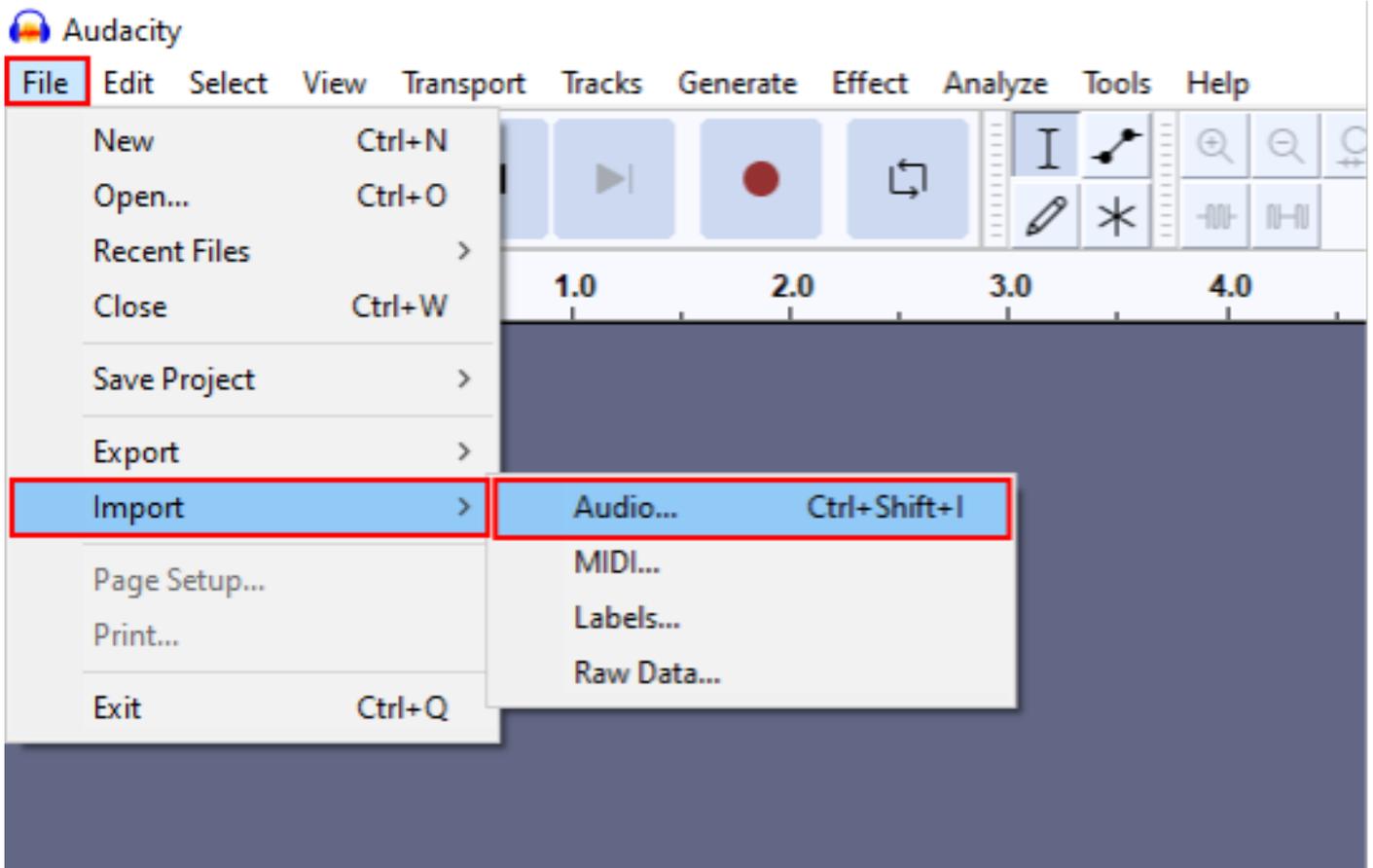
OK

Cancel

?



