

# INSPIRATION<sup>neo</sup>

## Audioanalyse-Modul



## Bedienungsanleitung

21.10.2020

*Originalanleitung*

### Produktlinie <sup>neo</sup>, Version 6.x

Die beschriebenen Funktionen können mit folgenden ASC-Produkten verwendet werden:

INSPIRATION<sup>neo</sup>

Im Partnerbereich unserer Webseite <http://www.asctechnologies.com> finden Sie immer die aktuellsten technischen Dokumente und Produktaktualisierungen.

Copyright © 2019 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

Windows ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Corporation. VMware® ist ein eingetragenes Markenzeichen von VMware, Inc. Alle anderen hier erwähnten Marken und Produktnamen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Allgemeine Hinweise .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Sprachanalysemethoden.....</b>	<b>7</b>
3.1	Schlüsselworterkennung .....	7
3.2	Transkription .....	7
3.3	Emotionserkennung .....	8
<b>4</b>	<b>Hauptansicht .....</b>	<b>9</b>
4.1	Symbolleiste .....	10
4.1.1	Suchen .....	11
<b>5</b>	<b>Detailansicht.....</b>	<b>13</b>
5.1	Registerkarte Details .....	14
5.2	Registerkarte Schlüsselwörter .....	15
5.2.1	Analyseliste hinzufügen .....	17
5.3	Registerkarte Transkription .....	17
5.3.1	Laufwerk hinzufügen .....	18
5.4	Registerkarte Emotionen.....	19
5.5	Registerkarte Zeitplan .....	20
5.6	Registerkarte Filter .....	22
5.6.1	Gruppenfeld Organisationseinstellungen .....	22
5.6.1.1	Agenten aus der Organisationsstruktur hinzufügen .....	23
5.6.1.2	Eigene Agenten hinzufügen .....	24
5.6.2	Gruppenfeld Zeit .....	24
5.6.3	Gruppenfeld Session-Kategorien .....	25
5.6.3.1	Session-Kategorie hinzufügen .....	26
5.7	Registerkarte Zusätzliche Filter.....	26
5.7.1	Gruppenfeld Session-Informationen .....	27
5.7.2	Eintrag bearbeiten .....	27
5.8	Registerkarte Zusammenfassung .....	27
5.9	Registerkarte Statistik .....	28
5.10	Registerkarte Vorschau.....	29
<b>6</b>	<b>Audioanalyse-Job erstellen .....</b>	<b>30</b>
<b>7</b>	<b>Audioanalyse-Job löschen.....</b>	<b>31</b>
<b>8</b>	<b>Sessions ansehen .....</b>	<b>32</b>
8.1	Ausgewählte Session laden .....	33
8.2	Session exportieren .....	33
8.3	Replay Modul .....	34
8.3.1	Wiedergabeleiste .....	35
8.3.1.1	Vollansicht.....	36

8.3.1.2	Komprimierte Ansicht .....	36
8.3.1.3	Darstellung der Ladezustände .....	37
8.3.1.4	Darstellung gefundener Emotionen.....	38
8.3.2	Funktionsleiste .....	38
8.3.2.1	Symbole .....	39
8.3.2.2	Alle geladenen Elemente exportieren .....	41
8.3.2.3	Neues Lesezeichen erstellen .....	43
8.3.2.4	Neuen Stille-Hinweis erstellen .....	46
8.3.2.5	Wiedergabeschleife markieren.....	48
8.3.3	Video Viewer .....	48
8.3.3.1	Optionsleiste .....	50
8.3.3.2	Wiedergabeleiste .....	50
8.3.4	Message Viewer.....	51
8.3.4.1	Hauptansicht .....	52
<b>9</b>	<b>White List verwalten .....</b>	<b>54</b>
9.1	Schlüsselwort erstellen .....	54
9.1.1	Schlüsselwörter importieren.....	55
9.1.2	Gleichklingende Wörter bearbeiten.....	57
<b>10</b>	<b>Schlüsselwortlisten verwalten .....</b>	<b>59</b>
10.1	Neue Schlüsselwortliste erstellen .....	61
10.1.1	Schlüsselwort eingeben .....	62
10.1.2	Schlüsselwort aus Liste übernehmen .....	63
10.1.3	Schlüsselwörter importieren.....	64
10.2	Schlüsselwort bearbeiten .....	67
10.2.1	Gleichklingende Wörter hinzufügen und bearbeiten .....	68
<b>11</b>	<b>Laufende Analysen .....</b>	<b>71</b>
11.1	Laufende Analysen zurücksetzen .....	72
	<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>73</b>
	<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>76</b>
	<b>Glossar.....</b>	<b>77</b>

**Allgemeine Hinweise**

ASC steht im Kontext dieses Dokuments für die ASC Technologies AG, deren Tochtergesellschaften, Niederlassungen und Vertriebsbüros. Deren aktuelle Übersicht kann auf der Webseite unter <https://www.asctechnologies.com> eingesehen werden.

ASC übernimmt keinerlei Gewähr für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität der in den Anleitungen bereitgestellten Informationen.

ASC kontrolliert regelmäßig den Inhalt der veröffentlichten Anleitungen auf Übereinstimmung mit der beschriebenen Hard- und Software. Dennoch können Abweichungen nicht ausgeschlossen werden. Notwendige Korrekturen sind in den nachfolgenden Auflagen enthalten.

Einige Aspekte der ASC-Technologie werden in allgemeiner Form beschrieben, um das Eigentum und die vertraulichen Informationen und/oder Geschäftsgeheimnisse von ASC zu schützen.

Die Softwareprogramme und Anleitungen von ASC sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte an den Anleitungen sind vorbehalten, auch die der Reproduktion und/oder Vervielfältigung in jeglicher Form, sei es fotomechanisch, drucktechnisch oder auf digitalen Datenträgern. Dies gilt auch für Übersetzungen. Nachdruck der Anleitungen, vollständig oder auszugsweise, ist nur mit schriftlicher Genehmigung von ASC gestattet.

Maßgebend ist, soweit nicht anders angegeben, der technische Stand zum Zeitpunkt der Auslieferung von Software, Geräten und Anleitungen durch ASC. Technische Änderungen ohne gesonderte Ankündigung bleiben vorbehalten. Bisherige Anleitungen verlieren ihre Gültigkeit.

Es gelten die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen von ASC in ihrer jeweils gültigen Fassung.

Im Audioanalyse-Modul können Sie mit Hilfe verschiedener Sprachanalysetechnologien Audio-Sessions identifizieren, die bestimmten Kriterien entsprechen, um sie dann zielgerichtet zu analysieren. Auf diese Weise können Sie aus zuvor unstrukturierten Daten wertvolle Informationen gewinnen.

Die Funktion *Audioanalyse* muss bei der Server-Konfiguration durch den Systembetreiber aktiviert werden.



---

Im Audioanalyse-Modul wird nur der Audioanteil einer Session ausgewertet.

---

Die Kriterien, nach denen die Sessions durchsucht werden sollen, können Sie individuell definieren. Die definierten Kriterien werden in Audioanalyse-Jobs gespeichert. Sie können Audioanalyse-Jobs als periodische Jobs definieren oder als einmalige Jobs:

- *Periodisch:*

Ein periodischer Job analysiert Sessions, die nach der Aktivierung des Jobs aufgezeichnet werden. Der Job wird vom Startzeitpunkt an in regelmäßigen Abständen ausgeführt und untersucht alle neuen Aufzeichnungen.

- *Einmalig:*

Ein einmaliger Job analysiert Aufzeichnungen aus einem frei definierbaren Zeitraum. Liegt der Zeitraum in der Zukunft, dann wird der Job ausgeführt, sobald der Zeitraum erreicht ist. Der Job wird genau 1-mal und nur für den definierten Zeitraum ausgeführt.

Folgende Sprachanalysemethoden stehen zur Verfügung:

- Schlüsselworterkennung, siehe [Kapitel "Schlüsselworterkennung", S. 7](#)
- Transkription, siehe [Kapitel "Transkription", S. 7](#)
- Emotionserkennung, siehe [Kapitel "Emotionserkennung", S. 8](#)

Um die Sprachanalysemethoden Schlüsselworterkennung und Transkription nutzen zu können, muss die entsprechende Software installiert sein.

Sobald ein Job aktiviert wird, sammelt er Sessions nach den vorab definierten Kriterien ein und sendet sie dann zur Analyse an die Sprachanalyse-Software.

Öffnen Sie das Audioanalyse-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Audioanalyse* klicken.



Grundlegende Informationen zur Bedienung der Applikation INSPIRATION<sup>neo</sup> finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Allgemeine Informationen*.

### 3 Sprachanalysemethoden

#### 3.1 Schlüsselworterkennung

Mit Hilfe der Schlüsselworterkennung können Sie Sessions nach bestimmten Thematiken filtern oder kategorisieren. Dazu stellen Sie alle Begriffe und Phrasen (Schlüsselwörter), die ein Thema umschreiben, in einer Analyseliste zusammen. Sessions werden dann automatisch nach den definierten Schlüsselwörtern durchsucht.

Dadurch dass dieser Ansatz sich auf das Erkennen einzelner Wörter und Phrasen begrenzt, können die Sessions schnell durchsucht werden. Da man die zu suchenden Begriffe im Voraus definiert, eignet sich dieser Ansatz vor allem zur Identifizierung bereits bekannter Thematiken, die sich öfter wiederholen.

Das Audioanalyse-Modul unterscheidet zwischen verschiedenen Wortlisten, mit denen die zu suchenden Schlüsselwörter verwaltet werden:

- White List:

Diese Liste enthält alle zur Sprachanalyse zugelassenen Schlüsselwörter, aber auch Begriffe, die explizit nicht verwendet werden dürfen. Wenn Sie in einer Schlüsselwortliste ein Schlüsselwort hinzufügen, das in der White List gespeichert ist, dann erkennt das System dies und übernimmt automatisch den in der White List gespeicherten Status.

White List verwalten, siehe [Kapitel "White List verwalten", S. 54](#).

- Analyselisten:

Analyselisten enthalten alle Schlüsselwörter zu einer bestimmten Suchthematik, z. B. alle Schlüsselwörter zum Filtern von Beschwerdeanrufen.

Analyseliste verwalten, siehe [Kapitel "Schlüsselwortlisten verwalten", S. 59](#).

- Synonymlisten:

Eine Synonymliste enthält alle Synonyme zu einem Wort, z. B. alle Schlüsselwörter, die Ärger zum Ausdruck bringen. Sie dient also zur Sammlung von Wortschatz zu einer bestimmten Thematik. Beim Erstellen von Analyselisten können Sie auf die Synonymlisten zugreifen und eine Synonymliste im Ganzen oder einzelne Elemente einfach in die Analyseliste übernehmen.

Synonymliste verwalten, siehe [Kapitel "Schlüsselwortlisten verwalten", S. 59](#).



In diesem Kontext wird in der Software und in der Anleitung der Begriff *Schlüsselwortlisten* als Sammelbegriff für *Analyselisten* und *Synonymlisten* verwendet.

#### 3.2 Transkription

Die Transkription basiert auf der Large-Vocabulary-Continuous-Speech-Recognition-Technologie (LVCSR).

Die Transkription wandelt Audio-Aufzeichnungen in Texte um, die dann zur Analyse zur Verfügung stehen. Um alle Wörter erkennen zu können, werden Wörterbücher hinterlegt, mit denen die Sprachdaten abgeglichen werden. Dadurch, dass jedes einzelne Wort erkannt und in Text umgewandelt wird, ist dieser Ansatz zunächst aufwendiger als die Schlüsselworterkennung. Dafür ist nach einer Transkription die gesamte Audio-Aufzeichnung als Text verfügbar, so dass jedes denkbare Wort über eine Volltextsuche gefunden werden kann.

Das Ergebnis (Text) wird über eine XML-Schnittstelle in die INSPIRATION<sup>neo</sup>-Datenbank eingetragen.

Ein großer Vorteil bei der Suche nach Worten im Volltext ist, dass die Suchterme im Kontext angezeigt werden können. So können Missverständnisse, z. B. bei doppeldeutigen Begriffen, ausgeschlossen werden. Die Texte stehen für weitere Analysen zur Verfügung und können zu diesem Zweck auch an andere Systeme transferiert werden.

Transkribiert wird in Echtzeit (auf einem Core einer Standard-Server-CPU). Die Qualität der Transkription hängt von der Anzahl der Kanallizenzen ab.

Es gibt keine Obergrenze für die Audiolänge und jede Audiodatei muss eine Mindestlänge von 200 Millisekunden vorweisen, um verarbeitet werden zu können.

---

ASC empfiehlt Stereo-Gespräche für die Transkription zu nutzen.



Die Transkription von Mono-Gesprächen ist möglich, aber nicht empfehlenswert.

Da bei Mono-Gesprächen alle Gesprächsteilnehmer auf eine Spur zusammengelegt werden, werden alle Ergebnisse einem Teilnehmer zugeordnet. Eine Überlagerung durch gleichzeitiges Sprechen der Gesprächsteilnehmer kann die Sprachanalyse-Engine nicht eindeutig trennen, was zu verminderter Transkriptionsqualität führt.

