



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

[Gestion des ressources audio](#)

Sommaire

- 1 Gestion des ressources audio
 - 1.1 Affichage des ressources audio
 - 1.2 Utilisation des personnalités
 - 1.3 Ressources audio
 - 1.4 Journaux d'audit

Gestion des ressources audio

Audio Resource Management (ARM) vous permet de gérer des personnalités et leurs ressources audio associées (annonces et fichiers musicaux).

Vous pouvez créer des personnalités afin de définir quels fichiers appartiennent à quel interlocuteur, pour une meilleure organisation. Par exemple, vous pouvez avoir une personnalité appelée John qui utilise un dialogue énoncé en anglais par un interlocuteur homme. Vous pouvez également avoir une personnalité appelée Marie qui utilise un dialogue énoncé en français par un interlocuteur femme.

Vous pouvez télécharger deux types de ressources audio :

- Annonces—Ces fichiers contiennent du texte parlé qui sera diffusé aux clients. Par exemple, vous pouvez avoir un fichier d'annonce qui indique aux clients vos heures d'ouverture.
- Musique—Ces fichiers passent de la musique aux clients. Par exemple, vous pouvez avoir un fichier musical qui passe de la musique aux clients dont l'appel est transféré vers un agent.

ARM est équipé d'**Operational Parameters Management (OPM)** afin de permettre aux utilisateurs de sélectionner de façon dynamique les personnalités et ressources audio à utiliser avec une application de stratégie ou d'orchestration paramétrée ou des applications vocales ou de routage paramétrées.

L'accès à ARM dépend des privilèges de rôle et des autorisations de contrôle d'accès du locataire :

- L'accès utilisateur à certains écrans ou certaines fonctionnalités d'ARM est déterminé par les privilèges de rôle.
- Les autorisations de contrôle d'accès définissent les ressources audio qui peuvent être affichées ou modifiées par un utilisateur authentifié. L'accès aux ressources audio est accordé par locataire. Les utilisateurs ont accès à toutes les ressources audio pour chaque locataire auquel ils ont accès.

Pour les fournisseurs de services, voir **Audio Resources (Configuration Manager)** pour plus d'informations sur les moyens de partager les ressources avec les locataires.

Affichage des ressources audio

La fenêtre **Ressources audio** de Genesys Administrator Extension (GAX) est une liste unifiée de vos personnalités et ressources audio. Pour afficher la liste, sélectionnez **Ressources Audio** dans le menu **Paramètres de routage**.

Pour chaque ressource audio, GAX affiche les éléments suivants :

- Un logo indiquant si le fichier est désigné comme Annonce ou comme Musique.
- Le nom de la ressource audio.
- L'ID de la ressource audio (ARID). Dans un environnement à locataire unique avant la version 8.5.2 de GAX, des ID de ressource audio (ARID) étaient attribués aux ressources audio dans la plage allant de 9 000 à 9 999 inclus, avec une limite de 1 000 ressources audio. Depuis la version 8.5.2 de GAX, la plage a été augmentée et est passée de 1 000 à 9 999 inclus, augmentant le nombre d'ID de ressource

audio (ARID) disponibles à 9 000.

- Des colonnes supplémentaires, une par personnalité, afin d'indiquer par qui est utilisée la ressource audio. Les personnalités sont listées par ordre alphabétique. Par défaut, toutes les personnalités auxquelles est attribuée la ressource audio sont listées. Pour masquer (ou afficher) des personnalités affichées dans la liste pour un locataire spécifique, cliquez sur **Afficher le filtre rapide** et sélectionnez **Afficher/Masquer les personnalités** (situé sur l'extrémité droite) pour ouvrir une liste de toutes les personnalités disponibles pour ce locataire. Sélectionnez les personnalités que vous voulez afficher et désélectionnez la case à cocher pour celles que vous ne souhaitez pas afficher.

Conseil

Cochez ou décochez la case à cocher pour **Tous** si vous souhaitez d'abord afficher ou masquer une majorité de personnalités, respectivement, puis cliquez/désélectionnez chaque personnalité pour affiner la liste, si nécessaire.

