



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

[Звуковые ресурсы \(Configuration Manager\)](#)

# Звуковые ресурсы (Configuration Manager)

Это окно позволяет управлять специализациями и связанными с ними звуковыми ресурсами (уведомлениями и музыкальными файлами).

Создание специализаций помогает определить, какие файлы относятся к конкретному говорящему. Например, можно создать специализацию с именем Джон, для которой используется запись на английском языке в исполнении мужчины. Либо можно создать специализацию с именем Мэри, для которой используется запись на французском языке в исполнении женщины.

Для выгрузки доступно два типа звуковых ресурсов.

- Уведомления — файлы, содержащие речевую запись, которая будет воспроизводиться для клиентов. Например, можно создать файл уведомления, сообщающий клиентам о режиме работы.
- Музыка — музыкальные файлы, которые воспроизводятся для клиентов. Например, можно создать музыкальный файл, воспроизводимый для клиентов, которых планируется передать агенту.

Окно **Звуковые ресурсы** в приложении Genesys Administrator Extension (GAX) представляет собой единый список специализаций и звуковых ресурсов. Для каждого звукового ресурса в приложении GAX отображаются указанные ниже сведения.

- Логотип, обозначающий тип файла — Уведомление или Музыка.
- Имя звукового ресурса.
- Идентификатор звукового ресурса (ARID).
- Дополнительные столбцы (по одному для каждой специализации), в которых указывается, какая специализация использует этот звуковой ресурс.

Нажмите кнопку **Показать быстрый фильтр** и введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**. Список динамически обновляется, чтобы отображать элементы, которые соответствуют тексту в поле **Быстрый фильтр**.

Интерфейс управления звуковыми ресурсами (ARM) встроен в **модуль Operational Parameters Management (OPM)**, что позволяет пользователям динамически выбирать специализации и звуковые ресурсы для использования в сочетании с параметризованной стратегией или приложением для организации взаимодействия, а также с параметризованной маршрутизацией или приложениями голосовой связи.

Доступ к ARM основан на правах доступа ролей и разрешениях системы управления доступом владельца, как описано ниже.

- Доступ пользователей к экранам и определенным функциям ARM осуществляется на основе прав доступа ролей.

- Разрешения системы управления доступом определяют, какие именно звуковые ресурсы доступны для просмотра и редактирования пользователям, прошедшим проверку подлинности. Доступ к звуковым ресурсам предоставляется на уровне владельца. Пользователю доступны все звуковые ресурсы каждого владельца, к которому ему разрешен доступ.

Чтобы получить дополнительную информацию, нажмите вкладку ниже.

## Специализации

### Создание специализации

Чтобы создать специализацию, нажмите кнопку **Создать**.

### [+] Показать описание процедуры

#### Procedure: Создание специализации

##### Steps

1. Нажмите кнопку **Создать** и выберите **Добавить специализацию**.  
.
2. Введите указанные ниже сведения.
  - **Имя специализации** — имя специализации.
  - **Язык** — язык, используемый специализацией.
  - **Описание** — описание специализации.
  - **Пол** — выберите пол специализации — Мужской, Женский или Не указан.
3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

### Другие действия

После создания специализации доступны приведенные далее действия.

- Редактировать специализацию — нажмите кнопку **Редактировать** рядом со специализацией, чтобы изменить свойства специализации.
- Удалить специализацию — нажмите кнопку **Редактировать**, чтобы просмотреть свойства специализации. В окне **Редактировать специализацию** нажмите кнопку **Удалить**, чтобы удалить специализацию.

## Important

Удалить специализацию, которая входит в состав одного или нескольких файлов звуковых ресурсов, невозможно.

- Манипулировать звуковыми ресурсами — после назначения звукового ресурса специализации становятся доступны несколько параметров, позволяющих манипулировать файлом.
  - Воспроизвести файл — нажмите кнопку воспроизведения, чтобы прослушать файл.
  - **Удалить** — удаление файла. При этом не удаляются связанные с ним специализации, однако удаляются исходные звуковые файлы. Файл можно удалить только в том случае, если звуковой ресурс, которому он назначен, не был развернут. Если пользователь, выполняющий эту операцию, является поставщиком услуг, файл можно удалить только в случае, если он не был создан владельцем.
  - **Повторно обрабатывать** — при повторной обработке файл звукового ресурса повторно создается из исходного загруженного звукового файла (если он не был удален из базы данных или из целевого хранилища). Кроме того, выполняется необходимое преобразование звуковых форматов.
  - **Загрузить** — скачивание файла на компьютер.
  - **Кодировки** — просмотр сведений о типе кодировки файла приложением GAX. При выгрузке звуковых файлов приложение GAX автоматически кодирует их в следующие форматы: **µ-law**, **A-law** и **GSM**. Выгрузка поддерживается только для файлов **.wav**.

## Звуковые ресурсы

### Создание звукового ресурса

Чтобы создать звуковой ресурс, нажмите кнопку **Создать**.