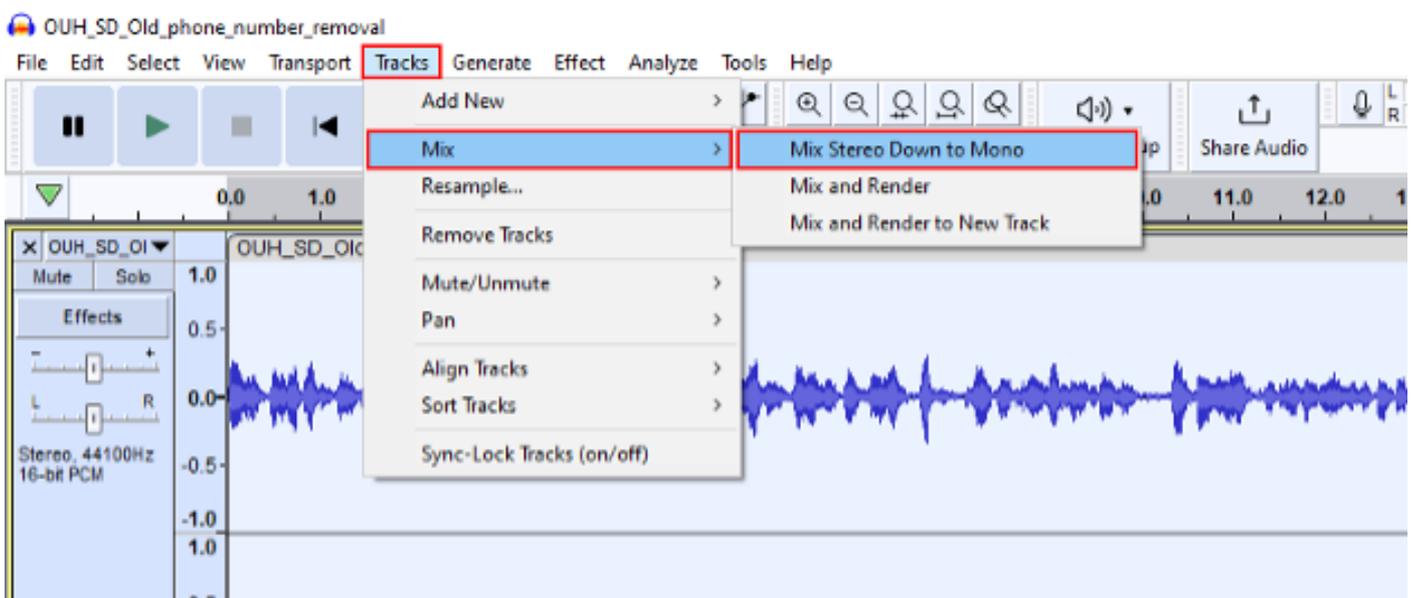
提示：现在已正确设置项目采样率，请导入提供的音频文件。源格式无关紧要，Audacity能够处理多种输入和输出格式，因此它在此处非常有用。



步骤 3：

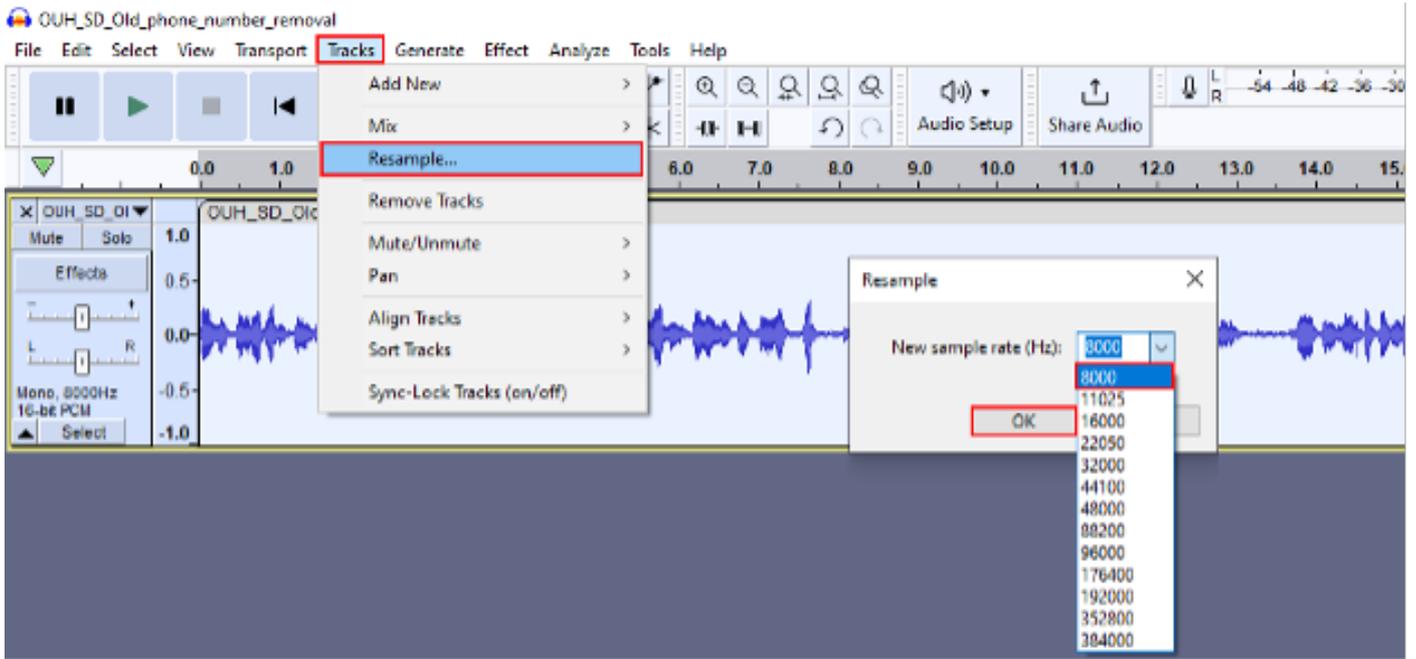
从立体声（两个音轨，用于两个扬声器）到单声道（一个音轨，用于一个听筒，用于一个扬声器），将音频向下混合。