Pour trier la liste en fonction d'une colonne, cliquez sur l'en-tête de la colonne. Cliquez une seconde fois pour inverser l'ordre de tri.

Pour chercher le nom d'une ressource audio, cliquez sur **Afficher filtre rapide** et saisissez le nom ou le nom partiel d'un objet dans le champ **Filtre rapide**. La liste se met à jour automatiquement afin d'afficher les éléments correspondant au texte du champ **Filtre rapide**.

Utilisation des personnalités

Création d'une personnalité

Pour créer une nouvelle personnalité, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Ajouter personnalité**.
2. Entrez les informations suivantes :
 - **Nom de la personnalité**—Nom de la personnalité.
 - **Langue**—Langue parlée par cette personnalité.
 - **Description**—Description de la personnalité.
 - **Sexe**—Sélectionnez si cette personnalité est de sexe masculin, féminin ou non spécifié.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Téléchargement de ressources audio

Pour télécharger une ressource audio et l'attribuer à une personnalité, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Déterminez quelle ressource audio et personnalité attribuer au fichier. Sélectionnez ensuite la cellule du tableau (ou passez dessus avec le curseur) partagée par la ressource audio et la personnalité cibles.
2. Cliquez sur **Télécharger un fichier audio**.
3. Une boîte de dialogue s'affiche dans votre navigateur afin de vous permettre de sélectionner la ressource audio à télécharger. Sélectionnez un fichier à télécharger.
4. La ressource audio est téléchargée vers GAX, puis attribuée à la personnalité.

Autres actions

Après avoir créé une personnalité, vous pouvez réaliser les actions suivantes :

- **Modifier** la personnalité—Cliquez sur **Modifier** en regard d'une personnalité pour modifier ses propriétés.
- **Supprimer** la personnalité—Cliquez sur **Modifier** pour afficher les propriétés de la personnalité. Dans la fenêtre de **modification de la personnalité**, cliquez sur **Supprimer** pour supprimer la personnalité.

Important

Vous ne pouvez pas supprimer une personnalité qui fait partie d'un ou plusieurs fichiers de ressource audio.

- **Manipuler** la ressource audio—Lorsqu'une ressource audio est attribuée à la personnalité, plusieurs options de manipulation du fichier deviennent disponibles.
 - **Lire** le fichier—Cliquez sur le bouton de lecture pour écouter le fichier.
 - **Supprimer**—Supprime le fichier. Cette action supprime les fichiers audio d'origine, mais pas les personnalités associées. Un fichier ne peut être supprimé que si la ressource audio à laquelle il a été attribué n'a pas été déployée. Si l'utilisateur effectuant cette opération est un fournisseur de services, le fichier ne peut être supprimé que s'il n'a pas été créé par un locataire.
 - **Remplacer**—Réattribuer cette ressource audio à une autre personnalité.
 - **Télécharger**—Télécharge le fichier sur votre ordinateur.
 - **Retraiter**—Le retraitement recrée un fichier de ressource audio à partir du fichier audio d'origine qui avait été téléchargé (s'il n'a pas été supprimé de la base de données et/ou du stockage cible). Il effectue aussi toute conversion nécessaire entre les formats audio.
 - **Codages**—Affiche des informations sur la façon dont le fichier a été codé par GAX. Lorsque des fichiers audio sont téléchargés, GAX les code automatiquement aux formats suivants : **µ-law**, **A-law** et **GSM**. Seul le téléchargement des fichiers **.wav** est pris en charge.

Ressources audio

Création d'une ressource audio

Pour créer une ressource audio, cliquez sur **Nouveau**.

[+] Afficher la procédure

1. Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Ajouter un message**.
2. Entrez les informations suivantes :
 - **Nom**—Nom de la ressource audio.
 - **Description**—Description de cette ressource audio.
 - **Type**—Sélectionnez si la ressource audio est de type Musique (fichier musical) ou Annonce (fichier d'annonce).
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Téléchargement de ressources audio

Pour télécharger une ressource audio, procédez comme suit :

[+] Afficher la procédure

1. Déterminez quelles ressource audio et personnalité attribuer au fichier. Sélectionnez ensuite la cellule du tableau (ou passez dessus avec le curseur) partagée par la ressource audio et la personnalité cibles.
2. Cliquez sur **Télécharger un fichier audio**.
3. Une boîte de dialogue s'affiche dans votre navigateur afin de vous permettre de sélectionner la ressource audio à télécharger. Sélectionnez un fichier à télécharger.
4. La ressource audio est téléchargée vers GAX, puis attribuée à la personnalité.