---

### 3.3

#### Emotionserkennung

Die Emotionserkennung dient dazu, Gespräche nach Emotionen wie z. B. Ärger oder Glück zu durchsuchen. Es gibt zwei Arten der Emotionserkennung:

- Linguistische Emotionserkennung:

Die Erkennung von Emotionen erfolgt anhand der Wortwahl des Sprechers. Dafür werden Schlüsselwörter im System hinterlegt, die typisch für eine Emotion sind. Werden beispielsweise Schimpfwörter verwendet, ist davon auszugehen, dass die Emotion "Ärger" im Gespräch enthalten ist.

Informationen zur Verwendung von Schlüsselwörtern finden Sie in [Kapitel "Schlüsselworterkennung", S. 7](#).

- Akustische Emotionserkennung:

Die Erkennung von Emotionen erfolgt anhand typischer Merkmale in der Stimme des Sprechers wie z. B. der Lautstärke oder einem Beben in der Stimme.

Beide Ansätze haben ihre Vor- und Nachteile: Es gibt Sprecher, die in ihrer Wortwahl neutral bleiben und ihrer Emotion nur mit der Stimme Ausdruck verleihen, und andere Sprecher, bei denen es umgekehrt ist.

Audioanalyse-Jobs mit der Methode *Emotionserkennung* basieren auf der akustischen Emotionserkennung.










Die Funktion *Emotionserkennung* muss bei der Server-Konfiguration durch den Systembetreiber aktiviert werden.



In der Hauptansicht werden alle gespeicherten Audioanalyse-Jobs angezeigt.













Wenn für den angemeldeten Benutzer Konversationsregeln (Ansichtsfiler) gelten, werden in der Hauptansicht nur Einträge angezeigt, die diesen Konversationsregeln entsprechen.

Name	Job-Status	Analyserichtung	Analysetyp	Analysierte Sessions	Sessions mit Treffern	Treffer
Transcription_Periodisch				70		
KWS_Einmalig				10082	10082	90680
KWS_Periodisch				68	3	612

Zeilen pro Seite 50 1 - 3 von 3

Abb. 1: Hauptansicht Audioanalyse

Je nach Konfiguration der Spalten werden die folgenden Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

<b>Name</b>	Name des Audioanalyse-Jobs
<b>Job-Status</b>	<p>Zeigt den Status der Freigabe des Jobs an.</p> <p> = Aktiviert</p> <p> = Deaktiviert</p> <p> = Laufend</p> <p> = Ungültige Konfiguration</p> <p> = Beendet</p> <p>Eine Erklärung der möglichen Status finden sie in <a href="#">Kapitel "Registerkarte Details", S. 14</a>.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Ein deaktivierter Job kann nicht gestartet werden.</p>
<b>Analyserichtung</b>	<p>Zeigt die Analyserichtung des Jobs an.</p> <p> = Periodisch</p> <p>Sessions, die nach der Aktivierung des Jobs aufgezeichnet werden, werden analysiert. Der Job wird vom Startzeitpunkt an in regelmäßigen Abständen ausgeführt und untersucht alle neuen Aufzeichnungen.</p> <p> = Einmalig</p> <p>Sessions aus einem definierten Zeitraum werden analysiert. Der Job wird genau 1-mal und nur für den definierten Zeitraum ausgeführt.</p>
<b>Analysetyp</b>	<p>Zeigt den Analysetyp des Jobs an.</p> <p> = Schlüsselwörtererkennung</p> <p> = Emotionserkennung</p> <p> = Transkription</p>

	Informationen zu den verschiedenen Analysetypen finden Sie in <a href="#">Kapitel "Sprachanalysemethoden"</a> , S. 7.
<i>Analysierte Sessions</i>	Anzahl der analysierten Sessions.
<i>Sessions mit Treffern</i>	Anzahl der Sessions mit Treffern.
<i>Treffer</i>	Anzahl der Treffer aus allen analysierten Sessions.
<i>Erstellt von</i>	Name des Benutzers, der den Audioanalyse-Job erstellt hat.
<i>Läuft seit</i>	Datum, an dem der Audioanalyse-Job gestartet wurde.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Audioanalyse-Job erstellt wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem der Audioanalyse-Job zuletzt aktualisiert wurde.








## 4.1

## Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 2: Symbolleiste Audioanalyse-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe <a href="#">Kapitel "Suchen"</a> , S. 11).
		Das Symbol  ( <i>Suchen</i> ) wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.
	<i>Erstellen</i>	Erstellt einen neuen Job. Siehe <a href="#">Kapitel "Audioanalyse-Job erstellen"</a> , S. 30.
	<i>Löschen</i>	Löscht den ausgewählten Job oder die Job-Ergebnisse. Siehe <a href="#">Kapitel "Audioanalyse-Job löschen"</a> , S. 31.
<i>Audioanalyse</i>	<i>Sessions</i>	Öffnet die Session-Ansicht für den ausgewählten Job. Siehe <a href="#">Kapitel "Sessions ansehen"</a> , S. 32. <b>HINWEIS!</b> Diese Funktion steht nur für Jobs zur Verfügung, die beendet sind.
	<i>White List verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die White List verwalten können. Siehe <a href="#">Kapitel "White List verwalten"</a> , S. 54. <b>HINWEIS!</b> Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn die Software für die Schlüsselwortsuche korrekt installiert und konfiguriert wurde.
	<i>Schlüsselwortlisten verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Analyselisten und die Synonymlisten verwalten können. Siehe <a href="#">Kapitel "Schlüsselwortlisten verwalten"</a> , S. 59.
	<i>Laufende Analysen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die laufenden Analysen sehen und zurücksetzen können. Siehe <a href="#">Kapitel "Laufende Analysen"</a> , S. 71.

<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Informationen werden angezeigt.</li> <li>• Reihenfolge der angezeigten Spalten.</li> <li>• Anzahl der Zeilen pro Seite.</li> </ul>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.



In der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Allgemeine Informationen* finden Sie bei Bedarf detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe*.

#### 4.1.1

#### Suchen

Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.




1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  bzw.  (*Suchen*).  
⇒ Das Fenster *Suchkriterien* erscheint.



Abb. 3: Fenster Suchkriterien (Beispiel)

2. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein.  
**HINWEIS!** Welche Suchkriterien zur Verfügung stehen, ist abhängig vom jeweiligen Modul.
3. Um die Suche zu starten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.  
Um alle manuell gesetzten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.  
⇒ Nachdem Sie die Suche durchgeführt haben, werden in der Hauptansicht nur die Datensätze angezeigt, die den eingestellten Suchkriterien entsprechen.
4. Um in der Hauptansicht wieder alle ursprünglichen Datensätze anzuzeigen, also die manuell gesetzten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Suche zurücksetzen*).

Über die Schaltfläche *Suchen verwalten* haben Sie die Möglichkeit, die definierten Suchkriterien unter einem eindeutigen Namen zu speichern, gespeicherte Suchkriterien zu laden und zu löschen.

Über das Symbol ★ können Sie ein Suchkriterium als Favorit markieren. Als Favorit markierte Suchkriterien werden im oberen Teil des Fensters *Suchkriterien* zusätzlich angezeigt und durch das Symbol ★ gekennzeichnet.

---

Wenn für den angemeldeten Benutzer Konversationsregeln (Ansichtsfiler) gelten, werden in den Suchkriterien der folgenden Module vordefinierte Sucheinstellungen angezeigt, die den Filtereinstellungen aus den Konversationsregeln entsprechen:



- Sessions-Modul
- Kalibrierungen-Modul
- Audioanalyse-Modul

Diese benutzerspezifischen Filter- bzw. Sucheinstellungen können Sie nicht löschen, sondern nur ergänzen und dadurch eine zusätzliche Filterung der Anzeige in der Hauptansicht vornehmen.



---

Eine detaillierte Beschreibung der Suchfunktion finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Allgemeine Informationen*.

## 5

## Detailansicht

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zum ausgewählten Audioanalyse-Job.

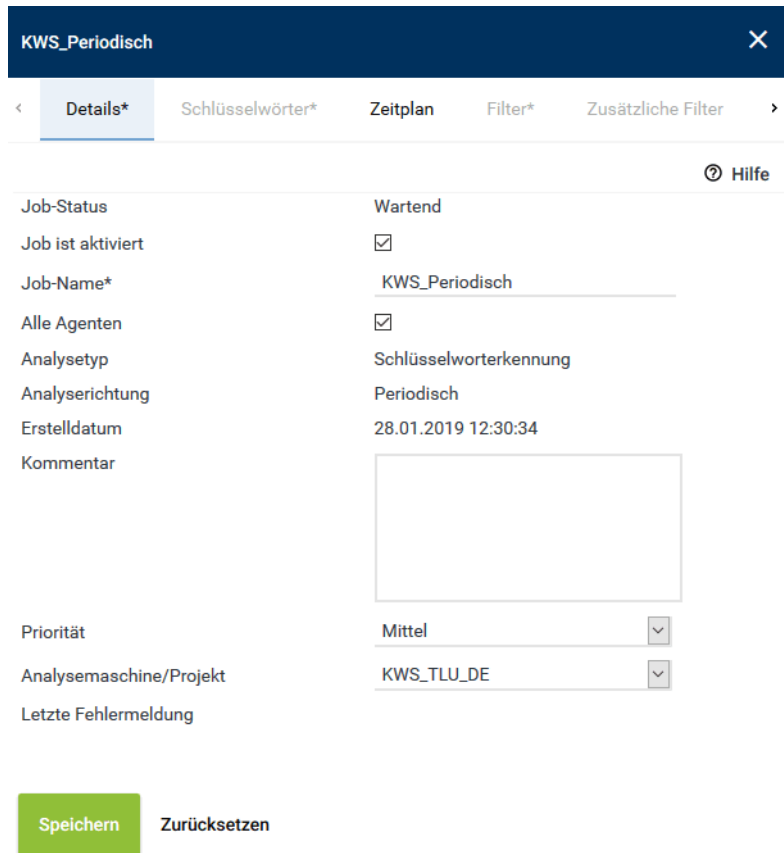


Abb. 4: Detailansicht Audioanalyse (Beispiel)



Welche Registerkarten zur Verfügung stehen, ist abhängig von Job-Typ und Analyserichtung.

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**  
Hier können Sie grundlegende Informationen zum ausgewählten Audioanalyse-Job anzeigen und bearbeiten.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 14.](#)
- **Schlüsselwörter**  
Hier können Sie die Einstellungen bezüglich der Schlüsselwörter vornehmen.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Schlüsselwörter", S. 15.](#)
- **Transkription**  
Hier können Sie die Einstellungen für den Export einer transkribierten Session vornehmen.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Transkription", S. 17.](#)
- **Emotionen**  
Hier können Sie die Einstellungen bezüglich der Emotionserkennung vornehmen.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Emotionen", S. 19.](#)
- **Zeitplan**  
Hier können Sie die Einstellungen bezüglich des Zeitplans vornehmen.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Zeitplan", S. 20.](#)

- *Filter*

Hier können Sie verschiedene Filtereinstellungen vornehmen.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Filter", S. 22.](#)

- *Zusätzliche Filter*

Hier können Sie erweiterte Filtereinstellungen vornehmen.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Zusätzliche Filter", S. 26.](#)

- *Zusammenfassung*

Hier sehen Sie die Zusammenfassung der Einstellungen des Audioanalyse-Jobs.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Zusammenfassung", S. 27.](#)

- *Statistik*

Hier sehen Sie die Statistik der Ergebnisse des Audioanalyse-Jobs.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Statistik", S. 28.](#)

- *Vorschau*

Hier sehen Sie die Informationen zur Vorschau der Audioanalyse.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Vorschau", S. 29.](#)

## 5.1

### Registerkarte Details

Hier können Sie grundlegende Informationen zum ausgewählten Audioanalyse-Job anzeigen und bearbeiten.



Welche Optionen in der Registerkarte angezeigt werden, ist abhängig vom Job-Typ.

