



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

Zasoby dźwiękowe (Configuration Manager)

4/10/2025

Zasoby dźwiękowe (Configuration Manager)

To okno umożliwia zarządzanie charakterami oraz skojarzonymi z nimi zasobami dźwiękowymi (anonsami i plikami muzycznymi).

Charaktery ułatwiają przypisywanie plików do konkretnych rozmówców. Na przykład można utworzyć charakter o nazwie Jan, który mówi w języku polskim męskim głosem. Można również utworzyć charakter o nazwie Maria, który mówi w języku francuskim głosem damskim.

Przesyłać można dwa typy zasobów dźwiękowych:

- Anonsy — są to pliki zawierające komunikaty głosowe odtwarzane klientom. Można na przykład używać pliku anonsu, który informuje klientów o godzinach pracy.
- Muzyka — są to pliki z muzyką odtwarzaną klientom. Można na przykład korzystać z pliku muzycznego, który jest odtwarzany klientom oczekującym na przekazanie rozmowy do innego agenta.

Okno **Zasoby dźwiękowe** w aplikacji Genesys Administrator Extension (GAX) to zunifikowana lista charakterów i zasobów dźwiękowych. W przypadku każdego zasobu dźwiękowego w aplikacji GAX są wyświetlane następujące elementy:

- Logotyp, który informuje, czy plik został określony jako anons czy muzyka.
- Nazwa zasobu dźwiękowego.
- Identyfikator zasobu dźwiękowego (ARID, Audio Resource ID).
- Dodatkowe kolumny dla każdego charakteru, które informują, czy zasób dźwiękowy jest używany przez charakter.

Kliknij opcję **Pokaż szybki filtr** i wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**. Lista zostanie dynamicznie zaktualizowana i będą widoczne tylko te elementy, które pasują do tekstu wpisanego w polu **Szybki filtr**.

Funkcja Zarządzanie zasobami dźwiękowymi (ARM, Audio Resource Management) jest zintegrowana z modułem **Operational Parameter Management (OPM)**, dzięki czemu umożliwia użytkownikom dynamiczne wybieranie charakterów i zasobów dźwiękowych, które mają być używane z aplikacjami strategii sparametryzowanej i aranżacji lub aplikacjami sparametryzowanego routingu i głosu.

Dostęp do funkcji ARM jest udzielany na podstawie uprawnień ról i uprawnień kontroli dostępu dzierżawcy w następujący sposób:

- Dostęp użytkownika do ekranów lub konkretnych funkcji ARM zależy od uprawnień ról.
- Uprawnienia kontroli dostępu definiują, które zasoby dźwiękowe mogą być oglądane lub modyfikowane przez uwierzytelnionych użytkowników. Dostęp do zasobów dźwiękowych jest udzielany przez dzierżawcę. Użytkownicy mają dostęp do wszystkich zasobów dźwiękowych każdego dzierżawcy, do którego mają prawa dostępu.

Aby dowiedzieć się więcej, kliknij kartę poniżej.

Charaktery

Tworzenie charakteru

Aby utworzyć nowy charakter, należy kliknąć przycisk **Nowy**.

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Tworzenie charakteru

Kroki

1. Kliknij przycisk **Nowy** i wybierz opcję **Dodaj charakter**.
2. Wprowadź następujące informacje:
 - **Nazwa charakteru** — nazwa danego charakteru.
 - **Język** — język, w jakim mówi charakter.
 - **Opis** — opis charakteru.
 - **Płeć** — określ, czy ten charakter to Mężczyzna czy Kobieta. Możesz też wybrać opcję Nie określono.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Inne działania

Po utworzeniu charakteru można wykonać następujące działania:

- Edycja charakteru — kliknij przycisk **Edytuj** obok charakteru, aby edytować jego właściwości.
- Usunięcie charakteru — kliknij przycisk **Edytuj**, aby wyświetlić właściwości charakteru. W oknie **Edytuj charakter** kliknij przycisk **Usuń**, aby usunąć charakter.

