



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Genesys Administrator Extension Help

Administración de recursos de audio

Administración de recursos de audio

Audio Resource Management (ARM) le permite gestionar personalidades y sus recursos de audio asociados (anuncios y archivos de música).

Pueden crearse personalidades para ayudar a organizar cuáles archivos pertenecen a un hablante en particular. Por ejemplo, puede haber una personalidad llamada Juan que utiliza diálogos hablados en español por un hablante masculino. O puede haber una personalidad llamada Marie que utiliza diálogos hablados en francés por una hablante femenina.

Pueden cargarse dos tipos de recursos de audio:

- Anuncios—Estos son archivos que contienen diálogos hablados que serán reproducidos a los clientes. Por ejemplo, puede haber un archivo de anuncio que le informa a los clientes acerca del horario de atención.
- Música—Estos son archivos que reproducen música a los clientes. Por ejemplo, puede haber un archivo de música que reproduce música a los clientes que esperan ser transferidos a un agente.

La ventana **Recursos de audio** en Genesys Administrator Extension (GAX) es una lista unificada de personalidades y recursos de audio. Para cada recurso de audio, GAX muestra la siguiente información:

- Un logotipo para indicar si el archivo se designó como Anuncio o Música.
- El nombre de este recurso de audio.
- La ID del recurso de audio (ARID).
- Columnas adicionales, una para cada personalidad, para indicar cuál personalidad utilizará este recurso de audio.

Haga clic en **Mostrar filtro rápido** y escriba el nombre o parte del nombre de un objeto en el campo **Filtro rápido**. La lista se actualiza en forma dinámica para mostrar los elementos que coincidan con el texto en el campo **Filtro rápido**.

ARM se integra con [Administración de parámetros operacionales \(OPM\)](#) para permitir a los usuarios seleccionar personalidades y recursos de audio de forma dinámica para ser utilizado con una estrategia parametrizada o aplicación de orquestación, o una de enrutamiento parametrizado o aplicaciones de voz.

El acceso a ARM se basa tanto en las autorizaciones de control de acceso de la compañía como en el privilegio de funciones, como sigue:

- El acceso del usuario a las pantallas o a ciertas funcionalidades de ARM se administra mediante privilegios de funciones.
- Los permisos de control de acceso definen los recursos de audio que pueden ser visualizados o modificados por un usuario autenticado. El acceso a los recursos de audio es otorgado por compañía. Los usuarios tienen acceso a todos los recursos de audio para cada compañía a la que tienen acceso.

Para proveedores de servicios, consulte [Recursos de audio \(Configuration Manager\)](#) para obtener información sobre cómo compartir recursos con las compañías.

Haga clic en una ficha a continuación para obtener más información.

Personalidades

Crear una personalidad

Para crear una nueva personalidad, haga clic en **Nuevo**.

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Crear una personalidad

Steps

1. Haga clic en **Nuevo** y seleccione **Agregar personalidad**.
2. Introduzca la información siguiente:
 - **Nombre de personalidad**—El nombre de esta personalidad.
 - **Idioma**—El idioma que habla esta personalidad.
 - **Descripción**—Una descripción de esta personalidad.
 - **Género**—seleccione si la personalidad es Masculino, Femenino, o No especificado.
3. Haga clic en **Guardar**.

Carga de recursos de audio

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Carga de recursos de audio

Steps

1. Identifique cuál recurso de audio y personalidad asignar al archivo. Una vez identificado, seleccione o desplace el mouse sobre la celda de la tabla que comparten el recurso de audio de destino y la personalidad.
2. Haga clic en **Cargar archivo de audio**.
3. El explorador abre un cuadro de diálogo para seleccionar un recurso de audio a cargar. Seleccione un archivo a cargar.
4. El recurso de audio se carga en el GAX y se asigna a la personalidad.

Otras acciones

Una vez que se crea la personalidad, se puede:

- Editar la personalidad—Haga clic en **Editar** junto a una personalidad para editar las propiedades de la personalidad.
- Eliminar la personalidad—Haga clic en **Editar** para ver las propiedades de la personalidad. En la ventana **Editar personalidad**, haga clic en **Eliminar** para eliminar la personalidad.

