



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 del recurso de audio

Sumario

- 1 Administración del recurso de audio
 - 1.1 Visualización de Recursos de audio
 - 1.2 Trabajar con Personalidades
 - 1.3 Recursos de audio
 - 1.4 Registros de auditoría

Administración del recurso de audio

Administración del recurso de audio (ARM) le permite administrar personalidades y sus recursos de audio asociados (anuncios y archivos de música).

Puede crear Personalidades para ayudarse a organizar qué archivos le pertenecen a un hablante. Por ejemplo, puede tener una personalidad llamada John que habla en inglés y es hombre. O bien, puede tener una personalidad llamada Marie que habla francés y es mujer.

Puede cargar dos tipos de recursos de audio:

- Anuncios—Son archivos que contienen diálogo que se reproducirá a los clientes. Por ejemplo, puede tener un archivo de anuncio que le diga a los clientes cuál es su horario hábil.
- Música—Son archivos que reproducen música a los clientes. Por ejemplo, puede tener un archivo de música que reproduzca música para los clientes que se van a transferir a un Agente.

ARM se integra con la **Operational Parameters Management (OPM)** para permitir que los usuarios seleccionen de forma dinámica las personalidades y recursos de audio que van a usar con una estrategia parametrizada o una aplicación de orquestación, o bien, un ruteo parametrizado o aplicaciones de voz.

El acceso a ARM se basa en autorizaciones de control de acceso de empresa y privilegios de funciones, como se indica a continuación:

- El acceso del usuario a las pantallas o a ciertas funcionalidades de ARM se administra mediante privilegios de funciones.
- Las autorizaciones de control de acceso definidos que los recursos de audio pueden ser vistos o modificados por un usuario autenticado. La empresa proporciona el acceso a los recursos de audio. Los usuarios tienen acceso a todos los recursos de audio para cada empresa a la que tienen acceso.

Para los proveedores de servicio, consulte **Recursos de audio (Configuration Manager)** para conocer cómo compartir recursos con las empresas.

Visualización de Recursos de audio

La ventana **Recursos de audio** en Genesys Administrator Extension (GAX) es una lista unificada de sus personalidades y los recursos de audio. Para mostrar la lista, seleccione **Recursos de audio** en el menú **Parámetros de ruteo**.

Para cada recurso de audio, GAX muestra lo siguiente:

- Un logotipo que indica si el archivo es de Anuncio o de Música.
- El nombre de este recurso de audio.
- El ID del Recurso de audio (ARID). En un entorno de una empresa antes de GAX 8.5.2, a los recurso de audio se les asignaba ARID en el rango de 9000 a 9999 inclusive, lo que imponía un límite de 1000 recursos de audio. A partir de GAX 8.5.2 el rango se incrementó de 1000 a 9999 inclusive, por lo

que creció el número de ARIDs disponibles a 9000.

- Columnas adicionales, una para cada personalidad, las cuales indican qué personalidad utiliza este recurso de audio. Las personalidades se enumeran en orden alfabético. De manera predeterminada, se muestran todas las personalidades para la cuales está asignado el recurso de audio. Para ocultar (o mostrar) personalidades que aparecen en la lista de una empresa en particular, haga clic en **Mostrar filtro rápido** y seleccione **ocultar/mostrar personalidades** (que se encuentra en el extremo derecho) para abrir una lista de todas las personalidades disponibles para esta empresa. Seleccione aquellas personalidades que desea que aparezcan y desmarque la casilla de verificación de las que no desea que aparezcan.

Sugerencia

Haga clic en o desmarque la casilla de verificación para **todos** primero si desea que la mayoría de las personalidades aparezcan o no, respectivamente, luego haga clic en o desmarque las personalidades individuales según sea necesario para optimizar la lista.

Para ordenar la lista a partir de una columna, haga clic en el encabezado de esta. Hacer clic por segunda vez revierte el orden.

Para buscar el nombre de un 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 actualizará de forma dinámica y mostrará los elementos que coincidan con el texto del campo **Filtro rápido**.

Trabajar con Personalidades

Creación de una Personalidad

Para crear una nueva personalidad, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

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

Carga de recursos de audio

Para cargar un recurso de audio y asignarlo a una personalidad, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Identifique qué recurso de audio y personalidad asignar al archivo. Una vez que lo haya identificado, seleccione o coloque el cursor sobre la celda de la tabla que está compartida por la personalidad y el recurso de audio de destino.
2. Haga clic en **Cargar archivo de audio**.
3. Su navegador abrirá un cuadro de diálogo para seleccionar el recurso de audio que se va a cargar. Seleccione el archivo a cargar.
4. El recurso de audio se carga en GAX y se asigna a la personalidad.

