

新波形提示被添加到现有脚本产生静态噪声

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述一个原因为什么波形提示符被添加到脚本播放到Cisco IP Contact Center (IPCC) Express版本环境的静态噪声。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express 版
- 了解波形文件

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco IPCC Express 版

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。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

背景信息

思科脚本应用程序执行这些功能：

- 接收呼叫
- 作用回到提示符
- 接收呼叫方输入
- 队列呼叫

许多应用程序利用事先记录提示符，存储作为.wav文件，播放回到呼叫方为了提供信息和得出主叫响应。

提示符是Cisco用户响应解决方案的消息(CRS)服务器播放回到呼叫方。思科经常脚本应用程序得出主叫响应，因此Cisco CRS服务器的使用提示符可转移呼叫，获得帐户信息和执行其他功能。

事先记录提示符存储作为波形文件(.wav)。波形文件格式支持音频各种各样的位解决方法、采样率和信道。然而，CRS服务器支持仅一个格式，CCITT u-law，8kHz，8位，单音7 kb/sec。您必须创建文件夹存储这些文件。美国英语的默认位置是：

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

问题

当新一轮提示符被添加到已经存在的脚本时，通过CRS脚本播放静态。然而，同一波形提示符听起来，通过Windows梅迪亚普莱耶或一相似的应用程序应该。

解决方案

是记录的格式CRS服务器不支持根本原因。CRS服务器不支持除了CCITT u-law的其他格式，8kHz，8位，单音7 kb/sec。

如果新的及时波形文件转换对CCITT u-law，8kHz，8位，单音7 kb/sec，静态噪音问题修复。

注意： IPCC Express使用一信息库数据存储器为了同步提示符和文档在节点之间在一完全可用的集群。在节点管理器重新启动，数据验证在信息库数据存储器和本地文件系统之间。不匹配信息库数据存储器器的所有数据从这些目录删除。您能手工上传这些提示符到及时信息库为了应急方案此问题。

相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)