单击导入的跟踪，然后按Ctrl+A进行选择。如果源音频已是单声道，请跳过此步骤。



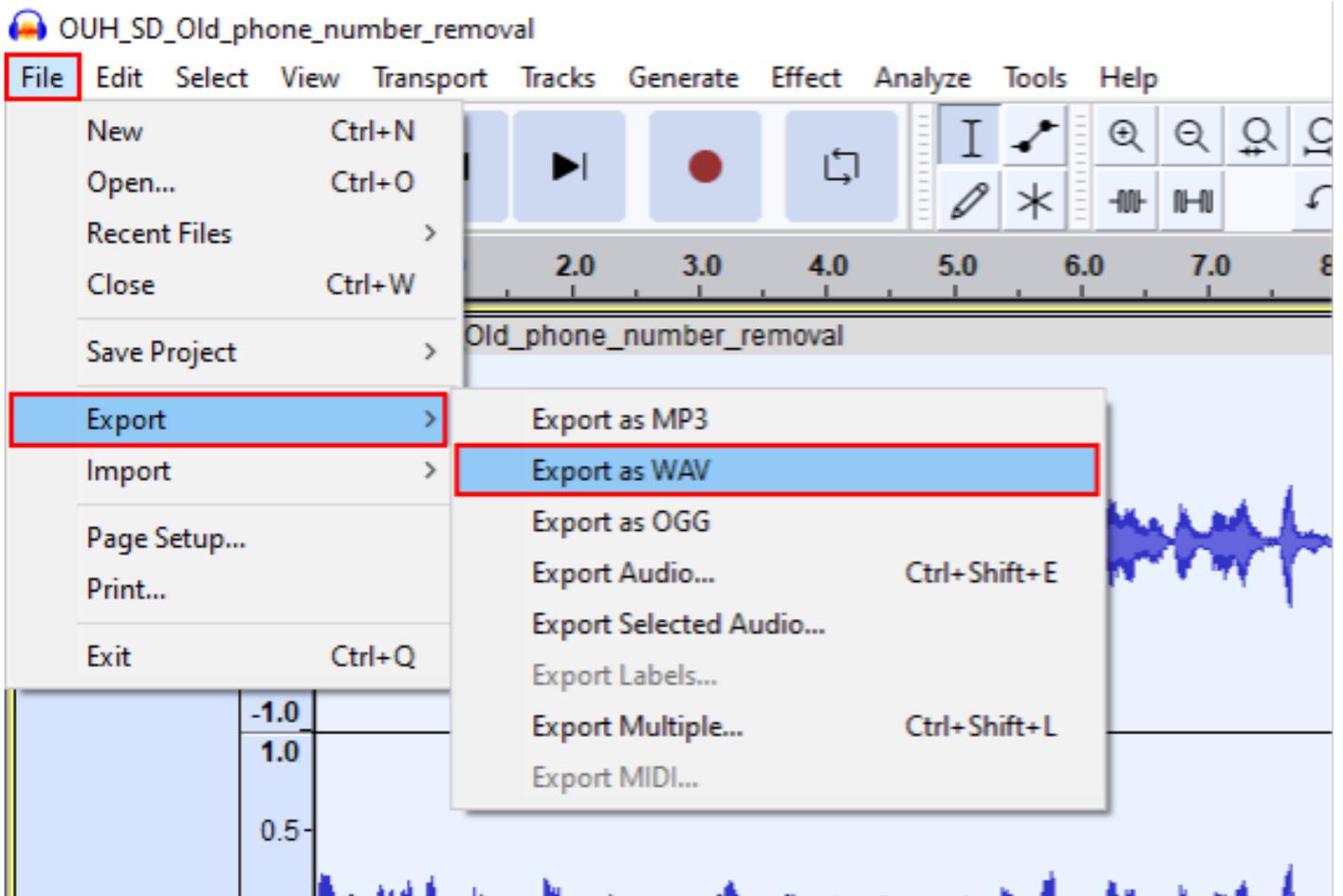
步骤 4：

将新的单声道向下重新取样至适当的8kHz。您需要预先再次按Ctrl+A。



步骤 5 :

