



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

Audio Resource Management

3/14/2025

Audio Resource Management

O Audio Resource Management (ARM) permite gerenciar personalidades e os seus Audio Resources associados (arquivos de música e anúncio).

É possível criar Personalidades para ajudá-lo a organizar quais arquivos pertencem a um determinado orador. Por exemplo, você pode ter uma personalidade chamada John que usa diálogo falado em Inglês com voz masculina. Ou você pode ter uma personalidade chamada Marie que usa diálogo falado em Francês com voz feminina.

Você pode carregar dois tipos de Audio Resources:

- Anúncios—Esses são arquivos que contêm diálogo falado que é reproduzido aos clientes. Por exemplo, você pode ter um arquivo de anúncio que informa os clientes sobre o seu horário de expediente.
- Música—São arquivos que reproduzem música para os clientes. Por exemplo, você pode ter um arquivo de música para reproduzir aos clientes que estão prestes a ser transferidos para um Agente.

O ARM é integrado com o [Operational Parameter Management \(OPM\)](#) para permitir aos usuários selecionar dinamicamente as personalidades e os Audio Resources a serem usados com uma estratégia parametrizada ou aplicativo de orquestração, ou um roteamento parametrizado ou aplicativos de voz.

O acesso a ARM se baseia tanto nos privilégios da função quanto nas permissões de controle de acesso de Tenant, tal como se segue:

- O acesso do usuário a telas ou certas funcionalidades do ARM é gerenciado por privilégios de função.
- Permissões de controle de acesso definem que Audio Resources podem ser vistos ou modificados por um usuário autenticado. O acesso a Audio Resources é concedido pelo Tenant. Usuários têm acesso a todos os Audio Resources para cada Tenant a quem têm acesso.

Para Provedores de Serviço, veja [Audio Resources \(Configuration Manager\)](#) para obter informações sobre como compartilhar recursos com Tenants.

Clique em uma guia abaixo para saber mais.

Exibindo Audio Resources

A janela **Audio Resources** no Genesys Administrator Extension (GAX) é uma lista unificada das suas personalidades e Audio Resources. Para exibir a lista, selecione **Audio Resources** no menu **Parâmetros de Roteamento**.

Para cada Audio Resource, o GAX exibe o seguinte:

- Um logotipo para indicar que o arquivo foi designado como Anúncio ou Música.
- O nome do Audio Resource.

- O ID do Audio Resource (ARID). Em um ambiente de tenant único anterior ao GAX 8.5.2, os Audio Resources recebiam ARIDs no intervalo de 9000 a 9999, inclusive, impondo um limite de 1000 Audio Resources. A partir do GAX 8.5.2, o intervalo foi aumentado para 1000 a 9999, inclusive, aumentando o número de ARIDs disponíveis para 9000.
 - A partir do 8.5.2, o intervalo foi aumentado para 1000 a 9999, inclusive, aumentando o número de ARIDs disponíveis para 9000.
- Colunas adicionais, uma para cada personalidade, para indicar a personalidade que está utilizando o Audio Resource.

Para classificar a lista com base em uma coluna, clique no cabeçalho da coluna. Clicar uma segunda vez inverte a ordem de classificação.

Para encontrar o nome de um Audio Resource, clique em **Mostrar Filtro Rápido** e digite o nome, parcial ou completo, de um objeto no campo **Filtro Rápido**. A lista é atualizada dinamicamente para exibir os itens correspondentes ao texto no campo **Filtro Rápido**.

Trabalhando com Personalidades

Criando uma Personalidade

Para criar uma nova Personalidade, clique em **Novo**.

[+] **Mostrar Procedimento**

Procedure: Criando uma Personalidade

Steps

1. Clique em **Novo** e selecione **Adicionar Personalidade**.
2. Insira as seguintes informações:
 - **Nome da Personalidade**—O nome desta personalidade.
 - **Idioma**—O idioma falado por esta personalidade.
 - **Descrição**—Uma descrição desta personalidade.
 - **Gênero**—Selecione se esta personalidade é Masculino, Feminino ou Não Especificado.
3. Clique em **Salvar**.

Carregando Audio Resources

[+] **Mostrar Procedimento**

Procedure: Carregando Audio Resources

Steps

1. Identifique o Audio Resource e a personalidade a atribuir ao arquivo. Uma vez identificado, selecione ou passe o mouse sobre a célula da tabela compartilhada por Audio Resource e personalidade de destino.
2. Clique em **Carregar Arquivo de Áudio**.
3. O seu navegador abre uma caixa de diálogo para selecionar e carregar um Audio Resource. Selecione um arquivo para carregar.
4. O Audio Resource é carregado no GAX e atribuído à personalidade.

Outras Ações

Depois de criar uma personalidade, é possível:

- Editar a personalidade—Clique em **Editar** ao lado de uma personalidade para editar as suas propriedades.
- Excluir a personalidade—Clique em **Editar** para exibir as propriedades da personalidade. Na janela **Editar Personalidade**, clique em **Excluir** para excluir a personalidade.