Ważne

Nie można usunąć charakteru, który jest częścią co najmniej jednego pliku zasobu dźwiękowego.

- Manipulowanie zasobem dźwiękowym — gdy zasób dźwiękowy zostanie przypisany do charakteru, stają się dostępne pewne opcje pozwalające manipulować plikiem.

- Odtworzenie pliku — kliknij przycisk odtwarzania, aby posłuchać pliku.
- **Usuń** — usuwa plik. Nie powoduje to usunięcia skojarzonych charakterów, jednak usuwa oryginalne pliki dźwiękowe. Plik można usunąć tylko wtedy, gdy zasób dźwiękowy, do którego został przypisany, nie został jeszcze wdrożony. Jeśli użytkownikiem wykonującym tę operację jest usługodawca, plik można usunąć tylko wtedy, gdy nie został utworzony przez dzierżawcę.
- **Ponownie przetwórz** — ponowne przetworzenie odtwarza plik zasobu dźwiękowego z oryginalnego pliku dźwiękowego, który został przesłany (jeśli nie został usunięty z bazy danych i/lub docelowego nośnika). Powoduje również wykonanie wszystkich niezbędnych konwersji między formatami dźwięku.
- **Pobierz** — pobiera plik na komputer.
- **Zakodowane dane** — wyświetla informacje o sposobie zakodowania pliku przez aplikację GAX. W momencie przesłania plików dźwiękowych aplikacja GAX automatycznie je koduje na następujące formaty: **µ-law**, **A-law** i **GSM**. Przekazywać można tylko pliki **.wav**.

Zasoby dźwiękowe

Tworzenie zasobu dźwiękowego

Aby utworzyć zasób dźwiękowy, należy kliknąć przycisk **Nowy**.

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Tworzenie zasobu dźwiękowego

Kroki

1. Kliknij przycisk **Nowy** i wybierz opcję **Dodaj wiadomość**.
2. Wprowadź następujące informacje:
 - **Nazwa** — nazwa zasobu dźwiękowego.
 - **Opis** — opis zasobu dźwiękowego.
 - **Typ** — określ, czy ten zasób dźwiękowy jest typu Muzyka (plik muzyczny) czy Anons (plik anonsu).
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Przekazywanie zasobów dźwiękowych

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Przekazywanie zasobów dźwiękowych

Kroki

1. Określ, jaki zasób dźwiękowy i charakter mają zostać przypisane do pliku. Następnie wybierz komórkę tabeli lub ustaw wskaźnik myszy nad komórką, która ma być współużytkowana przez docelowy zasób dźwiękowy i charakter.
2. Kliknij opcję **Przełącz plik dźwiękowy**.
3. W przeglądarce zostanie otwarte okno dialogowe umożliwiające wybranie przekazywanego zasobu dźwiękowego. Wybierz plik do przekazania.
4. Zasób dźwiękowy zostanie przekazany do aplikacji GAX i przypisany do charakteru.

Usuwanie zasobów dźwiękowych

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Usuwanie zasobów dźwiękowych

Kroki

1. Kliknij pole wyboru obok zasobu dźwiękowego, który chcesz usunąć.
2. Kliknij przycisk **Usuń**.

Ważne

- W przypadku usunięcia zasobu dźwiękowego zostaną usunięte wszystkie skojarzone z nim pliki.
- W przypadku usuwania zasobu dźwiękowego, który jest używany przez moduł Operational Parameter Management oraz przez co najmniej jeden parametr lub grupę parametrów, zostanie wyświetlony komunikat informacyjny. W takiej sytuacji można anulować usuwanie lub wymusić usuwanie.