Importante

No puede eliminar una personalidad que es parte de uno o más archivos de recurso de audio.

- Manipular el recurso de audio—Una vez que se asigna un recurso de audio a la personalidad, estarán disponibles varias opciones para manipular el archivo.
 - Reproducir el archivo—Haga clic en el botón de reproducción para escuchar el archivo.
 - **Eliminar**—Elimina el archivo. Esto no elimina las personalidades asociadas, pero sí elimina los archivos de audio originales. Un archivo sólo se puede retirar si el recurso de audio al cual se asignó no ha sido implementado. Si el usuario que realiza la operación es un proveedor de servicios, el archivo se puede retirar sólo si el archivo de recursos de audio no fue creado por una compañía.
 - **Reprocesar**—El reprocesamiento recrea un archivo de recursos de audio desde el archivo de audio original que se cargó (si no ha sido eliminado de la base de datos y/o el depósito objetivo). También realiza cualquier conversión necesaria entre formatos de audio.
 - **Descargar**—Descarga el archivo a la computadora local.
 - **Codificaciones**—Ver la información acerca de cómo fue codificado el archivo por el GAX. Cuando se cargan los archivos de audio, el GAX los codifica automáticamente en los formatos Ley μ , Ley A y GSM.

Recursos de audio

Creación de un recurso de audio

Para crear un recurso de audio, haga clic en **Nuevo**.

[+] **Mostrar procedimiento**

Procedure: Creación de un recurso de audio

Steps

1. Haga clic en **Nuevo** y seleccione **Agregar mensaje**.
2. Introduzca la información siguiente:
 - **Nombre**—El nombre de este recurso de audio.
 - **Descripción**—Una descripción de este recurso de audio.
 - **Tipo**—Seleccione si este recurso de audio es Música (un archivo de música) o Anuncio (un archivo de anuncio).
3. Haga clic en **Guardar**.

Carga de recursos de audio

[+] **Mostrar procedimiento**

Procedure: Carga de recursos de audio

Steps

1. Identifique cuál recurso de audio y personalidad asignar al archivo. Una vez identificado, seleccione o desplace el mouse sobre la celda de la tabla que comparten el recurso de audio de destino y la personalidad.
2. Haga clic en **Cargar archivo de audio**.

3. El explorador abre un cuadro de diálogo para seleccionar un recurso de audio a cargar. Seleccione un archivo a cargar.
4. El recurso de audio se carga en el GAX y se asigna a la personalidad.

Eliminación de recursos de audio

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Eliminación de recursos de audio

Steps

1. Haga clic en la casilla de verificación junto al recurso de audio que se desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar**.

Importante

- Si usted elimina un recurso de audio, todos los archivos asociados a él también serán eliminados.
- Si elimina un recurso de audio que está siendo utilizado por la administración de parámetros operacionales, y este recurso de audio está siendo utilizado por uno o más parámetros o grupos de parámetros, aparece un mensaje que lo indica. Cuando esto ocurre, puede cancelar la eliminación solamente — no puede forzarla.

Otras acciones

Una vez que se carga un archivo, puede seleccionar o resaltar sobre el archivo y elegir una de las siguientes acciones:

- Reproducir el archivo—Haga clic en el botón de reproducción para escuchar el archivo.
- **Eliminar**—Elimina el archivo. Esto no elimina las personalidades asociadas, pero sí elimina los archivos.

de audio originales. Un archivo sólo se puede retirar si el recurso de audio al cual se asignó no ha sido implementado. Si el usuario que realiza la operación es un proveedor de servicios, el archivo se puede retirar sólo si el archivo de recursos de audio no fue creado por una compañía.

- **Reprocesar**—El reprocesamiento recrea un archivo de recursos de audio desde el archivo de audio original que se cargó (si no ha sido eliminado de la base de datos y/o el depósito objetivo). También realiza cualquier conversión necesaria entre formatos de audio.
- **Descargar**—Descarga el archivo a la computadora local.
- **Codificaciones**—Ver la información acerca de cómo fue codificado el archivo por el GAX. Cuando se cargan los archivos de audio, el GAX los codifica automáticamente en los formatos Ley μ , Ley A y GSM.