Importante

Você não pode excluir uma Personalidade que faz parte de um ou mais Arquivos de Audio Resource.

- Manipular o Audio Resource—Assim que um Audio Resource é atribuído à personalidade, várias opções são disponibilizadas para manipular o arquivo.
 - Reproduzir o arquivo—Clique no botão de reproduzir para ouvir o arquivo.
 - **Excluir**—Exclui o arquivo. Isso não exclui as personalidades associadas, mas exclui os arquivos de áudio originais. Um arquivo pode apenas ser removido se o Audio Resource ao qual foi atribuído não foi implantado. Se o usuário que realizar essa operação for um Provedor de Serviço, o arquivo só poderá ser removido se não tiver sido criado por um Tenant.
 - **Reprocessar**—O reprocessamento recria um arquivo de Audio Resource a partir do arquivo de áudio original que foi carregado (se tiver sido excluído do banco de dados e/ou do armazenamento

de destino). Também desempenha qualquer conversão necessária entre formatos de áudio.

- **Download**—Faça download do arquivo para o seu computador.
- **Codificações**—Exiba informações sobre como o arquivo foi codificado pelo GAX. Quando arquivos de áudio são carregados, o GAX codifica-os automaticamente nos seguintes formatos: **μ-law**, **A-law** e **GSM**. Somente arquivos **.wav** são suportados para carregamento.

Audio Resources

Criando um Audio Resource

Para criar um Audio Resource, clique em **Novo**.

[+] Mostrar Procedimento

Procedure: Criando um Audio Resource

Steps

1. Clique em **Novo** e selecione **Adicionar Mensagem**.
2. Insira as seguintes informações:
 - **Nome**—O nome deste Audio Resource.
 - **Descrição**—A descrição deste Audio Resource.
 - **Tipo**—Selecione se este Audio Resource é de Música (um arquivo de música) ou Anúncio (um arquivo de anúncio).
3. Clique em **Salvar**.

Carregando Audio Resources

[+] Mostrar Procedimento

Procedure: Carregando Audio Resources

Steps

1. Identifique o Audio Resource e a personalidade a atribuir ao arquivo. Uma vez identificado, selecione ou passe o mouse sobre a célula da tabela compartilhada por Audio Resource e personalidade de destino.
2. Clique em **Carregar Arquivo de Áudio**.
3. O seu navegador abre uma caixa de diálogo para selecionar e carregar um Audio Resource. Selecione um arquivo para carregar.
4. O Audio Resource é carregado no GAX e atribuído à personalidade.

Excluindo Audio Resources

[+] Mostrar Procedimento

Procedure: Excluindo Audio Resources

Steps

1. Clique nas caixas de seleção ao lado do Audio Resource que deseja excluir.
2. Clique em **Excluir**.

Importante

- Se excluir um Audio Resource, todos os arquivos associados a ele também serão excluídos.
- Se estiver excluindo um Audio Resource que está sendo utilizado pelo Operational Parameter Management e esse Audio Resource estiver sendo usado por um ou mais parâmetros ou Grupos de Parâmetros, uma mensagem é exibida indicando isso. Quando isso acontece, você somente pode cancelar—a exclusão e não forçá-la.

Outras Ações

Assim que você carregar um arquivo, poderá selecionar ou destacar o arquivo e escolher uma das

seguintes ações:

- Reproduzir o arquivo—Clique no botão de reproduzir para ouvir o arquivo.

Importante

O Internet Explorer não suporta a reprodução direta do arquivo de áudio. É necessário fazer download do arquivo e reproduzi-lo localmente. O Firefox não consegue reproduzir os codecs de áudio μ -law e A-law. Somente codecs de áudio PCM podem ser reproduzidos no Firefox.

- **Excluir**—Exclui o arquivo. Isso não exclui as personalidades associadas, mas exclui os arquivos de áudio originais. Um arquivo pode apenas ser removido se o Audio Resource ao qual foi atribuído não foi implantado. Se o usuário que realizar essa operação for um Provedor de Serviço, o arquivo só poderá ser removido se não tiver sido criado por um Tenant.
- **Reprocessar**—O reprocessamento recria um arquivo de Audio Resource a partir do arquivo de áudio original que foi carregado (se tiver sido excluído do banco de dados e/ou do armazenamento de destino). Também desempenha qualquer conversão necessária entre formatos de áudio.
- **Download**—Faça download do arquivo para o seu computador.
- **Codificações**—Exiba informações sobre como o arquivo foi codificado pelo GAX. Quando arquivos de áudio são carregados, o GAX codifica-os automaticamente nos seguintes formatos: **μ -law**, **A-law** e **GSM**. Somente arquivos **.wav** são suportados para carregamento.