Otras acciones

Después de crear una personalidad, podrá:

- **Editar** la personalidad—Haga clic en **Editar** junto a una personalidad para editar sus propiedades.
- **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 al recurso de audio se asigna a la personalidad, varias opciones se vuelven disponibles para manipular el archivo.
 - **Reproducir** el archivo— Haga clic en el icono de reproducción para escuchar el archivo.
 - **Eliminar**—Elimina el archivo. Esta acción no elimina las personalidades asociadas, pero sí borra el archivo de audio original. Un archivo solo se puede quitar si el recurso de audio al que se asignó no se ha implementado. Sin embargo, si el usuario que realiza la operación es un proveedor de servicios, el archivo se puede quitar solo si no lo creó una empresa.
 - **Reemplazar**—Reasignar este recurso de audio a otra personalidad.
 - **Descargar**—Descargar el archivo a su computadora.
 - **Reprocesamiento**—El reprocesamiento recrea un archivo de recursos de audio desde el archivo de audios original que se cargó (si no se ha sido eliminado de la base de datos o el depósito objetivo). También realiza cualquier conversión necesaria entre formatos de audio.
 - **Codificación**—Visualizar información de cómo GAX codificó el archivo. Cuando se cargan archivos de audio, GAX los codifica automáticamente a alguno de los siguientes formatos: **µ-law**, **A-law** y **GSM**. Solo los archivos **.wav** son compatibles para la carga.

Recursos de audio

Creación de Recursos de audio

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

[+] Mostrar procedimiento

1. Haga clic en **Nuevo** y seleccione **Agregar Mensaje**.
2. Introduzca la siguiente información.
 - **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 (archivo de música) o Anuncio (archivo de anuncio).
3. Haga clic en **Guardar**.

Carga de recursos de audio

Para cargar un recurso de audio, realice lo siguiente:

[+] Mostrar procedimiento

1. Identifique qué recurso de audio y personalidad asignar al archivo. Una vez que lo haya identificado, seleccione o coloque el cursor sobre la celda de la tabla que está compartida por la personalidad y el recurso de audio de destino.
2. Haga clic en **Cargar archivo de audio**.
3. Su navegador abrirá un cuadro de diálogo para seleccionar el recurso de audio que se va a cargar. Seleccione el archivo a cargar.
4. El recurso de audio se carga en GAX y se asigna a la personalidad.

Eliminación de recursos de audio

Para eliminar un recurso de audio:

[+] Mostrar procedimiento

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

Importante

- Si elimina un recurso de audio, también se eliminarán todos los archivos asociados.
- Si elimina un recurso de audio que esté utilizando Operational Parameter Management y, a su vez, lo esté utilizando uno o más parámetros o grupos de

parámetros, se muestra un mensaje que indica esta situación. Cuando esto ocurre, solo puede cancelar la eliminación—, no puede forzarla.

Otras acciones

Una vez cargado el archivo, puede seleccionar o resaltar el archivo y elegir alguna de las siguientes acciones:

- Reproducir el archivo—Haga clic en el botón de reproducción para escuchar el archivo.

Importante

Internet Explorer no puede reproducir el audio directamente. Debe descargar el archivo y reproducirlo de forma local. Firefox no puede reproducir codecs de audio μ -law y A-law. Firefox solo puede reproducir codecs de audio PCM.

- **Eliminar**—Elimina el archivo. Esta acción no elimina las personalidades asociadas, pero sí borra el archivo de audio original. Un archivo solo se puede quitar si el recurso de audio al que se asignó no se ha implementado. Sin embargo, si el usuario que realiza la operación es un proveedor de servicios, el archivo se puede quitar solo si no lo creó una empresa.
- **Reemplazar**—Reemplazar esta personalidad por otra.
- **Descargar**—Descargar el archivo a su computadora.
- **Reprocesamiento**—El reprocesamiento recrea un archivo de recursos de audio desde el archivo de audios 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.
- **Codificación**—Visualizar información de cómo GAX codificó el archivo. Cuando se cargan archivos de audio, GAX los codifica automáticamente a alguno de los siguientes formatos: **μ -law**, **A-law** y **GSM**. Solo los archivos **.wav** son compatibles para la carga.

Registros de auditoría

A partir de GAX 8.5.25x, se agregaron registros de auditoría adicionales a los registros de los recursos de Audio en la base de datos de registros centralizados para tener una pista de auditoría de los cambios de configuración a los recursos de audio y personalidades. Puede ver estos registros en la lista **registros centralizados**, seleccionando **aplicación** > **todos los registros** o **auditoría** en el panel lateral a la izquierda.

Los nuevos registros de auditoría registran las siguientes tareas:

- Crear personalidad
- Modificar ciertas propiedades de una personalidad, es decir, el nombre, idioma, descripción y género.

- Eliminar personalidad
- Crear recursos de audio
- Modificar ciertas propiedades de un recurso de audio, es decir, el nombre, descripción y tipo.
- Eliminar recursos de audio
- Carga/reemplazar el archivo de audio
- Reprocesar el archivo de audio
- Eliminar el archivo de audio
- Descargar el archivo de audio

Se han agregado dos columnas adicionales a la lista de los registros, pero sólo si usted está mirando la lista de registros de auditoría generados desde la sección **auditoría** del panel lateral. Estas columnas son:

- **Nombre de usuario**—Especifica el nombre de usuario que modificó ese objeto en particular en GAX. Si el mensaje del registro contiene un enlace al campo que fue modificado, la entrada de esta columna se deja en blanco.
- **Tipo de objeto**—Especifica el tipo de objeto que fue modificado por el usuario. Si el mensaje del registro explícitamente contiene un enlace al campo que fue modificado, la entrada de esta columna se deja en blanco.