### [+] Показать описание процедуры

#### Procedure: Создание звукового ресурса

##### Steps

1. Нажмите кнопку **Создать** и выберите **Добавить сообщение**.
2. Введите указанные ниже сведения.
  - **Имя** — имя звукового ресурса.

- **Описание** — описание звукового ресурса.
  - **Тип** — выберите тип звукового ресурса — Музыка (музыкальный файл) или Уведомление (файл уведомления).
3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

### Выгрузка звуковых ресурсов

#### [+] Показать описание процедуры

#### Procedure: Выгрузка звуковых ресурсов

##### Steps

1. Укажите звуковой ресурс и специализацию для назначения файлу. Затем выберите или наведите курсор на ячейку таблицы, которая является общей для целевого звукового ресурса и специализации.
2. Нажмите кнопку **Выгрузить звуковой файл**.
3. В браузере откроется диалоговое окно, позволяющее выбрать звуковой ресурс для выгрузки. Выберите файл для выгрузки.
4. Звуковой ресурс выгружается в приложение GAX и назначается специализации.

### Удаление звуковых ресурсов

#### [+] Показать описание процедуры

#### Procedure: Удаление звуковых ресурсов

### Steps

1. Установите флажок рядом со звуковым ресурсом, который необходимо удалить.
2. Нажмите кнопку **Удалить**.

### Important

- При удалении звукового ресурса также удаляются все связанные с ним файлы.
- Если выполняется удаление звукового ресурса, который используется модулем Operational Parameter Management, и этот ресурс используется одним или несколькими параметрами или группами параметров, на экране появится соответствующее сообщение. В этом случае можно отменить или подтвердить удаление.

### Другие действия

После выгрузки файла можно выбрать или выделить файл и выполнить одно из указанных ниже действий.

- Воспроизвести файл — нажмите кнопку воспроизведения, чтобы прослушать файл.
- **Удалить** — удаление файла. При этом не удаляются связанные с ним специализации, однако удаляются исходные звуковые файлы. Файл можно удалить только в том случае, если звуковой ресурс, которому он назначен, не был развернут. Если пользователь, выполняющий эту операцию, является поставщиком услуг, файл можно удалить только в случае, если он не был создан владельцем.
- **Повторно обрабатывать** — при повторной обработке файл звукового ресурса повторно создается из исходного загруженного звукового файла (если он не был удален из базы данных или из целевого хранилища). Кроме того, выполняется необходимое преобразование звуковых форматов.
- **Загрузить** — скачивание файла на компьютер.
- **Кодировки** — просмотр сведений о типе кодировки файла приложением GAX. При выгрузке звуковых файлов приложение GAX автоматически кодирует их в следующие форматы: **μ-law**, **A-law** и **GSM**. Выгрузка поддерживается только для файлов **.wav**.

### Общий доступ к звуковым ресурсам

Владелец «Среда» (поставщик услуг) может предоставлять доступ к звуковым ресурсам другим владельцам. Развернутые звуковые ресурсы имеют перечисленные ниже свойства.

- Для каждого владельца создается новый звуковой ресурс.
- Если у владельца нет соответствующих специализаций, они создаются автоматически.
- Идентификаторы специализаций и звуковых ресурсов совпадают с идентификаторами развертываемых файлов.
- К именам файлов обеспечивается совместный доступ через новый звуковой ресурс. На файловом сервере не создаются новые файлы. Звуковые ресурсы реализуют механизм, который позволяет сделать имена закодированных файлов видимыми другим владельцам, чтобы их можно было использовать с модулем Operational Parameter Management.
- Развертывать звуковые ресурсы для другого владельца может только владелец «Среда». Владелец не может повторно выполнить развертывание звукового ресурса для другого владельца.
- Изменения, которые владелец «Среда» вносит в файлы развернутых звуковых ресурсов, распространяются автоматически. Сюда относится добавление, обновление и удаление файлов развернутых звуковых ресурсов.

### Развертывание звуковых ресурсов

#### [+] Показать описание процедуры

## Procedure: Развертывание звуковых ресурсов

### Steps

Звуковые ресурсы можно развертывать на уровне владельца или на уровне звукового ресурса. Выберите один из указанных ниже способов.

#### На уровне владельца

1. Откройте **Каталог групп внутренних абонентов** и выберите владельца, к которому будет отнесен звуковой ресурс.
2. Нажмите кнопку **Редактировать развертывание**.
3. В окне **Сообщения владельца среды** появится список звуковых ресурсов, имеющихся в среде. Можно добавлять или удалять звуковые ресурсы, назначенные владельцу, с помощью кнопок **Добавить** и **Удалить** рядом с каждым звуковым ресурсом.
4. Нажмите кнопку **ОК**.

#### На уровне звукового ресурса

1. Установите флажок рядом со звуковым ресурсом, который необходимо развернуть.

2. Нажмите кнопку **Правка**.
3. В списке «Внутренние абоненты» выберите владельцев, в которых будет разворачиваться этот звуковой ресурс. Можно установить флажок **Сделать это сообщение доступным для всех внутренних абонентов**, чтобы развернуть ресурс во всех владельцах.
4. Нажмите кнопку **Сохранить**.