**KWS\_Periodisch** ✕

<
Details\*
Schlüsselwörter\*
Zeitplan
Filter\*
Zusätzliche Filter
>

**Hilfe**

Job-Status	Wartend
Job ist aktiviert	<input checked="" type="checkbox"/>
Job-Name*	KWS_Periodisch
Alle Agenten	<input checked="" type="checkbox"/>
Analysetyp	Schlüsselworterkennung
Analyserichtung	Periodisch
Erstelldatum	28.01.2019 12:30:34
Kommentar	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 50px; width: 100%;"></div>
Priorität	Mittel <span style="float: right;">▼</span>
Analysemaschine/Projekt	KWS_TLU_DE <span style="float: right;">▼</span>
Letzte Fehlermeldung	

Abb. 5: Registerkarte Details

<b>Job-Status</b>	Aktueller Status des Jobs. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aktiviert</i> = Der Job ist aktiv.</li> <li>• <i>Deaktiviert</i> = Die Job-Freigabe ist deaktiviert. Der Job ist nicht aktiv.</li> </ul>
-------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Laufend</i> = Der Job ist aktiv. Die gefundenen Sessions werden analysiert.</li> <li>• <i>Ungültige Konfiguration</i> = Während der Job-Ausführung ist ein Fehler aufgetreten, welcher eine Fortführung des Jobs verhindert.</li> <li>• <i>Beendet</i> = Der Job ist beendet.</li> </ul>
<i>Job ist aktiviert</i>	<p>Stellen Sie ein, ob die Job-Konfiguration aktiviert sein soll.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiviert. Die Job-Konfiguration ist freigegeben.</p> <p><input type="checkbox"/> = Job ist deaktiviert. Die Job-Konfiguration ist nicht freigegeben.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Ein deaktivierter Job kann nicht gestartet werden.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Falls der Job aktiviert war und Job-Ergebnisse vorliegen, bleiben bei einer Deaktivierung des Jobs die Job-Ergebnisse erhalten.</p>
<i>Job-Name</i>	Name des Audioanalyse-Jobs.
<i>Alle Agenten</i>	<p>Stellen Sie ein, ob der Job die Sessions aller im System konfigurierten Agenten des Mandanten für die Analyse berücksichtigen soll.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Alle Agenten des Mandanten werden für die Analyse berücksichtigt.</p> <p><input type="checkbox"/> = Nicht alle Agenten des Mandanten werden für die Analyse berücksichtigt.</p> <p>Falls nur bestimmte Agenten für die Analyse berücksichtigt werden sollen, können Sie diese in der Registerkarte <i>Filter</i>, im Gruppenfeld <i>Organisationseinstellungen</i> auswählen, siehe <a href="#">Kapitel "Gruppenfeld Organisationseinstellungen", S. 22</a>.</p>
<i>Analysetyp</i>	<p>Typ des Audioanalyse-Jobs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Schlüsselwörterkennung</i></li> <li>• <i>Emotionserkennung</i></li> <li>• <i>Transkription</i></li> </ul> <p>Informationen zu den verschiedenen Analysetypen finden Sie in <a href="#">Kapitel "Sprachanalysemethoden", S. 7</a>.</p>
<i>Analyserichtung</i>	<p>Analyserichtung des Jobs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Periodisch</i></li> </ul> <p>Sessions, die nach der Aktivierung des Jobs aufgezeichnet werden, werden analysiert. Der Job wird vom Startzeitpunkt an in regelmäßigen Abständen ausgeführt und untersucht alle neuen Aufzeichnungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Einmalig</i></li> </ul> <p>Aufzeichnungen aus einem definierten Zeitraum werden analysiert. Der Job wird genau 1-mal und nur für den definierten Zeitraum ausgeführt.</p>
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Audioanalyse-Job erstellt wurde.
<i>Kommentar</i>	Hier können Sie einen Kommentar zum Audioanalyse-Job eintragen.
<i>Analysemaschine/Projekt</i>	<p>Stellen Sie hier die Analysemaschine/das Projekt ein, auf deren Basis die Audioanalyse durchgeführt werden soll.</p> <p>Wählen Sie die Analysemaschine/das Projekt aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Letzte Fehlermeldung</i>	Betreff der letzten Fehlermeldung.

## 5.2

### Registerkarte Schlüsselwörter

Hier können Sie Einstellungen bezüglich der Schlüsselwörter vornehmen.

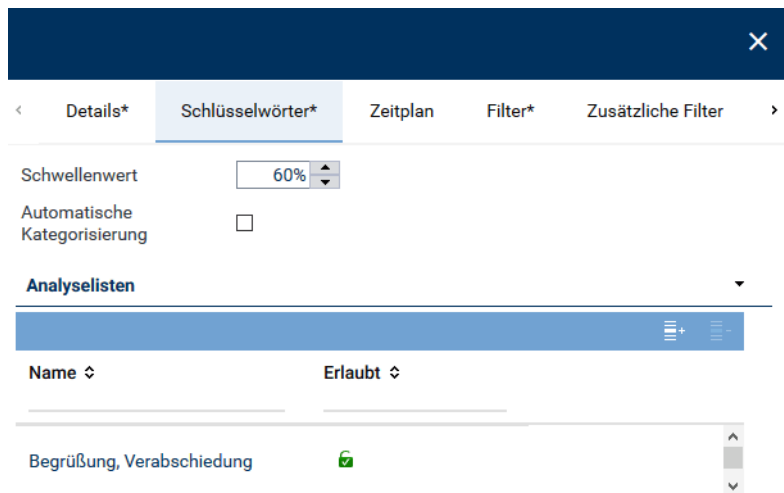




Abb. 6: Registerkarte Schlüsselwörter

<b>Schwellenwert</b>	<p>Geben Sie hier den Schwellenwert für die erforderliche Genauigkeit der Treffer ein.</p> <p>Der Schwellenwert entspricht der minimalen Genauigkeit der Wörter, die als Treffer akzeptiert werden. Nur Wörter, die mindestens zum eingegebenen Prozentwert mit einem Schlüsselwort übereinstimmen, werden als Treffer akzeptiert und verwendet. Alle anderen Wörter, die von der Sprachanalyse-Software als Ergebnis geliefert werden, werden ignoriert.</p> <p>Klicken Sie auf einen der Pfeile, um den Wert zu vergrößern oder zu verkleinern, oder geben Sie den Wert über die Tastatur ein.</p> <p>Sie können einen Wert von 1 bis 100 eingeben.</p>
<b>Automatische Kategorisierung</b>	<p>Stellen Sie ein, ob analysierte Sessions automatisch anhand von Schlüsselwörtern einer Kategorie zugeordnet werden sollen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Sessions werden automatisch kategorisiert. Wird beim Auswerten des Analyseergebnisses eine vom Benutzer bestimmte Anzahl bestimmter Schlüsselwörter gefunden, wird die Session automatisch der entsprechenden Kategorie zugeordnet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Sessions werden nicht automatisch kategorisiert.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Die Aktivierung dieser Option hat nur dann Auswirkungen, wenn mindestens einer Kategorie Schlüsselwörter zugeordnet wurden. Wenn keine Kategorie mit zugewiesenen Schlüsselwörtern im System existiert, wird diese Option bei der Auswertung der Analyseergebnisse ignoriert. Informationen zur Verwaltung von Kategorien finden Sie in der Bedienungsanleitung <i>INSPIRATIONneo Sessions-Modul</i>.</p>

### Gruppenfeld Analyselisten

Im Gruppenfeld *Analyselisten* können Sie dem Job bereits erstellte Analyselisten zuordnen. Der Job sucht nach allen Schlüsselwörtern, die in den zugeordneten Analyselisten enthalten sind.

Sie müssen mindestens 1 Analyseliste zuordnen, damit der Job gespeichert und die Audioanalyse durchgeführt werden kann. Die zugeordneten Analyselisten müssen mindestens 1 erlaubtes Schlüsselwort enthalten.

	<b>Hinzufügen</b>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Analyselisten auswählen und hinzufügen können (siehe <a href="#">Kapitel "Analyseliste hinzufügen", S. 17</a> ).
	<b>Löschen</b>	Löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste der zugeordneten Analyselisten.





Informationen zur Pflege der Schlüsselwortlisten (Analyselisten und Synonymlisten) finden Sie in [Kapitel "Schlüsselwortlisten verwalten", S. 59](#).

### 5.2.1

#### Analyseliste hinzufügen

1. Klicken Sie in der Liste *Analyselisten* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

Analyselisten	
Name ↕	Erlaubt ↕
Keine Datensätze gefunden	

Abb. 7: Analyseliste hinzufügen

Im folgenden Fenster werden alle Analyselisten aufgeführt, die angelegt wurden.




Analyselisten	
Name ↕	Erlaubt ↕
Kundensignale	
Schlüsselwortliste 2	
Zeilen pro Seite 20  1 - 2 von 2    << < > >>	
<div>Hinzufügen Abbrechen</div>	

Abb. 8: Analyselisten hinzufügen

2. Wählen Sie eine oder mehrere Analyselisten aus.  
Um mehrere Analyselisten auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.
3. Um die ausgewählten Analyselisten hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

### 5.3

#### Registerkarte Transkription

Hier können Sie die Einstellungen für den Export einer transkribierten Session vornehmen.

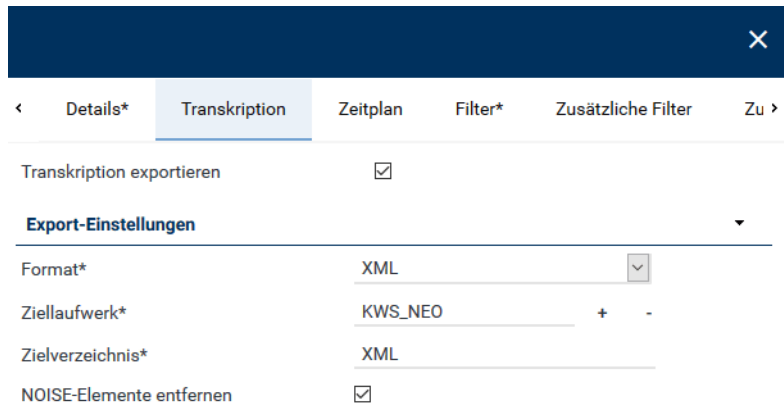


Abb. 9: Registerkarte Transkription

<i>Transkription exportieren</i>	Stellen Sie ein, ob die Transkription exportiert werden soll. <input checked="" type="checkbox"/> = Transkription wird exportiert. <input type="checkbox"/> = Transkription wird nicht exportiert.
----------------------------------	--

### Gruppenfeld Export-Einstellungen

<i>Format</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Format, in dem Sie die transkribierte Session exportieren möchten. Zur Verfügung stehen folgende Formate: <ul style="list-style-type: none"> <li>• TXT</li> <li>• XML</li> </ul>
<i>Ziellaufwerk</i>	Stellen Sie hier das Laufwerk ein, auf das Sie die transkribierte Session exportieren möchten. Das Ziellaufwerk muss zuvor in der Applikation System Configuration im Laufwerke-Modul angelegt und für den Mandant, der die Audioanalyse ausführen möchte freigegeben worden sein, siehe Administrationsanleitung <i>ASC System Configuration - Konfiguration Laufwerke</i> . Laufwerk hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Laufwerk hinzufügen", S. 18</a> .
<i>Zielverzeichnis</i>	Tragen Sie in das Eingabefeld das Zielverzeichnis ein, in das die transkribierte Session exportiert werden soll. Das Zielverzeichnis muss zuvor manuell angelegt worden sein.
<i>NOISE-Elemente entfernen</i>	Stellen Sie ein, ob die NOISE-Elemente entfernt werden sollen. NOISE-Elemente erscheinen in der Transkription an Stellen, wo kein Wort erkannt wurde; das Entfernen von NOISE-Elementen erhöht die Lesbarkeit der Transkription. <input checked="" type="checkbox"/> = NOISE-Elemente werden entfernt. <input type="checkbox"/> = NOISE-Elemente werden nicht entfernt.

#### 5.3.1 Laufwerk hinzufügen

1. Klicken Sie hinter dem Eingabefeld *Ziellaufwerk* auf die Schaltfläche + .

\_\_\_\_\_ + -

Abb. 10: Laufwerk hinzufügen

2. Wählen Sie das entsprechende Laufwerk aus der Liste aus.

Laufwerk				
Gerätetyp ↕	Name ↕	Pfad ↕	Freier Speicherplatz ↕	Server ↕
NAS	KWS_NEO	EML_NEO_134	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: green;"></div>	Audio-Analysis
DVD-ROM	DVD-ROM drive	F:\		Audio-Analysis
<div> Zeilen pro Seite 20 <input type="checkbox"/> 1 - 2 von 2 </div>				
				<div> Hinzufügen Abbrechen </div>

Abb. 11: Laufwerk auswählen

- Um das ausgewählte Laufwerk zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

## 5.4

## Registerkarte Emotionen

Hier können Sie die Einstellungen bezüglich der Emotionserkennung vornehmen.



Diese Registerkarte steht nur für Emotionserkennungs-Jobs zur Verfügung.

