

新增到現有指令碼的新波形提示播放靜態雜訊

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文說明在指令碼中新增的wave提示符在Cisco IP Contact Center(IPCC)Express Edition環境中播放靜態雜訊的一個原因。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC速成版
- 瞭解Wave檔案

採用元件

本檔案中的資訊是根據軟體和硬體版本：

- Cisco IPCC速成版

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

背景資訊

思科指令碼應用程式執行以下功能：

- 接收呼叫
- 回放提示
- 接收來電者輸入
- 隊列呼叫

許多應用程式都使用預先錄製的提示（儲存為.wav檔案），這些提示會回放給呼叫者，以提供資訊並引發呼叫者響應。

提示是思科客戶響應解決方案(CRS)伺服器向呼叫者回放的訊息。思科指令碼應用程式通常使用提示來引發呼叫方響應，以便Cisco CRS伺服器可以轉接呼叫、接收帳戶資訊並執行其他功能。

預記錄的提示儲存為wave檔案(.wav)。波形檔案格式支援各種位解析度、取樣率和音訊通道。但是，CRS伺服器僅支援一種格式：CCITT u-Law、8kHz、8位、單聲道7 kb/秒。您必須建立一個資料夾來儲存這些檔案。美國英語的預設位置為：

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

問題

向已經存在的指令碼新增新的波提示時，它會通過CRS指令碼播放靜態。但是，通過Windows Media Player或類似應用程式發出的**波浪提示**應該相同。

解決方案

根本原因是CRS伺服器不支援記錄的格式。CRS伺服器不支援除CCITT u-Law、8kHz、8位、單聲道7 kb/秒以外的任何其他格式。

如果新的提示波檔案被轉換為CCITT u-Law，8kHz，8位，單聲道7 kb/sec，則靜態雜訊問題得以解決。

註：IPCC Express使用儲存庫資料儲存庫，以便在高度可用的集群中的節點之間同步提示和文檔。在節點管理器重新啟動時，將在儲存庫資料儲存和本地檔案系統之間驗證資料。任何與儲存庫資料儲存不匹配的資料都將從這些目錄中移除。您可以手動將這些提示上傳到提示庫以解決此問題。

相關資訊

- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)