

新波形提示被添加到现有脚本产生静态噪声

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文描述一个原因为什么通知提示在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express版本环境里添加了到脚本作用静态噪声。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express版
- 了解通知文件

[Components Used](#)

本档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco IPCC Express版

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

背景信息

Cisco脚本应用程序执行这些功能：

- 收到呼叫
- 示出提示符
- 接受呼叫人输入
- 排队呼叫

许多应用程序利用事先记录提示，存储作为.wav文件，被演奏回到呼叫人为了提供信息和得出主叫响应。

提示是消息该Cisco用户响应解决方案(CRS)服务器作用回到呼叫人。Cisco经常脚本应用程序得出主叫响应，因此Cisco CRS服务器的使用提示可转移呼叫，获得帐户信息和执行其他功能。

事先记录提示存储作为通知文件(.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服务器只支持一种格式，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\wfavid\Prompts\User\en_US
```

问题

当一个新一轮提示被添加到已经存在的脚本时，通过CRS脚本演奏静态。然而，同样挥动及时声音，通过Windows梅迪亚普莱耶或一个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被转换成CCITT u-law，8kHz，8位，单音7 kb/sec，静态噪音问题是固定的。

Note: IPCC Express使用贮藏库datastore为了同步提示和文件在节点之间在完全可用的簇。在节点管理器重新启动，数据被验证在贮藏库datastore和本地文件系统之间。不匹配贮藏库datastore的所有数据从这些目录被取消。您能手工加载这些提示到及时贮藏库为了解决方法此问题。

Related Information

- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)