??????

本文详细介绍了语音素材的上传、管理与使用过程，并对语音文件在 IVR 场景中的应用进行了全面说明。

????

语音素材是 IVR 自助服务中播放的音频内容，包括欢迎语、按键提示、无效输入提醒等。通过上传或生成语音文件并获取唯一标识，可在 IVR 配置中引用，实现定制化语音交互。

????

1.登录呼叫中心控制台，在左侧导航栏选择 语音 > IVR管理 > 语音文件 ，进入语音素材管理页面。

????

??????

1.在语音文件管理页面，点击 添加 ，打开上传窗口。

2.在上传界面，按要求填写信息并上传音频文件，点击 确认 完成上传。

- 语音名称：必填项，用于标识该语音文件，支持 1–64 个字符（如 “营业时间播报 ”）。
- 音频文件：上传本地 .wav 或 .mp3 文件（推荐采样率 8kHz/16bit，单声道，时长 ≤ 60 秒）。
- 描述：可选，用于说明语音用途或适用场景，最多 256 个字符。

⚠ 注意：上传的音频文件需符合格式与大小限制，否则将上传失败。建议使用专业工具导出标准语音文件。

?????????

上传成功后，系统自动生成唯一的 语音文件标识（如 voice_20260302_abc123）。

该标识将在 IVR设置 > 添加 /编辑 IVR 页面中用于选择对应语音（如下拉列表或搜索框）。

语音文件一旦被 IVR 引用，不可删除，避免 IVR 播放失败。



添加

* 名称 请输入 0 / 32

必填项不能为空

* 确认按键

* 超时设置(秒) — 1 +

* 按键超时(秒) — 1 +

* 按键最大尝试次数 — 0 +

* 按键长度限制 — 0 +

* 欢迎语音文件标识 请选择

* 按键提示语音文件标识 3s.mp3

* 无效按键提示语音文件标识 请选择

* 结束语音文件标识 请选择

描述 0 / 256

取消 确认

??????

1.在语音文件列表中，点击目标语音操作列的 编辑 。

2.可修改 语音名称 或 描述 ，点击 确认 保存。

??????

1.在语音文件列表中，点击目标语音操作列的 删除 。





2.在弹出的确认对话框中点击 确认，完成删除。

⚠ 重要：仅当语音文件未被任何 IVR 规则引用时，才允许删除。若已被使用，系统将提示 “该语音正在被使用，无法删除”。

补充说明

- 所有语音文件存储于平台安全存储服务，无需用户自行维护。
- TTS 合成语音的语言、音色、语速等参数由平台全局配置决定，暂不支持单条设置。
- 建议为不同业务场景（如售前、售后、节假日）分别上传独立语音，便于管理和更新。

版本号 #11
由 Admin 创建于 2 三月 2026 06:38:40
由 sunny 更新于 2 七月 2026 08:51:54