



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

[Recursos de audio \(Configuration Manager\)](#)

## Recursos de audio (Configuration Manager)

Esta ventana 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.

La ventana **Recursos de audio** en Genesys Administrator Extension (GAX) es una lista unificada de sus personalidades y los recursos de audio. 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).
- Columnas adicionales, una para cada personalidad, las cuales indican qué personalidad utiliza 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 actualizará de forma dinámica y mostrará los elementos que coincidan con el texto del campo **Filtro rápido**.

La Administración del Recurso de Audio (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.

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

## Personalidades

### Creación de una Personalidad

Para crear una nueva Personalidad, haga clic en **Nueva**.

#### [+] Mostrar procedimiento

### Procedure: Creación de una Personalidad

#### Steps

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**.

#### Otras acciones

Una vez que haya creado una personalidad, puede:

- 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 botón 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.
- **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.
- **Descargar**—Descargar el archivo a su computadora.
- **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

#### Procedure: Creación de Recursos de audio

##### Steps

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

### [+] Mostrar procedimiento

## Procedure: Carga de recursos de audio

### Steps

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

#### [+] Mostrar procedimiento

## Procedure: Eliminación de recursos de audio

### Steps

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, puede cancelar la eliminación o forzarla.

### Otras acciones

Una vez que ha 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.
- **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.
- **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.
- **Descargar**—Descargar el archivo a su computadora.
- **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.

### Intercambio de recursos de audio

La empresa de entorno (proveedor de servicios) puede compartir los recursos de audio con otras empresas. Los recursos de audio implementados tienen las siguientes propiedades:

- Se crea un nuevo recurso de audio para cada empresa.
- Si la empresa no tiene personalidades coincidentes, se crearán nuevas personalidades automáticamente.
- Los ID de las personalidades y los ID de los recursos de audio coinciden con los ID de los archivos que se están implementando.
- Los nombres de los archivos son compartidos a través de un nuevo recurso de audio. No se crean nuevos archivos en el servidor de archivos. Los recursos de audio proporcionan un mecanismo para hacer que los nombres de los archivos codificados estén visibles a otras empresas para que puedan usarlos con Operational Parameter Management.
- Solo la empresa de entorno puede implementar un recurso de audio en otra empresa. Una empresa no puede volver a implementar un recurso de audio en otra empresa.
- Los cambios que realizó la empresa de entorno en los archivos de los recursos de audio implementados se propagan automáticamente. Esto incluye agregar, actualizar y quitar los archivos de recursos de audio de los recursos de audio implementados.

### Implementación de recursos de audio

#### [+] Mostrar procedimiento

## Procedure: Implementación de recursos de audio

### Steps

Puede implementar recursos de audio por empresa o recurso de audio. Elija alguno de los métodos mostrados a continuación:

#### Por empresa

1. Haga clic en el **Directorio de empresas** y seleccione la empresa que recibirá el recurso de audio.
2. Haga clic en **Editar implementación**.
3. **Mensajes del propietario del entorno** muestra una lista de recursos de audio de su entorno. Para agregar o quitar recursos de audio desde la empresa, haga clic en **Agregar** o **Eliminar** junto a cada recurso de audio.
4. Haga clic en **Aceptar**.

#### Por Recurso de audio

1. Haga clic en la casilla de verificación junto al recurso de audio que desea implementar.
2. Haga clic en **Editar**.
3. En la lista de empresas, seleccione en cuáles se implementará este recurso de audio. También puede hacer clic en **Hacer este mensaje disponible para todas las empresas** para implementar este recurso en todas las empresa.
4. Haga clic en **Guardar**.