×

Details\*
Emotionen
Zeitplan
Filter\*
Zusätzliche Filter
Zusa >

Gewichtung
10

Prozent-Überprüfung
☐

Stille
☐

Mindestdauer
100 ms

Schwellenwert
-40 -dB

Stille-Anteil
0 %

Lärm
☐

Mindestlänge
150 ms

Schwellenwert
-15 -dB

Lärm-Anteil
0 %

Übersprechen
☐

Mindestdauer
200 ms

Übersprechen-Anteil
0 %

Abb. 12: Registerkarte Emotionen

<b>Gewichtung</b>	Feld, in dem Sie die Bedeutung des Emotionserkennungs-Jobs festlegen.
-------------------	---

	Geben Sie einen Wert von 0 bis 100 ein.
<i>Prozent-Überprüfung</i>	<p>Stellen Sie ein, ob Sessions auf einen Prozentsatz der Stille, den sie enthalten, überprüft werden sollen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Prozent-Überprüfung ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Prozent-Überprüfung ist nicht aktiviert.</p> <p>Nachdem der Emotionserkennungs-Job die Analyse der Sessions abgeschlossen hat, kann nach den Ergebnissen der Prozent-Überprüfung im Sessions-Modul gesucht werden.</p>
<i>Stille</i>	<p>Zeigt an, ob die konfigurierten Werte für das Kriterium <i>Stille</i> aktiviert sind.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Werte sind aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Werte sind nicht aktiviert.</p> <p>Geben Sie eine Mindestdauer (in ms), einen Schwellenwert (in -dB) und einen Stille-Anteil (in %) in das entsprechende Eingabefeld ein. Konversationsbereiche, die länger als die angegebene Mindestdauer sind und bei denen die Lautstärke unterhalb des Schwellenwerts liegt, werden als Stille interpretiert.</p> <p>Schwellenwert:  0 dB = maximaler Pegel  -90 dB = minimaler Pegel</p> <p>Wo Stille anfängt, ist abhängig von den verwendeten Geräten und der Umgebung (z. B. Rauschen, Hintergrundgeräusche usw.).</p>
<i>Lärm</i>	<p>Zeigt an, ob die konfigurierten Werte für das Kriterium <i>Lärm</i> aktiviert sind.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Werte sind aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Werte sind nicht aktiviert.</p> <p>Geben Sie eine Mindestlänge (in ms), einen Schwellenwert (in -dB) und einen Lärm-Anteil (in %) in das entsprechende Eingabefeld ein. Konversationsbereiche, die länger als die angegebene Mindestdauer sind und bei denen die Lautstärke oberhalb des Schwellenwerts liegt, werden als Lärm interpretiert.</p> <p>Schwellenwert:  0 dB = maximaler Pegel  -90 dB = minimaler Pegel</p> <p>Wo Lärm anfängt, ist abhängig von den verwendeten Geräten und der Umgebung (z. B. Rauschen, Hintergrundgeräusche usw.).</p>
<i>Übersprechen</i>	<p>Zeigt an, ob der konfigurierte Wert für das Kriterium <i>Übersprechen</i> aktiviert ist.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Wert ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Wert ist nicht aktiviert.</p> <p>Geben Sie eine Mindestdauer (in ms) und einen Übersprechen-Anteil (in %) in das entsprechende Eingabefeld ein. Konversationsbereiche, bei denen mehrere Teilnehmer gleichzeitig sprechen und die länger als die angegebene Mindestdauer sind, werden als Übersprechen interpretiert.</p>

### 5.5 Registerkarte Zeitplan

Hier können Sie die Einstellungen bezüglich des Zeitplans für die Ausführung des Jobs anzeigen und bearbeiten.



Welche Gruppenfelder und Optionen in der Registerkarte angezeigt werden, ist abhängig von Job-Typ und Analyserichtung.

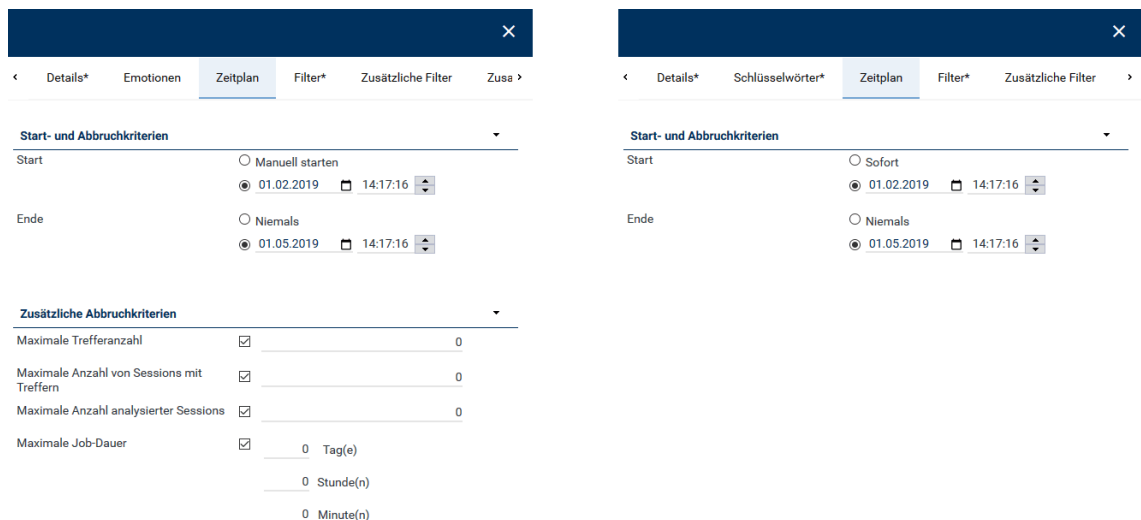





Abb. 13: Registerkarte Zeitplan (Beispiele)

### Gruppenfeld Start- und Abbruchkriterien

Hier können Sie definieren, wie Sie den Job starten und beenden wollen. Aktivieren Sie die entsprechende Option und geben Sie einen Wert ein.

● = Option ist aktiviert.

○ = Option ist deaktiviert.

<b>Start</b>	<p>Stellen Sie ein, wie der Job gestartet werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Manuell starten</b> Der Job wird manuell über das Symbol  in der Hauptansicht gestartet.</li> <li>• <b>Sofort</b> Der Job wird sofort gestartet.</li> <li>• <b>Datumseingabe</b> Der Job wird automatisch zum eingestellten Datum gestartet. Geben Sie das Datum direkt über die Tastatur ein oder über das Symbol . Geben Sie die Uhrzeit direkt über die Tastatur ein oder über die Pfeiltasten.</li> </ul>
<b>Ende</b>	<p>Stellen Sie ein, wann der Job beendet werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Niemals</b> Der Job wird nie beendet.</li> <li>• <b>Datumseingabe</b> Der Job wird automatisch zum eingestellten Datum beendet. Geben Sie das Datum direkt über die Tastatur ein oder über das Symbol . Geben Sie die Uhrzeit direkt über die Tastatur ein oder über die Pfeiltasten.</li> </ul>

### Gruppenfeld Zusätzliche Abbruchkriterien

Hier können Sie weitere Abbruchkriterien definieren. Aktivieren Sie die entsprechenden Abbruchkriterien und geben Sie dazu jeweils einen Wert ein.

☑ = Abbruchkriterium ist aktiviert.

☐ = Abbruchkriterium ist deaktiviert.

<i>Maximale Trefferanzahl</i>	Geben Sie ein, nach wie vielen Treffern der Job beendet werden soll. Als Treffer wird jedes Wort gezählt, das mit einem Schlüsselwort übereinstimmt.
<i>Maximale Anzahl von Sessions mit Treffern</i>	Geben Sie ein, nach wie vielen Sessions mit Treffern der Job beendet werden soll. Jede Session mit mindestens 1 Treffer wird gezählt.
<i>Maximale Anzahl analysierter Sessions</i>	Geben Sie ein, nach wie vielen analysierten Sessions der Job beendet werden soll. Jede Session, die durchsucht wurde, wird gezählt, unabhängig davon, ob sie Treffer enthält.
<i>Maximale Job-Dauer</i>	Geben Sie an, wie lange der Job maximal ausgeführt werden soll. Der Job wird automatisch beendet, wenn die eingestellte Dauer erreicht wurde.



Der Job wird beendet, sobald ein aktiviertes Abbruchkriterium erfüllt ist, unabhängig davon, ob es sich um das definierte Job-Ende oder ein zusätzliches Abbruchkriterium handelt.

## 5.6

### Registerkarte Filter

Hier können Sie verschiedene Filtereinstellungen vornehmen.



Welche Gruppenfelder zur Verfügung stehen, ist abhängig von Job-Typ und Analyserichtung.



Abb. 14: Registerkarte Filter (Beispiel)




### 5.6.1

#### Gruppenfeld Organisationseinstellungen


Hier können Sie die Agenten auswählen, für deren Sessions der Audioanalyse-Job durchgeführt werden soll.



Abb. 15: Gruppenfeld Organisationseinstellungen

	<i>Hinzufügen aus der Organisationsstruktur</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Agenten aus der Organisationsstruktur auswählen können (siehe <a href="#">Kapitel "Agenten aus der Organisationsstruktur hinzufügen"</a> , S. 23).
	<i>Hinzufügen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie eigene Agenten auswählen können (siehe <a href="#">Kapitel "Eigene Agenten hinzufügen"</a> , S. 24).
	<i>Entfernen</i>	Löscht den ausgewählten Agenten aus der Liste.

#### 5.6.1.1 Agenten aus der Organisationsstruktur hinzufügen

- Um Agenten aus der Organisationsstruktur zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen aus der Organisationsstruktur*).

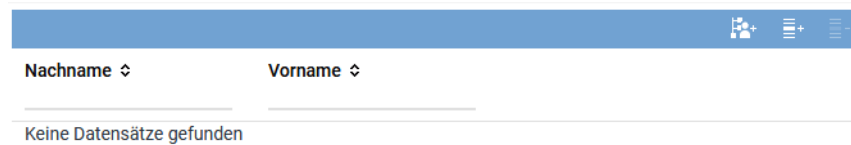
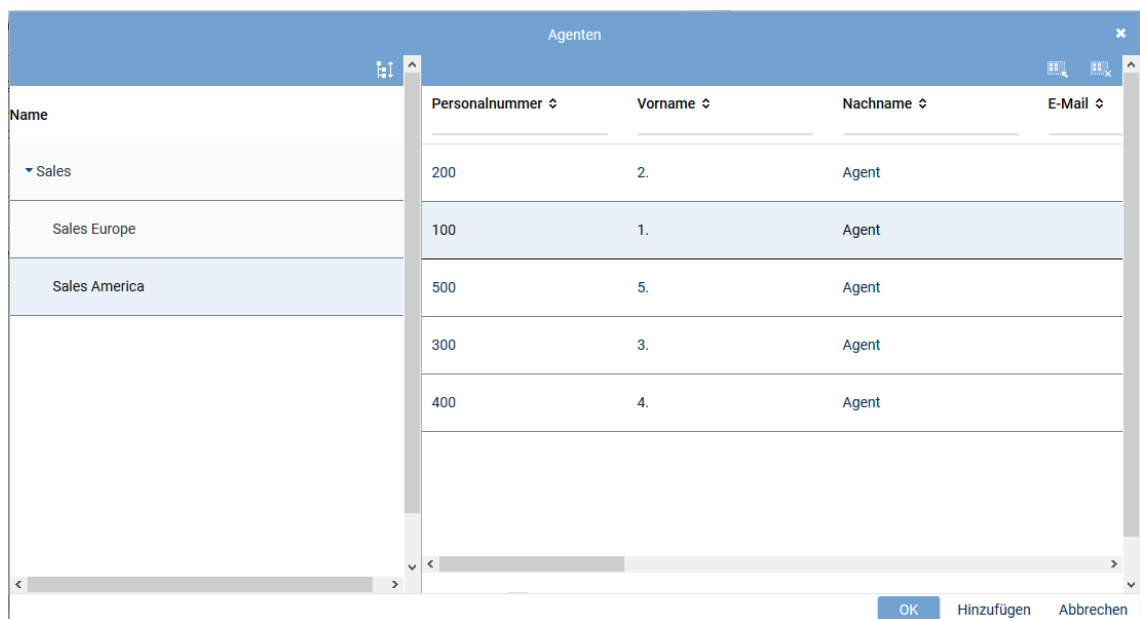




Abb. 16: Agenten

- Klicken Sie in der linken Fensterseite auf den Namen der Organisationseinheit.



Name	Personalnummer	Vorname	Nachname	E-Mail
▼ Sales	200	2.	Agent	
Sales Europe	100	1.	Agent	
Sales America	500	5.	Agent	
	300	3.	Agent	
	400	4.	Agent	

Abb. 17: Agenten aus Organisationsstruktur hinzufügen

- Wählen Sie aus der Liste in der rechten Fensterseite einen oder mehrere Agenten aus. Um mehrere Agenten auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf diese Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten. Um alle Agenten auszuwählen, klicken Sie auf das Symbol  (*Alles auswählen*). Um alle markierten Agenten abzuwählen, klicken Sie auf das Symbol  (*Alles abwählen*).
- Um die ausgewählten Agenten hinzuzufügen und das Fenster geöffnet zu lassen, um zum Beispiel weitere Agenten aus anderen Organisationsstrukturen hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die ausgewählten Agenten hinzuzufügen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

### 5.6.1.2 Eigene Agenten hinzufügen



Sie können nur Agenten auswählen, auf deren Daten Sie Zugriff haben.

