



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

Audioressourcenverwaltung

Audioressourcenverwaltung

In der Audioressourcenverwaltung (ARM) können Sie Charaktere und deren zugewiesene Audioressourcen (Ansagen und Musikdateien) verwalten.

Durch Charaktere behalten Sie einen besseren Überblick darüber, welche Dateien zu welchem Sprecher gehören. Beispielsweise können Sie einen Charakter Hans einsetzen, bei dem die Dialoge von einer männlichen Stimme auf Deutsch gesprochen werden. Sie können auch einen Charakter Marie einsetzen, bei dem die Dialoge von einer weiblichen Stimme auf Französisch gesprochen werden.

Sie können zwei Arten von Audioressourcen hochladen:

- **Ansagen:** Diese Dateien enthalten gesprochene Dialoge, die für Kunden abgespielt werden. Beispielsweise können Sie eine Ansagedatei verwenden, in der den Kunden die Geschäftszeiten mitgeteilt werden.
- **Musik:** Mit diesen Dateien wird für die Kunden Musik abgespielt. Beispielsweise können Sie eine Musikdatei verwenden, mit der Musik für Kunden abgespielt wird, die gleich an einen Agenten übermittelt werden sollen.

Das Fenster **Audioressourcen** von Genesys Administrator Extension (GAX) enthält eine zusammengefasste Liste Ihrer Charaktere und Audioressourcen. Für jede Audioressource zeigt GAX Folgendes an:

- Ein Logo, das angibt, ob die Datei als Ansage oder als Musik bezeichnet ist.
- Der Name der Audioressource.
- Die Audioressourcen-ID (ARID).
- Pro Charakter eine weitere Spalte, um den Charakter anzugeben, der diese Audioressource nutzt.

Klicken Sie auf **Schnellfilter anzeigen** und geben Sie den Namen oder einen Teil des Namens eines Objekts im Feld **Schnellfilter** ein. Die Liste wird dynamisch mit den Elementen aktualisiert, die mit dem Text im Feld **Schnellfilter** übereinstimmen.

Die Audioressourcenverwaltung (ARM) ist in die **Verwaltung der Betriebsparameter (OPM)** integriert, damit die Benutzer die Charaktere und Audioressourcen dynamisch auswählen können, die für eine Anwendung für parametrisierte Strategien oder die Orchestration oder für eine Anwendung für parametrisiertes Routing oder eine Sprachanwendung verwendet werden sollen.

Der Zugriff auf die Audioressourcenverwaltung basiert auf Rollen- und auf Mandantenzugriffsberechtigungen. Hierbei gilt Folgendes:

- Der Zugriff der Benutzer auf Fenster und bestimmte Verwaltungsfunktionen für Audioressourcen wird über Rollenberechtigungen verwaltet.
- Über Mandantenzugriffsberechtigungen wird festgelegt, welche Audioressourcen von einem authentifizierten Benutzer angezeigt und geändert werden können. Der Zugriff auf Audioressourcen wird vom Mandanten erteilt. Benutzer haben Zugriff auf alle Audioressourcen jedes Mandanten, für den sie Zugriffsberechtigungen besitzen.

Service Providers finden unter [Audioressourcen \(Configuration Manager\)](#) Informationen zum Freigeben von Ressourcen für Mandanten.

Klicken Sie unten auf eine Registerkarte, um mehr erfahren.

Charaktere

Erstellen eines Charakters

Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um einen Charakter zu erstellen.

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Erstellen eines Charakters

Steps

1. Klicken Sie auf **Neu** und wählen Sie **Charakter hinzufügen** aus.
2. Geben Sie folgende Informationen ein:
 - **Name des Charakters:** Der Name dieses Charakters.
 - **Sprache:** Die von diesem Charakter gesprochene Sprache.
 - **Beschreibung:** Eine Beschreibung dieses Charakters.
 - **Geschlecht:** Wählen Sie aus, ob der Charakter männlich, weiblich oder nicht angegeben sein soll.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hochladen von Audioressourcen

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Hochladen von Audioressourcen

Steps

1. Bestimmen Sie, welche Audioressource und welcher Charakter der Datei zugewiesen werden. Wählen Sie anschließend eine Tabellenzelle aus oder führen Sie den Mauszeiger über eine Tabellenzelle, die für Zielaudioressource und Zielcharakter genutzt werden soll.
2. Klicken Sie auf **Audiodatei hochladen**.
3. Im Browser wird ein Dialogfeld geöffnet, in dem Sie eine Audioressource auswählen können, die hochgeladen werden soll. Wählen Sie die hochzuladende Datei aus.
4. Die Audioressource wird in GAX hochgeladen und dem Charakter zugewiesen.

Weitere Aktionen

Wenn Sie einen Charakter erstellt haben, können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Charakter bearbeiten: Klicken Sie neben einem Charakter auf **Bearbeiten**, um dessen Eigenschaften zu bearbeiten.
- Charakter löschen: Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die Eigenschaften des Charakters anzuzeigen. Klicken Sie im Fenster **Charakter bearbeiten** auf **Löschen**, um den Charakter zu löschen.