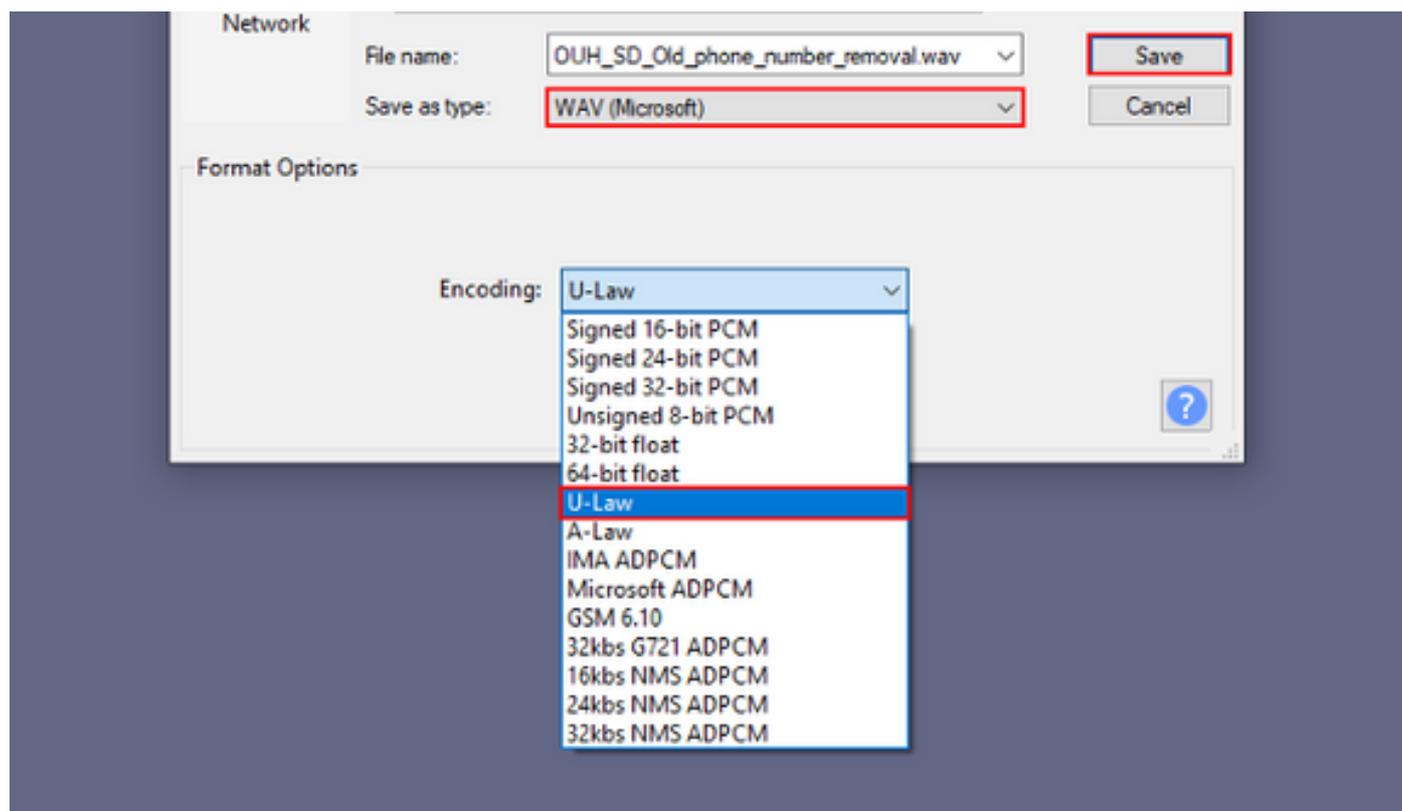
您现在具有合适的磁道数和正确的采样率。导出磁道的时间到了。



步骤 6 :

确保导出格式为WAV (Microsoft) , 并且编码配置文件更改为U-Law。

这是最关键的一步，因为格式和编码必须正确无误，设备才能处理它。



关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。