- Um einen Agenten zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

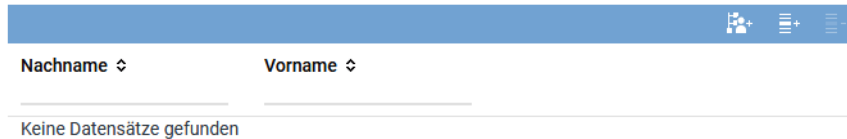


Abb. 18: Agenten (Beispiel)

- Wählen Sie einen oder mehrere Agenten aus der Liste aus.  
Um mehrere Agenten auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf diese Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Agenten hinzufügen					
Personalnummer	Vorname	Nachname	Benutzername	Einstellungsdatum	Geburtsdatum
1000	10.	Agent			
900	9.	Agent			
800	8.	Agent			
700	7.	Agent			
600	6.	Agent			
500	5.	Agent			
400	4.	Agent			

Zeilen pro Seite 20 1 - 10 von 10

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 19: Eigene Agenten hinzufügen

- Um die ausgewählten Agenten hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

## 5.6.2 Gruppenfeld Zeit

Hier können Sie einstellen, nach welchen zeitlichen Kriterien die Sessions ausgewählt werden sollen. Nur Sessions, die diesen Kriterien entsprechen, werden analysiert.



**Zeit** ▼

Zeitraum ☒

Von 01.02.2019 08:00:00

bis 01.05.2019 20:00:00

Uhrzeit ☒

Von 08:00:00

bis 20:00:00

Minimale Session-Dauer ☒ 0 Stunde(n)  
0 Minute(n)  
0 Sekunde(n)

Maximale Session-Dauer ☒ 0 Stunde(n)  
0 Minute(n)  
0 Sekunde(n)

Abb. 20: Gruppenfeld Zeit

Um ein Feld bearbeiten zu können und die Filteroption zu aktivieren, aktivieren Sie das zugeordnete Kontrollkästchen.

☒ = Filteroption ist aktiviert



☐ = Filteroption ist nicht aktiviert

<b>Zeitraum</b>	Geben Sie hier Anfangs- und Enddatum für den Zeitraum ein, in dem nach Sessions gesucht werden soll. Nur Sessions, die in dem angegebenen Zeitraum gestartet wurden, werden analysiert. <b>HINWEIS!</b> Diese Option ist nur für einmalige Jobs verfügbar.
<b>Uhrzeit</b>	Geben Sie hier einen Zeitraum ein, in dem die Session stattgefunden haben soll. Nur Sessions, die innerhalb der angegebenen Uhrzeit gestartet wurden, werden analysiert.
<b>Minimale Session-Dauer</b>	Geben Sie hier die minimale Dauer der Session ein. Nur Sessions, die mindestens die angegebene Dauer haben, werden analysiert.
<b>Maximale Session-Dauer</b>	Geben Sie hier die maximale Dauer der Session ein. Nur Sessions, die höchstens die angegebene Dauer haben, werden analysiert.

### 5.6.3 Gruppenfeld Session-Kategorien

Wählen Sie hier die Session-Kategorien aus, die Sie analysieren wollen.



**Session-Kategorien** ▼

Session-Kategorien  


Name ↕      Kommentar ↕

Keine Datensätze gefunden

Abb. 21: Gruppenfeld Session-Kategorien

	<b>Hinzufügen</b>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Session-Kategorien auswählen und hinzufügen können (siehe <a href="#">Kapitel "Session-Kategorie hinzufügen"</a> , S. 26).
	<b>Entfernen</b>	Entfernt die ausgewählte Session-Kategorie aus der Liste.

### 5.6.3.1 Session-Kategorie hinzufügen

1. Um Session-Kategorien zuzuordnen, klicken Sie in der Liste *Session-Kategorien* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

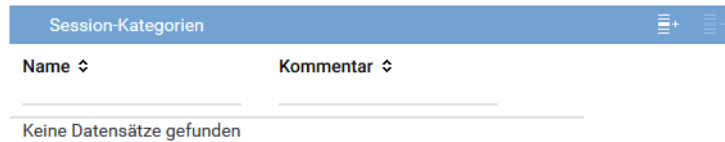


Abb. 22: Session-Kategorie hinzufügen

Im folgenden Fenster werden alle Session-Kategorien aufgeführt, die angelegt wurden.

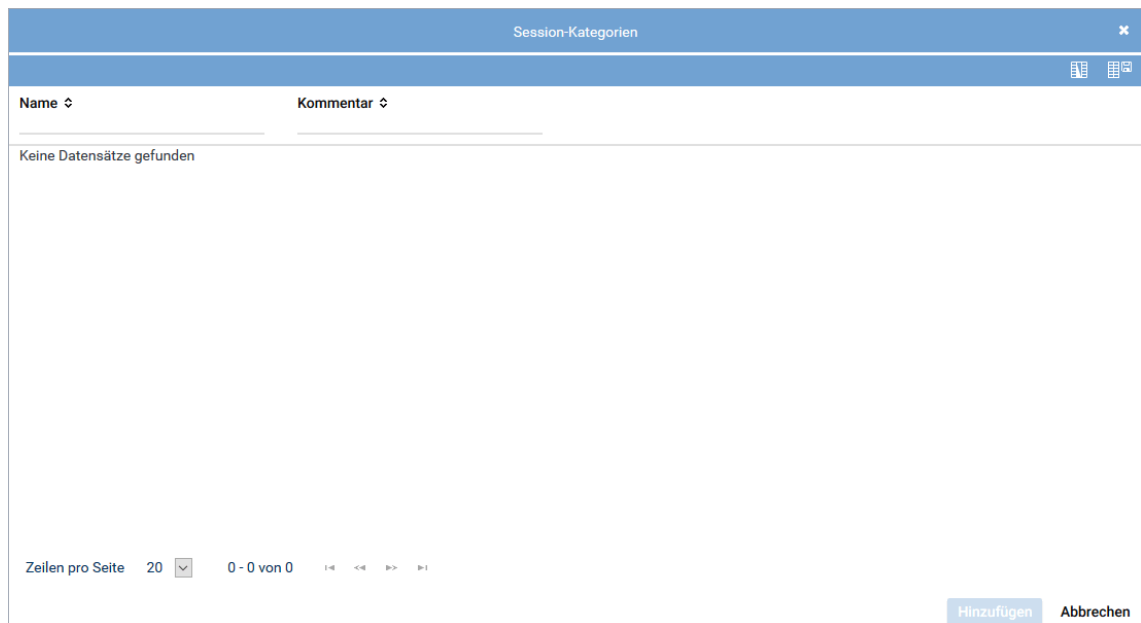


Abb. 23: Session-Kategorie auswählen



Session-Kategorien werden im Sessions-Modul angelegt und verwaltet, siehe Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo Sessions-Modul*.

2. Wählen Sie eine oder mehrere Session-Kategorien aus der Liste aus.  
Um mehrere Session-Kategorien auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile, während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.
3. Um die ausgewählten Session-Kategorien hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

## 5.7 Registerkarte Zusätzliche Filter

Hier können Sie erweiterte Filtereinstellungen vornehmen.



Welche Gruppenfelder und Optionen in der Registerkarte angezeigt werden, ist abhängig von der Analyserichtung.

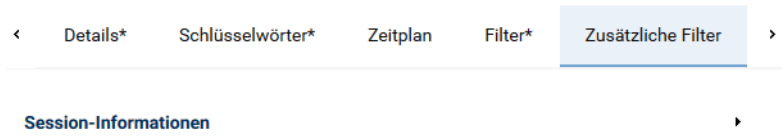


Abb. 24: Registerkarte Zusätzliche Filter

### 5.7.1 Gruppenfeld Session-Informationen

Hier können Sie Filterkriterien auf Basis der Session-Eigenschaften definieren.

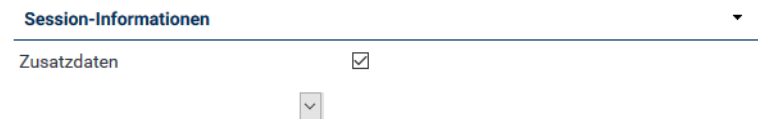


Abb. 25: Gruppenfeld Session-Informationen

Um ein Feld bearbeiten zu können und die Filteroption zu aktivieren, aktivieren Sie das zugeordnete Kontrollkästchen.


☒ = Filteroption ist aktiviert.

☐ = Filteroption ist nicht aktiviert.

Folgende Option ist für **beide Analyserichtungen** verfügbar:

<b>Zusatzdaten</b>	Hier können Sie nach bestimmten Zusatzdaten filtern. Wählen Sie einen Zusatzdatentyp aus der Dropdown-Liste aus und geben Sie einen Wert für den Filter ein.
--------------------	---

### 5.7.2 Eintrag bearbeiten

- Um einen Listeneintrag anzupassen, klicken Sie in der entsprechenden Zeile auf das Symbol  (*Bearbeiten*).  
⇒ Der Eintrag wird in einem Eingabefeld editiert.

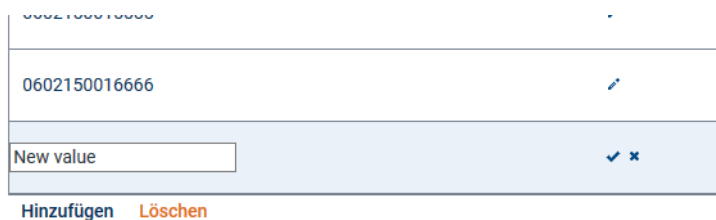




Abb. 26: Listeneintrag bearbeiten

- Passen Sie den Eintrag an.
- Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).  
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (*Verwerfen*).

## 5.8 Registerkarte Zusammenfassung

Hier können Sie eine Zusammenfassung aller Job-Einstellungen sehen. In den einzelnen Gruppenfeldern werden in komprimierter Form die Einstellungen aus den verschiedenen Registerkarten angezeigt.

<
Zusätzliche Filter
Zusammenfassung
Statistik
Vorschau
>

<

**Details**
▼

**Allgemeine Informationen**

Job-NameKW Anger  
Erstelldatum19.02.2019 11:57:52  
Kommentar  
PrioritätMittel  
SpracheKWS\_TLU\_DE

**Job-Einstellungen**

AnalysetypSchlüsselworterkennung  
AnalyserichtungEinmalig

**Schlüsselwörter**
▶

**Zeitplan**
▶

**Filter**
▶

**Zusätzliche Filter**
▶

Abb. 27: Registerkarte Zusammenfassung

## 5.9

**Registerkarte Statistik**

Hier können Sie eine Ergebnisstatistik zu den Schlüsselwörtern sehen, die in der Registerkarte *Schlüsselwörter* für den Job ausgewählt wurden.

<
Zusätzliche Filter
Zusammenfassung
Statistik
Vorschau
>

Analysierte Sessions 64  
Sessions mit Treffern 60  
Treffer 547  
Statistik erzeugen

**Schlüsselwörter** ⚙ **Analyselisten** ⚙ **Treffer** ⚙

Computer	Liste2	2
Crash	Liste2	0

Abb. 28: Registerkarte Statistik

<i>Analysierte Sessions</i>	Anzahl der analysierten Sessions.
<i>Sessions mit Treffern</i>	Anzahl der Sessions mit Treffern.
<i>Treffer</i>	Anzahl der Treffer aus allen analysierten Sessions.
<i>Statistik erzeugen</i>	Erzeugt eine Ergebnisstatistik zu den Schlüsselwörtern des Audioanalyse-Jobs.

## Liste

<i>Schlüsselwörter</i>	Schlüsselwort, nach dem der Job sucht.
<i>Analyselisten</i>	Analyseliste, in der das Schlüsselwort enthalten ist.
<i>Treffer</i>	Anzahl der Treffer für das Schlüsselwort .

### 5.10

#### Registerkarte Vorschau



Diese Registerkarte steht nur für einmalige Jobs zur Verfügung.

Hier sehen Sie die Ergebnisse der Analysevorschau des Jobs. Ergebnisse werden erst angezeigt, wenn eine Analysevorschau mit der Funktion *Vorschau starten* durchgeführt wurde, siehe Kapitel "Symbolleiste", S. 10.

<	Zusätzliche Filter	Zusammenfassung	Statistik	Vorschau	>
Status der Vorschau		Beendet			
Letzter Start		19.02.2019 13:46:44			
Beendet		19.02.2019 13:46:45			
Zu analysierende Sessions		1239			
Laufzeit des Audiomaterials		0 Tag(e), 19 Stunde(n), 18 Minute(n)			

Abb. 29: Registerkarte Vorschau

<i>Status der Vorschau</i>	Aktueller Status der Vorschau. Hier können Sie sehen, ob die Vorschau bereits gestartet wurde, gerade generiert wird oder bereits beendet ist.
<i>Letzter Start</i>	Startzeitpunkt der aktuellen Vorschau.
<i>Beendet</i>	Endzeitpunkt der Analyse für die aktuelle Vorschau.
<i>Zu analysierende Sessions</i>	Anzahl der Sessions, die durch den Job analysiert werden.
<i>Laufzeit des Audiomaterials</i>	Gesamtlaufzeit des Audiomaterials, das durch den Job analysiert wird. Die Laufzeit des Audiomaterials gibt im Normalfall einen Hinweis darauf, wie lange der Job voraussichtlich laufen wird; allerdings können verschiedene Faktoren die Laufzeit des Jobs u. U. noch beeinflussen.