Wichtig

Charaktere, die zu mehr als einer Audioressourcendatei gehören, können nicht gelöscht werden.

- Audioressource bearbeiten: Wenn eine Audioressource einem Charakter zugewiesen wurde, werden mehrere Optionen zum Bearbeiten der Datei verfügbar.
 - Datei abspielen: Klicken Sie auf die Wiedergabe-Schaltfläche, um die Datei anzuhören.
 - **Löschen**: Löschen der Datei. Damit werden nicht die zugehörigen Charaktere, sondern die ursprünglichen Audiodateien gelöscht. Eine Datei kann nur entfernt werden, wenn die zugehörige Audioressource noch nicht implementiert wurde. Service Provider können nur Dateien entfernen, die nicht von einem Mandanten erstellt wurden.
 - **Neu verarbeiten**: Bei der Neuverarbeitung wird eine Audioressourcendatei aus der ursprünglich hochgeladenen Audiodatei neu erstellt (sofern Letztere nicht aus der Datenbank bzw. dem Zielspeicher gelöscht wurde). Außerdem werden sämtliche ggf. erforderlichen Audioformatkonvertierungen durchgeführt.
 - **Herunterladen**: Herunterladen der Datei auf Ihren Computer.
 - **Codierungen**: Anzeige von Informationen zur Codierung der Datei durch GAX. Wenn die Audiodateien hochgeladen werden, codiert sie GAX automatisch in einem der folgenden Formate: μ -law, A-Law oder GSM.

Audioressourcen

Erstellen einer Audioressource

Klicken Sie auf **Neu**, um eine Audioressource zu erstellen.

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Erstellen einer Audioressource

Steps

1. Klicken Sie auf **Neu** und wählen Sie **Nachricht hinzufügen** aus.
2. Geben Sie folgende Informationen ein:
 - **Name**: Der Name dieser Audioressource.
 - **Beschreibung**: Eine Beschreibung dieser Audioressource.
 - **Typ**: Wählen Sie aus, ob diese Audioressource Musik (Musikdatei) oder eine Ansage enthält (Ansagedatei).
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hochladen von Audioressourcen

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Hochladen von Audioressourcen

Steps

1. Bestimmen Sie, welche Audioressource und welcher Charakter der Datei zugewiesen werden. Wählen Sie anschließend eine Tabellenzelle aus oder führen Sie den Mauszeiger über eine Tabellenzelle, die für Zielaudioressource und Zielcharakter genutzt werden soll.
2. Klicken Sie auf **Audiodatei hochladen**.

3. Im Browser wird ein Dialogfeld geöffnet, in dem Sie eine Audioressource auswählen können, die hochgeladen werden soll. Wählen Sie die hochzuladende Datei aus.
4. Die Audioressource wird in GAX hochgeladen und dem Charakter zugewiesen.

Löschen von Audioressourcen

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Löschen von Audioressourcen

Steps

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Audioressource, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf **Löschen**.

Wichtig

- Wenn Sie eine Audioressource löschen, werden alle dieser zugewiesenen Dateien ebenfalls gelöscht.
- Wenn Sie eine in der Verwaltung der Betriebsparameter verwendete Audioressource, die von mindestens einem Parameter bzw. einer Parametergruppe verwendet wird, löschen, erscheint eine entsprechende Meldung, die auf diesen Umstand hinweist. In diesem Fall können Sie den Löschvorgang nur abbrechen, nicht aber erzwingen.

Weitere Aktionen

Wenn Sie eine Datei hochgeladen haben, können Sie die Datei auswählen oder hervorheben und eine der folgenden Aktionen auswählen:

- Datei abspielen: Klicken Sie auf die Wiedergabe-Schaltfläche, um die Datei anzuhören.
- **Löschen**: Löschen der Datei. Damit werden nicht die zugehörigen Charaktere, sondern die ursprünglichen Audiodateien gelöscht. Eine Datei kann nur entfernt werden, wenn die zugehörige Audioressource noch nicht implementiert wurde. Service Provider können nur Dateien entfernen, die nicht von einem Mandanten erstellt wurden.

- **Neu verarbeiten:** Bei der Neuverarbeitung wird eine Audioressourcendatei aus der ursprünglich hochgeladenen Audiodatei neu erstellt (sofern Letztere nicht aus der Datenbank bzw. dem Zielspeicher gelöscht wurde). Außerdem werden sämtliche ggf. erforderlichen Audioformatkonvertierungen durchgeführt.
- **Herunterladen:** Herunterladen der Datei auf Ihren Computer.
- **Codierungen:** Anzeige von Informationen zur Codierung der Datei durch GAX. Wenn die Audiodateien hochgeladen werden, codiert sie GAX automatisch in einem der folgenden Formate: μ -law, A-Law oder GSM.