Inne działania

Po przekazaniu pliku można go zaznaczyć lub ustawić nad nim wskaźnik myszy, a następnie wykonać jedno z następujących działań:

- Odtworzenie pliku — kliknij przycisk odtwarzania, aby posłuchać pliku.
- **Usuń** — usuwa plik. Nie powoduje to usunięcia skojarzonych charakterów, jednak usuwa oryginalne pliki dźwiękowe. Plik można usunąć tylko wtedy, gdy zasób dźwiękowy, do którego został przypisany, nie został jeszcze wdrożony. Jeśli użytkownikiem wykonującym tę operację jest usługodawca, plik można usunąć tylko wtedy, gdy nie został utworzony przez dzierżawcę.
- **Ponownie przetwórz** — ponowne przetworzenie odtwarza plik zasobu dźwiękowego z oryginalnego pliku dźwiękowego, który został przesłany (jeśli nie został usunięty z bazy danych i/lub docelowego nośnika). Powoduje również wykonanie wszystkich niezbędnych konwersji między formatami dźwięku.
- **Pobierz** — pobiera plik na komputer.
- **Zakodowane dane** — wyświetla informacje o sposobie zakodowania pliku przez aplikację GAX. W momencie przesłania plików dźwiękowych aplikacja GAX automatycznie je koduje na następujące formaty: **µ-law**, **A-law** i **GSM**. Przekazywać można tylko pliki **.wav**.

Udostępnianie zasobów dźwiękowych

Dzierżawca typu Środowisko (usługodawca) może udostępniać zasoby dźwiękowe innym dzierżawcom. Wdrożone zasoby dźwiękowe mają następujące właściwości:

- Nowy zasób dźwiękowy jest tworzony dla każdego dzierżawcy.
- Jeśli dzierżawca nie ma pasujących charakterów, następuje automatyczne utworzenie nowych charakterów.
- Identyfikatory charakterów i zasobów dźwiękowych są zgodne z identyfikatorami wdrożonych plików.
- Nazwy plików są współużytkowane między nowymi zasobami dźwiękowymi. Nowe pliki nie są tworzone na serwerze plików. Zasoby dźwiękowe oferują mechanizm, dzięki któremu zakodowane nazwy plików są widoczne dla innych dzierżawców. Mogą oni używać tych plików z modułem Operational Parameter Management.
- Zasób dźwiękowy może zostać wdrożony do innego dzierżawcy tylko przez dzierżawcę typu Środowisko. Zasób dźwiękowy nie może zostać ponownie wdrożony przez dzierżawcę do innego dzierżawcy.
- Zmiany wprowadzone przez dzierżawcę Środowisko w plikach wdrożonych zasobów dźwiękowych są automatycznie propagowane. Dotyczy to dodawania, aktualizowania i usuwania plików wdrożonych zasobów dźwiękowych.

Wdrażanie zasobów dźwiękowych

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Wdrażanie zasobów dźwiękowych

Kroki

Zasoby dźwiękowe mogą być wdrażane przez dzierżawcę lub przez zasób dźwiękowy. Można wybrać jedną z następujących metod:

Przez dzierżawcę

1. Kliknij opcję **Katalog dzierżawców** i wybierz dzierżawcę, który ma odebrać zasób dźwiękowy.
2. Kliknij opcję **Edytuj wdrożenie**.
3. W oknie **Komunikaty właściciela środowiska** zostanie wyświetlona lista zasobów dźwiękowych dostępnych w środowisku. Zasoby dźwiękowe można dodać do dzierżawcy lub usunąć je z niego, klikając opcje **Dodaj** lub **Usuń** obok zasobu dźwiękowego.
4. Kliknij przycisk **OK**.

Przez zasób dźwiękowy

1. Kliknij pole wyboru obok zasobu dźwiękowego, który chcesz wdrożyć.
2. Kliknij opcję **Edytuj**.
3. Na liście dzierżawców wybierz dzierżawców, do których ma zostać wdrożony ten zasób dźwiękowy. Możesz również kliknąć opcję **Udostępnij tę wiadomość dla wszystkich dzierżawców**, aby wdrożyć zasób do wszystkich dzierżawców.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.