## 6

## Audioanalyse-Job erstellen

1. Klicken Sie in der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).

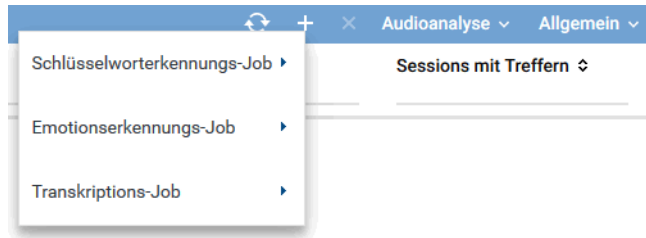


Abb. 30: Audioanalyse-Job erstellen

2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:



Die verschiedenen Optionen werden nur angezeigt, wenn die jeweilige Sprachanalyse-Software installiert und aktiviert ist.

<i>Schlüsselworterkennung-Job</i>	Erstellt einen Audioanalyse-Job, der die Methode <i>Schlüsselworterkennung</i> nutzt, siehe <a href="#">Kapitel "Schlüsselworterkennung"</a> , S. 7.
<i>Emotionserkennung-Job</i>	Erstellt einen Audioanalyse-Job, der die Methode <i>Emotionserkennung</i> nutzt, siehe <a href="#">Kapitel "Emotionserkennung"</a> , S. 8.
<i>Transkriptions-Job</i>	Erstellt einen Audioanalyse-Job, der die Methode <i>Transkription</i> nutzt, siehe <a href="#">Kapitel "Transkription"</a> , S. 7.

3. Wählen Sie die Analyserichtung aus:

- *Periodisch:*

Ein periodischer Job analysiert Sessions, die nach der Aktivierung des Jobs aufgezeichnet werden. Der Job wird vom Startzeitpunkt an in regelmäßigen Abständen ausgeführt und untersucht alle neuen Aufzeichnungen.

- *Einmalig:*

Ein einmaliger Job analysiert Aufzeichnungen aus einem frei definierbaren Zeitraum. Liegt der Zeitraum in der Zukunft, dann wird der Job ausgeführt, sobald der Zeitraum erreicht ist. Der Job wird genau 1-mal und nur für den definierten Zeitraum ausgeführt.



Die mögliche Analyserichtung ist abhängig vom Job-Typ.

4. Nehmen Sie alle notwendigen Einstellungen in den Registerkarten der Detailansicht vor, siehe [Kapitel "Detailansicht"](#), S. 13.



Welche Registerkarten zur Verfügung stehen, ist abhängig von Job-Typ und Analyserichtung.

5. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um alle Einstellungen bzw. Änderungen in allen Registerkarten zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.  
Um die Bearbeitung der Job-Konfiguration abzubrechen, klicken Sie auf die Hauptansicht und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

## 7

## Audioanalyse-Job löschen

1. Wählen Sie in der Hauptansicht den Audioanalyse-Job aus, den Sie löschen möchten.

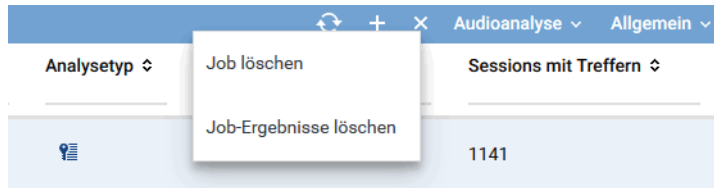



Abb. 31: Audioanalyse-Job löschen

2. Klicken Sie auf das Symbol  (Löschen) und wählen Sie eine der folgenden Optionen:

<i>Job löschen</i>	Der Audioanalyse-Job wird gelöscht.
<i>Job-Ergebnisse löschen</i>	Die Ergebnisse des Audioanalyse-Jobs werden gelöscht.

3. Bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage mit *Ja*.



Nur deaktivierte bzw. beendete Jobs können gelöscht werden.



Wird der ausgewählte Job als Filter in anderen Jobs verwendet, dann müssen Sie diese Jobs deaktivieren, bevor Sie den ausgewählten Job löschen können.

## 8

## Sessions ansehen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Audioanalyse > Sessions*.

⇒ Folgendes Fenster erscheint:

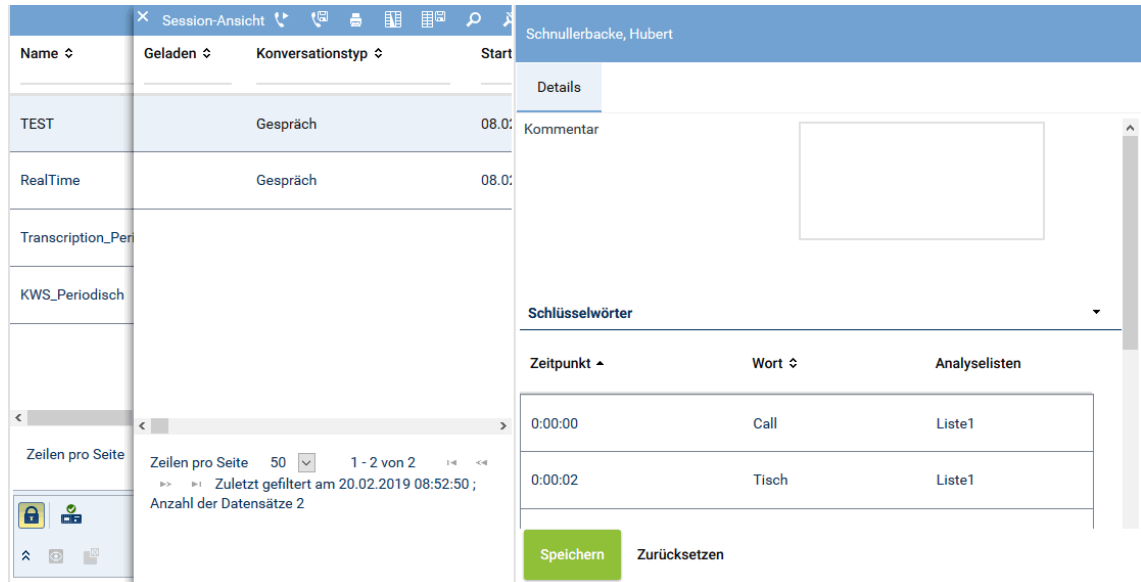










Abb. 32: Session-Ansicht

In diesem Fenster werden die Sessions angezeigt, in denen der Job eindeutige Treffer (z. B. Schlüsselwörter) gefunden hat. Diese Sessions können Sie über die entsprechenden Funktionen in der Symbolleiste des Fensters wiedergeben oder exportieren.

Die Symbolleiste dieses Fensters bietet folgende Funktionen.

	<b>Laden</b>	Lädt die ausgewählte Session zur Wiedergabe in das Replay-Modul (siehe <a href="#">Kapitel "Ausgewählte Session laden", S. 33</a> ). Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie im <a href="#">Kapitel "Replay Modul", S. 34</a> .
	<b>Exportieren</b>	Exportiert die ausgewählte Session (siehe <a href="#">Kapitel "Session exportieren", S. 33</a> ).
	<b>Drucken</b>	Druckt die Tabelle der Session-Ansicht.
	<b>Spalten anpassen</b>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Session-Ansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Informationen werden angezeigt.</li> <li>• Reihenfolge der angezeigten Spalten.</li> <li>• Anzahl der Zeilen pro Seite.</li> </ul>
	<b>Tabellenkonfiguration speichern</b>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Session-Ansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<b>Suchen</b>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe <a href="#">Kapitel "Suchen", S. 11</a> ).
	<b>Suche zurücksetzen</b>	Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Session-Ansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden.


2. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf das Symbol  in der linken oberen Ecke des Fensters.





In der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Allgemeine Informationen* finden Sie bei Bedarf detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe*.


### 8.1 Ausgewählte Session laden

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Laden*).
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

<i>Wiedergabe Bild &amp; Sprache</i>	Die Session wird mit Bildschirmaufzeichnung in das Replay-Modul geladen. Die Anzeige der Bildschirmaufzeichnung erfolgt im Video Viewer.  Die Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde.
<i>Wiedergabe Sprache</i>	Die Session wird in das Replay-Modul geladen.

3. Die Session wird in das Replay-Modul geladen und kann dort wiedergegeben werden. Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie im [Kapitel "Replay Modul"](#), S. 34.

### 8.2 Session exportieren

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Exportieren*).  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

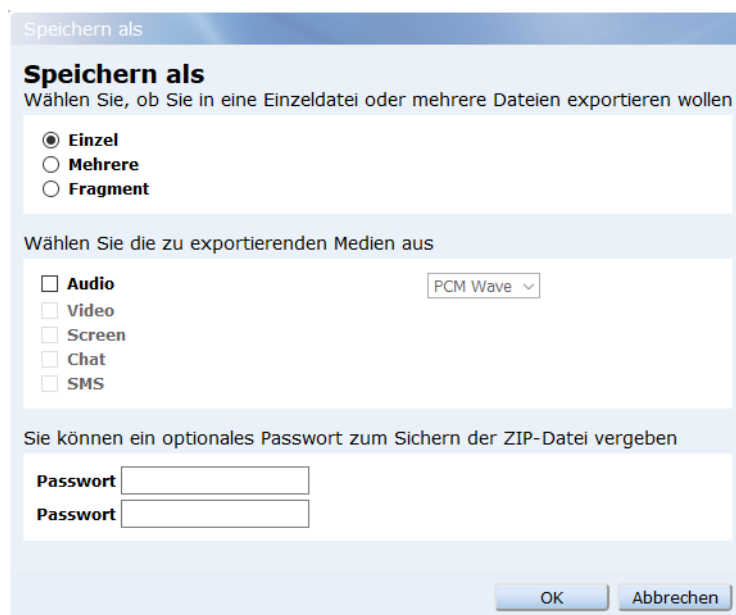


Abb. 33: Speichern als

2. Wählen Sie im Fenster *Speichern als* die entsprechenden Optionen aus.

<i>Einzel</i>	Mischt alle Aufzeichnungen einer oder mehrerer Konversationen zusammen in eine Datei.
<i>Mehrere</i>	Erzeugt für jede zu speichernde Aufzeichnung eine eigene Datei.
<i>Fragment</i>	Nur die Daten, die im Bereich der gesetzten Schleife enthalten sind, werden gespeichert. Alle anderen Daten werden verworfen.
<i>Audio</i>	Speichert die Audiodaten.  Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Audioformat aus:

- *PCM Wave*

Beim **PCM**-Verfahren ist die Ausgabedatei nicht komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt sehr viel Speicherplatz.

- *MP3*

Beim **MP3**-Verfahren ist die Ausgabedatei komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt weniger Speicherplatz.

**Video** Speichert die **Videodaten**.

**Screen** Speichert die Bildschirmaufzeichnungen.

**Chat** Speichert den Chat-Text.

**SMS** Speichert die SMS-Daten.

**Passwort** Sichert die ZIP-Datei mit einem Passwort.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

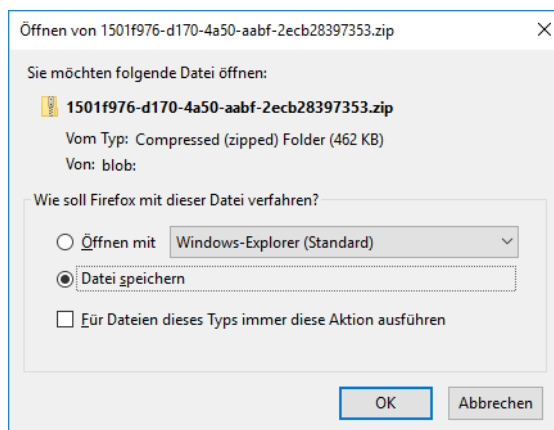


Abb. 34: Konversationen speichern

4. Wählen Sie die Option *Datei speichern*.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

⇒ Die Elemente werden in einer ZIP-Datei in das lokale Download-Verzeichnis exportiert.

Die ZIP-Datei enthält folgende Dateien:

Die Audiodaten werden als **WAVE**-Datei(en) gespeichert.

Audiodaten zusammen mit Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.

Videodaten werden als MP4-Datei(en) gespeichert.

Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.

Die zugehörigen Metadaten werden als CSV-Datei(en) mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.

Chat-Texte werden als **XML**-Datei(en) gespeichert.

Die SMS-Daten werden als **XML**-Datei(en) gespeichert.

### 8.3

#### Replay Modul

Das Replay-Modul dient zur Wiedergabe von Konversationen. Konversationen, die wiedergegeben werden sollen, müssen in der Hauptansicht ausgewählt und in das Replay-Modul geladen werden.

Wenn Konversationen mit Bildschirm- bzw. Kameraaufzeichnungen in das Replay-Modul geladen werden, öffnet sich für die Wiedergabe der [Videoaufzeichnung](#) automatisch das Fenster des Video Viewers, siehe [Kapitel "Video Viewer", S. 48](#). Die Wiedergabefunktionen werden für die Konversation im Replay-Modul und für die Videoaufzeichnungen im Video Viewer synchron ausgeführt.