Suppression de ressources audio

Pour supprimer une ressource audio :

[+] Afficher la procédure

1. Cochez la case en regard de la ressource audio à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**.

Important

- Si vous supprimez une ressource audio, tous les fichiers qui lui sont associés sont aussi supprimés.
- Si vous supprimez une ressource audio qui est utilisée par Operational Parameter Management et que cette ressource audio est utilisée par un ou plusieurs

paramètres ou groupes de paramètres, un message s'affiche pour vous le signaler. Dans ce cas, vous pouvez uniquement annuler la suppression—Vous ne pouvez pas forcer la suppression.

Autres actions

Une fois le fichier téléchargé, vous pouvez le sélectionner ou le mettre en surbrillance et effectuer l'une des actions suivantes :

- Lire le fichier—Cliquez sur le bouton de lecture pour écouter le fichier.

Important

Internet Explorer ne prend pas directement en charge la lecture du fichier audio. Vous devez télécharger le fichier et le lire au niveau local. Firefox ne lit pas les codecs audio μ -law et A-law. Seuls les codecs PCM Audio sont lus dans Firefox.

- **Supprimer**—Supprime le fichier. Cette action supprime les fichiers audio d'origine, mais pas les personnalités associées. Un fichier ne peut être supprimé que si la ressource audio à laquelle il a été attribué n'a pas été déployée. Si l'utilisateur effectuant cette opération est un fournisseur de services, le fichier ne peut être supprimé que s'il n'a pas été créé par un locataire.
- **Remplacer**—Remplacer cette personnalité par une autre.
- **Télécharger**—Télécharger le fichier sur votre ordinateur.
- **Retraiter**—Le retraitement recrée un fichier de ressource audio à partir du fichier audio d'origine qui avait été téléchargé (s'il n'a pas été supprimé de la base de données et/ou du stockage cible). Il effectue aussi toute conversion nécessaire entre les formats audio.
- **Codages**—Affiche des informations sur la façon dont le fichier a été codé par GAX. Lorsque des fichiers audio sont téléchargés, GAX les code automatiquement aux formats suivants : **μ -law**, **A-law** et **GSM**. Seul le téléchargement des fichiers **.wav** est pris en charge.

Journaux d'audit

Depuis GAX 8.5.25x, des journaux d'audit supplémentaires ont été ajoutés aux journaux de ressource audio dans la base de données de journaux centrale pour fournir un relevé des changements de configuration apportés à la ressource audio et aux personnalités. Vous pouvez afficher ces journaux dans la liste des **journaux centralisés**, en sélectionnant **Application > Tous les journaux** ou **Audit** dans le volet situé à gauche.

Les nouveaux journaux d'audit journalisent les tâches suivantes :

- Créer une entité
- Modifier certaines propriétés d'une personnalité, à savoir le nom, la langue, la description et le genre.

- Supprimer une entité
- Créer une ressource audio
- Modifier certaines propriétés d'une ressource audio, à savoir le nom, la description, puis le type.
- Supprimer une ressource audio
- Télécharger/remplacer un fichier audio
- Retraiter un fichier audio
- Supprimer un fichier audio
- Télécharger un fichier audio

Deux colonnes supplémentaires ont été ajoutées à la liste des journaux, mais uniquement si vous consultez une liste de journaux d'audit créés à partir de la section **Audit** du volet latéral. Il s'agit des colonnes suivantes :

- **Nom d'utilisateur**—Spécifie le nom de l'utilisateur qui a modifié cet objet dans GAX. Si le message du journal contient un lien vers le champ qui a été modifié, cette entrée de colonne est vide.
- **Type d'objet**—Spécifie le type d'objet qui a été modifié par l'utilisateur. Si le message du journal contient un lien explicite vers le champ qui a été modifié, cette entrée de colonne est vide.