Wenn Konversationen mit Chat-Texten oder Textnachrichten (SMS oder SDS) in das Replay-Modul geladen werden, öffnet sich für die Anzeige der Chat-Texte oder der Textnachrichten automatisch das Fenster des Message Viewers, siehe [Kapitel "Message Viewer", S. 51](#).





Abb. 35: Startbildschirm (Beispiel)

1	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Konversationen, siehe <a href="#">Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 35</a> .
2	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe <a href="#">Kapitel "Funktionsleiste", S. 38</a> .

### 8.3.1

#### Wiedergabeleiste

Die Wiedergabeleiste zeigt die geladenen Konversationen.

In der Wiedergabeleiste wird zwischen 2 Ansichten unterschieden, der Vollansicht und der komprimierten Ansicht. Zum Umschalten der Ansicht, klicken Sie in der Funktionsleiste rechts auf das Symbol  (Umschalten in die Vollansicht) oder  (Umschalten in die komprimierte Ansicht).

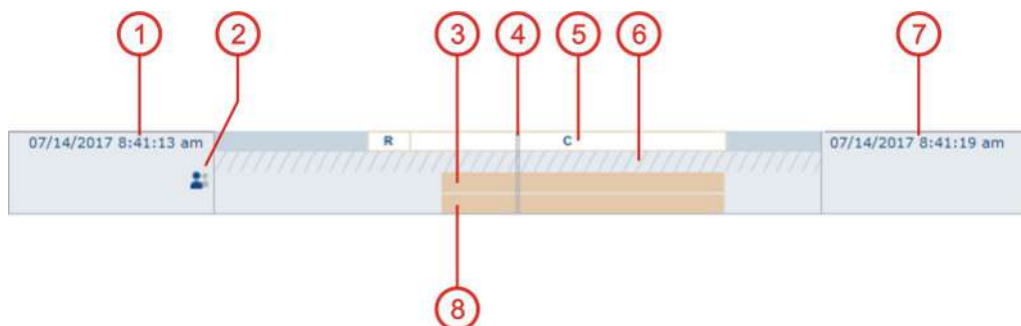


Abb. 36: Wiedergabeleiste in Vollansicht

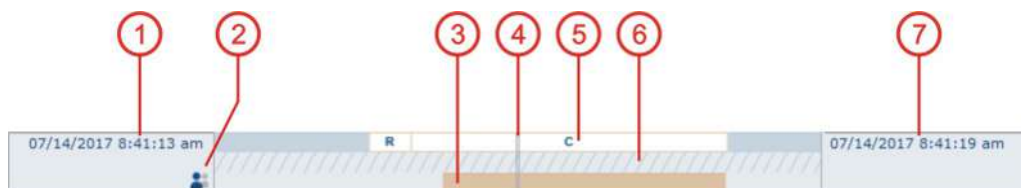







Abb. 37: Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht

1	Zeigt die Startzeit der geladenen Konversation.
---	---

	Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Startzeit der frühesten Konversation angezeigt.
2	<p>Zeigt Informationen zu den Konversationsteilnehmern.</p> <p>Die Informationen sind nur sichtbar, wenn die Wiedergabeleiste in Vollansicht angezeigt wird.</p> <p> = Interne Teilnehmer</p> <p> = Externe Teilnehmer</p> <p> = Gemischte Spur mit internen und externen Teilnehmern</p> <p> = Unbekannte Teilnehmer</p> <p> = Bildschirmaufzeichnung</p> <p>Um die Telefonnummern der Teilnehmer einer Spur einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger über das Teilnehmer-Symbol.</p>
3	Zeigt die Spur 1 einer geladenen Konversation. Weitere Informationen siehe <a href="#">Kapitel "Darstellung der Ladezustände", S. 37.</a>
4	<p>Zeigt die Wiedergabeposition.</p> <p>Um die aktuelle Wiedergabeposition der geladenen Konversation zu ändern, gibt es 2 Möglichkeiten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klicken Sie mit der Maustaste auf die entsprechende Wiedergabeposition.</li> <li>2. Klicken Sie mit der Maustaste auf eine Spur und ziehen Sie diese mit gedrückter Maustaste nach links oder rechts.</li> </ol>
5	<p>Zeigt die Sektionen der Konversation.</p> <p>Folgende Sektionen sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• R = Ringing (eine Verbindung wird aufgebaut)</li> <li>• C = Connected (mindestens zwei Teilnehmer telefonieren miteinander)</li> <li>• H = Hold (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)</li> <li>• Q = Queued (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)</li> <li>• W = Wrapup (Nachbearbeitungszeit)</li> </ul>
6	<p>Zeigt Tagging und Audioanalyse-Daten (z. B. gefundene Schlüsselwörter).</p> <p>Die Zeile wird nur eingeblendet, wenn Informationen zur Verfügung stehen.</p>
7	<p>Zeigt die Endzeit der geladenen Konversation.</p> <p>Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Endzeit der letzten Konversation angezeigt.</p>
8	Zeigt die Spur 2 einer geladenen Konversation. Weitere Informationen siehe <a href="#">Kapitel "Darstellung der Ladezustände", S. 37.</a>

### 8.3.1.1 Vollansicht

In der Vollansicht werden in der Wiedergabeleiste des Replay-Moduls alle Spuren der Aufzeichnung für Bild und Sprache angezeigt, die zur geladenen Konversation gehören.

Bei der Wiedergabe von Stereo-Aufzeichnungen mit mehreren internen Teilnehmern kommt es zu einem Echo-Effekt, da die Stimme einiger Teilnehmer mehrfach aufgezeichnet wurde. Um den Hall-Effekt zu vermeiden, müssen solche Spuren mit doppelten Aufzeichnungen stumm geschaltet werden.

### 8.3.1.2 Komprimierte Ansicht

In der Komprimierten Ansicht werden in der Wiedergabeleiste des Replay-Moduls keine einzelnen Spuren der Aufzeichnung für Bild und Sprache angezeigt. Alle Aufzeichnungen einer geladenen Konversation werden zu einer Gruppe in einer Spur zusammengefasst.

In der komprimierten Ansicht werden doppelte Aufzeichnungen automatisch unterdrückt, so dass im Normalfall kein Echo-Effekt entsteht. Bei Fehlern in der Aufzeichnung zeigen Sie die Wiedergabeleiste in Vollansicht und schalten Sie die einzelnen Spuren von Hand stumm.

### 8.3.1.3 Darstellung der Ladezustände

Die geladene Konversation bekommt eine zugeordnete Grundfarbe aus einer definierten Farbpalette.

Der Wiedergabebalken der Konversation zeigt den Ladezustand an. Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der möglichen Ladezustände.

1. Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.

⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden.



Abb. 38: Metadaten vollständig geladen

2. Leer = Metadaten der Aufzeichnung fehlen.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 39: Metadaten der Aufzeichnung fehlen

3. Rot gestreifte Grundfarbe (nur in der Vollansicht) = Audiodaten der Aufzeichnung defekt.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 40: Defektes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)

4. Rot punktierte Grundfarbe (nur in der Vollansicht) = Paket in den Metadaten der Aufzeichnung fehlt.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 41: Fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)

5. Rotes Ausrufezeichen (nur in der Komprimierten Ansicht) = Audiodaten der Aufzeichnung sind defekt oder Paket in den Metadaten der Aufzeichnung fehlt.

Für eine genauere Spezifizierung über die Grafik schalten Sie bitte in die Vollansicht um.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.

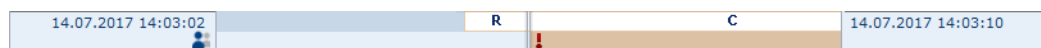


Abb. 42: Defektes oder fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Komprimierte Ansicht)

6. Grundfarbe, hell (z. B. Ocker, hell) = Datenpuffer leer.

Grundfarbe (z. B. Ocker) = Datenpuffer geladen.

⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden. Ein leerer Datenpuffer wird automatisch nachgeladen. Bei langsamer Serververbindung kann die Wiedergabe stoppen. Sobald der Datenpuffer nachgeladen ist, wird die Wiedergabe fortgesetzt.



Abb. 43: Datenpuffer leer/geladen

7. Rot = Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.

⇒ Die Konversation ist fehlerhaft und kann nicht wiedergegeben werden.

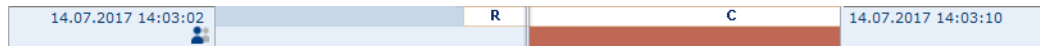


Abb. 44: Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen

8. Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.  
Rot = Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.  
⇒ Im Grundfarben-Bereich kann die Konversation wiedergegeben werden.  
⇒ Im roten Bereich ist die Konversation fehlerhaft und kann nicht wiedergegeben werden.

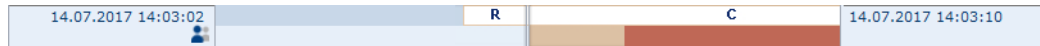


Abb. 45: Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen

9. Violett = Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet.  
⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden. Es ist nichts zu hören, da keine Audiodaten aufgezeichnet wurden. Stumm geschaltete Pakete sind dauerhaft stumm und nachträglich nicht änderbar.

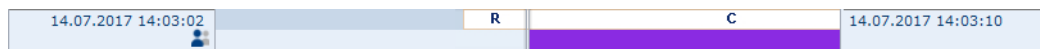


Abb. 46: Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet

10. Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.  
Violett, hell = Konversationsbereich stumm geschaltet.  
⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden. Im stumm geschalteten Konversationsbereich wird Stille wiedergegeben. Der stumm geschaltete Konversationsbereich kann gelöscht werden, so dass die Audiodaten wieder angehört werden können.



Abb. 47: Konversationsbereich stumm geschaltet

11. Grau = Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten.  
⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 48: Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten

### 8.3.1.4 Darstellung gefundener Emotionen

Wenn ein Emotionserkennungs-Job in der Konversation Emotionen gefunden hat, werden diese in der geladenen Konversation als farbliche Markierung angezeigt. Die farblichen Markierungen entsprechen hinsichtlich Position und Länge dem Auftreten und der Dauer der Emotion innerhalb der Konversation.



Abb. 49: Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel)

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der möglichen farblichen Markierungen:
















- Hellblau markiert einen Stilleabschnitt.
- Rot markiert einen Lärmabschnitt.
- Gelb markiert Abschnitte des Übersprechens und massiven Übersprechens.
- Grün markiert unauffällige Audioabschnitte.

### 8.3.2 Funktionsleiste

Die Funktionsleiste enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste.

### 8.3.2.1 Symbole




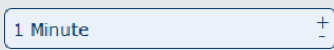
Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionssymbole.

	<i>Wiedergabe/ Pause</i>	Startet die Wiedergabe.  Falls mehrere Konversationen im Replay-Modul geladen sind, werden bei Überlagerung der Aufzeichnungszeiten die Konversationen parallel wiedergeben.
		Unterbricht die Wiedergabe.
	<i>Stopp</i>	Stoppt die Wiedergabe.
	<i>Zurückspulen</i>	Springt in der aktuellen Wiedergabeposition 5 Sekunden zurück.
	<i>Zurück</i>	Springt zum Anfang der laufenden bzw. vorhergehenden Konversation.
	<i>Vorspulen</i>	Springt in der aktuellen Wiedergabeposition 5 Sekunden vor.
	<i>Vor</i>	Springt zum Anfang der nächsten Konversation.
	<i>Element sperren</i>	Zeigt an, dass die Sperre für das Replay-Modul deaktiviert ist. Dadurch können mehrere Konversationen in das Replay-Modul geladen werden.  <b>Hinweis:</b> Grundsätzlich können Sie mehrere Videoaufzeichnungen in den Video Viewer laden. Allerdings können Sie zu jedem Zeitpunkt nur eine davon wiedergeben.
		Zeigt an, dass die Sperre für das Replay-Modul aktiviert ist. Dadurch kann nur 1 Konversation in das Replay-Modul geladen werden.
	<i>Verbindung zur Wiedergabekomponente erneuern</i>	Aktualisiert die Serververbindung.
	<i>Videofenster einblenden</i>	Zeigt den Video Viewer in der Hauptansicht der Applikation an.
	<i>Videofenster ausblenden</i>	Zeigt die Hauptansicht der Applikation an. Der in die Hauptansicht integrierte Video Viewer wird ausgeblendet.
	<i>Video Viewer abdocken</i>	Zeigt den Video Viewer in einem eigenen Fenster an.
	<i>Video Viewer andocken</i>	Schließt das eigene Fenster des Video Viewers.
	<i>Ton an/aus</i>	Zeigt an, dass der Lautsprecher für die Konversation aktiviert ist.





		Zeigt an, dass der Lautsprecher für die Konversation deaktiviert ist.
	<i>Lautstärke</i>	Regelt die allgemeine Wiedergabelautstärke. Um die Lautstärke zu ändern, klicken Sie mit der Maustaste auf den Schieberegler und bewegen Sie den Schieberegler mit gedrückter Maustaste nach rechts oder links.
	<i>Wiedergabeliste leeren</i>	Entfernt alle geladenen Konversationen aus dem Replay-Modul.
	<i>Alle geladenen Elemente exportieren</i>	Speichert die Audiodaten der geladenen Konversationen als <a href="#">WAVE</a> -Datei und die dazugehörigen Konversationszusatzdaten als CSV-Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe <a href="#">Kapitel "Alle geladenen Elemente exportieren"</a> , S. 41.
	<i>Neues Lesezeichen erstellen</i>	Setzt ein Lesezeichen bzw. markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe <a href="#">Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen"</a> , S. 43.
		Setzt ein Lesezeichen und markiert das Ende eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition. Für den markierten Bereich zwischen 2 zusammengehörenden Lesezeichen kann ein Kommentar eingegeben werden, siehe <a href="#">Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen"</a> , S. 43.
	<i>Neuen Stille-Hinweis erstellen</i>	Markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe <a href="#">Kapitel "Neuen Stille-Hinweis erstellen"</a> , S. 46.
		Markiert das Ende eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe <a href="#">Kapitel "Neuen Stille-Hinweis erstellen"</a> , S. 46.
	<i>Schleife</i>	Markiert den Anfang einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe <a href="#">Kapitel "Wiedergabeschleife markieren"</a> , S. 48.
		Markiert das Ende einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe <a href="#">Kapitel "Wiedergabeschleife markieren"</a> , S. 48.
		Entfernt die Markierungen der Wiedergabeschleife, siehe <a href="#">Kapitel "Wiedergabeschleife markieren"</a> , S. 48.
	<i>Stille überspringen</i>	Zeigt an, dass das automatische Überspringen der Stummzeiten zwischen einzelnen Konversationen deaktiviert ist.
		Zeigt an, dass das automatische Überspringen der Stummzeiten zwischen einzelnen Konversationen aktiviert ist.





		<p>Zeigt die aktuelle Wiedergabegeschwindigkeit.</p> <p>Die Wiedergabegeschwindigkeit kann zwischen 0,5 und 2,0 eingestellt werden.</p> <p>Um die Wiedergabegeschwindigkeit zu reduzieren, klicken Sie auf das Symbol  <i>Wiedergabegeschwindigkeit verringern</i>.</p> <p>Um die Wiedergabegeschwindigkeit zu erhöhen, klicken Sie auf das Symbol  <i>Wiedergabegeschwindigkeit erhöhen</i>.</p>
	<b>Wiedergabe per Telefon</b>	<p>Zeigt an, dass die Konversationswiedergabe über Telefon deaktiviert ist.</p>
		<p>Zeigt an, dass die Konversationswiedergabe über Telefon aktiviert ist.</p> <p>Um geladene Konversationen wiederzugeben, klicken Sie auf das Symbol  (Wiedergabe).</p>
		<p>Zeigt das Zeitfenster für die geladenen Konversationen.</p> <p>Das Zeitfenster können Sie in 25 Schritten von 1 Sekunde bis zu 14 Tagen eingeben. Es gibt 2 Möglichkeiten, das Zeitfenster zu ändern:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klicken Sie rechts im Zeitfensters auf + oder -.</li> <li>2. Drehen Sie das Mausrad, während sich der Mauszeiger über der Wiedergabespur befindet.</li> </ol>
		<p>Zeigt die aktuelle Wiedergabeposition an.</p> <p>Klicken Sie im Anzeigefeld, um zwischen absoluter/relativer Zeitanzeige zu wechseln.</p> <p>Die absolute Zeitanzeige zeigt das Datum und die Uhrzeit der aktuellen Wiedergabeposition an.</p> <p>Die relative Zeitanzeige zeigt die wiedergegebene Zeit der aktuellen Wiedergabeposition in HH:MM:SS an.</p>

#### Funktionssymbole in der Funktionsleiste rechts

	<b>Erweiterte Ansicht</b>	<p>Schaltet die Wiedergabeleiste in die Vollansicht um.</p>
	<b>Einfache Ansicht</b>	<p>Schaltet die Wiedergabeleiste in die komprimierte Ansicht um.</p>

#### Funktionssymbole in der Funktionsleiste links

	<b>Symbolleiste einblenden</b>	<p>Zeigt alle Funktionssymbole in der Funktionsleiste.</p>
	<b>Symbolleiste ausblenden</b>	<p>Blendet die Funktionssymbole in der Funktionsleiste teilweise aus.</p>



Nicht alle beschriebenen Symbole kommen in allen Modulen und Applikationen vor.

#### 8.3.2.2 Alle geladenen Elemente exportieren


1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Alle geladenen Elemente exportieren*).  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 50: Speichern als

2. Wählen Sie im Fenster *Speichern als* die entsprechenden Optionen aus.

<i>Einzel</i>	Mischt alle Aufzeichnungen einer oder mehrerer Konversationen zusammen in eine Datei.
<i>Mehrere</i>	Erzeugt für jede zu speichernde Aufzeichnung eine eigene Datei.
<i>Fragment</i>	Nur die Daten, die im Bereich der gesetzten Schleife enthalten sind, werden gespeichert. Alle anderen Daten werden verworfen.

<i>Audio</i>	Speichert die Audiodaten. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Audioformat aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>PCM Wave</i> Beim <b>PCM</b>-Verfahren ist die Ausgabedatei nicht komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt sehr viel Speicherplatz.</li> <li>• <i>MP3</i> Beim <b>MP3</b>-Verfahren ist die Ausgabedatei komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt weniger Speicherplatz.</li> </ul>
<i>Video</i>	Speichert die <b>Videodaten</b> .
<i>Screen</i>	Speichert die Bildschirmaufzeichnungen.
<i>Chat</i>	Speichert den Chat-Text.
<i>SMS</i>	Speichert die SMS-Daten.

<i>Passwort</i>	Sichert die ZIP-Datei mit einem Passwort.
-----------------	---

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

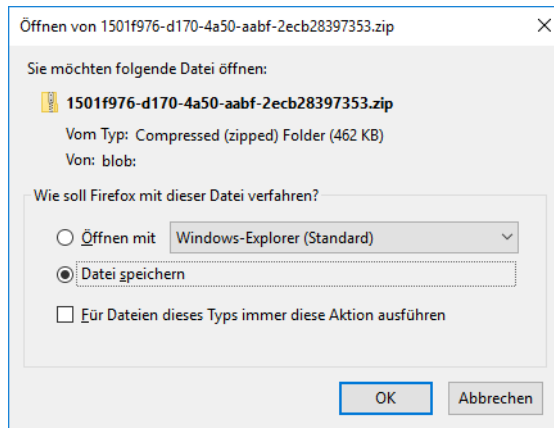


Abb. 51: Konversationen speichern

4. Wählen Sie die Option *Datei speichern*.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
  - ⇒ Die Elemente werden in einer ZIP-Datei in das lokale Download-Verzeichnis exportiert. Die ZIP-Datei enthält folgende Dateien:  
 Die Audiodaten werden als **WAVE**-Datei(en) gespeichert.  
 Audiodaten zusammen mit Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.  
 Videodaten werden als MP4-Datei(en) gespeichert.  
 Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.  
 Die zugehörigen Metadaten werden als CSV-Datei(en) mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.  
 Chat-Texte werden als **XML**-Datei(en) gespeichert.  
 Die SMS-Daten werden als **XML**-Datei(en) gespeichert.

### 8.3.2.3 Neues Lesezeichen erstellen

Es ist nicht vorgesehen, nur ein einzelnes Lesezeichen zu erstellen. Der Anfang und das Ende eines Konversationsbereichs muss durch die Erstellung eines neuen Lesezeichens markiert werden. Für diesen getaggten Konversationsbereich zwischen 2 Lesezeichen kann ein Wiedergabekommentar eingegeben werden.

In einer Konversation können mehrere Konversationsbereiche durch Lesezeichen markiert und kommentiert werden.





Es ist nicht möglich, aus einem getaggten Konversationsbereich nur 1 Lesezeichen zu löschen.

#### 8.3.2.3.1 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar erstellen



Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.

1. Um den Anfang eines Konversationsbereichs für einen Wiedergabekommentar zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neues Lesezeichen erstellen*).
2. Um das Ende eines Konversationsbereichs für einen Wiedergabekommentar zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neues Lesezeichen erstellen*).
  - ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

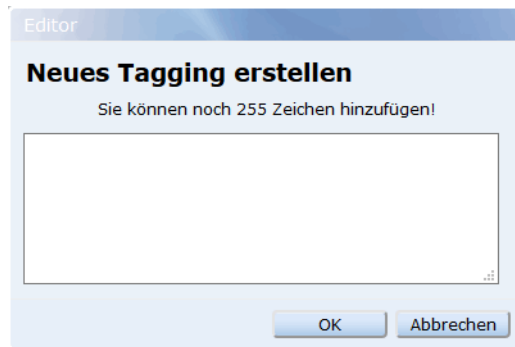


Abb. 52: Tagging-Editor

<b>OK</b>	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
<b>Abbrechen</b>	Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.

- Geben Sie im Eingabefeld einen Kommentar für die Konversation ein.

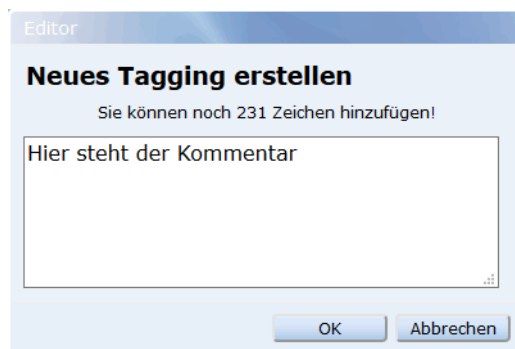


Abb. 53: Tagging-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
  - ⇒ Der getaggte Konversationsbereich wird über dem Wiedergabebalken als ockerfarbene Fläche angezeigt.
  - ⇒ Bei der Wiedergabe der Konversation werden im Bereich des Taggings die Hinweis-Details eingeblendet.



Abb. 54: Konversation mit getagtem Konversationsbereich (Beispiel)




Abb. 55: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

### 8.3.2.3.2 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar bearbeiten

1. Sobald sich der getaggte Konversationsbereich mit Wiedergabekommentar über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:



Abb. 56: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*).  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

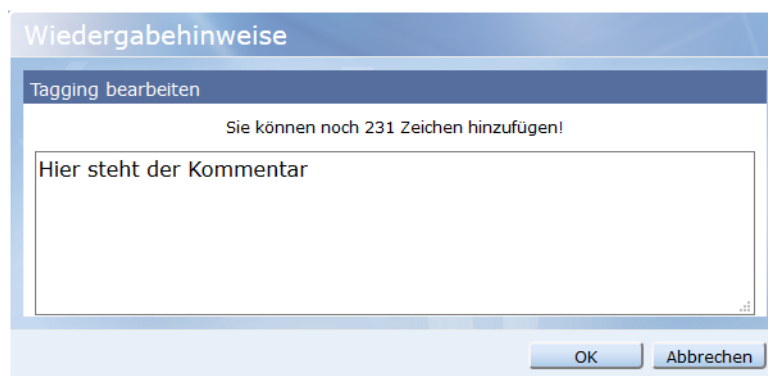
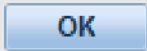



Abb. 57: Tagging bearbeiten (Beispiel)

	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
	Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.

3. Bearbeiten Sie den Wiedergabekommentar.
4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

### 8.3.2.3.3 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar löschen

1. Sobald sich der getaggte Konversationsbereich mit Wiedergabekommentar über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:

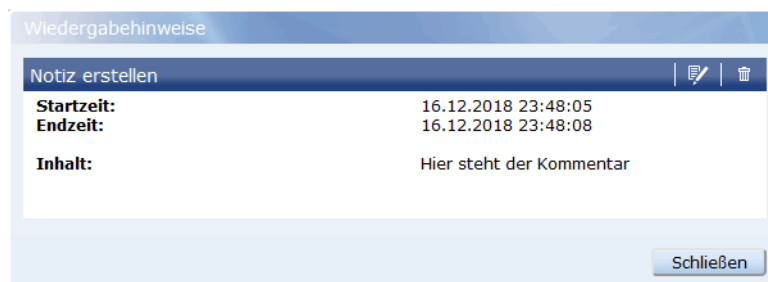



Abb. 58: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Löschen*).  
Um den getaggtten Konversationsbereich mit Wiedergabekommentar zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

#### 8.3.2.4 Neuen Stille-Hinweis erstellen

Es ist nicht vorgesehen, nur einen einzelnen Stille-Hinweis zu erstellen. Der Anfang und das Ende eines Konversationsbereichs müssen durch die Erstellung eines neuen Stille-Hinweises markiert werden. Dieser getaggte Konversationsbereich zwischen 2 Stille-Hinweisen kann für ausgewählte Teilnehmer stumm geschaltet werden.

In einer Konversation können mehrere Konversationsbereiche durch Stille-Hinweise markiert und ausgewählte Teilnehmer stumm geschaltet werden.



Es ist nicht möglich, aus einem getaggten Konversationsbereich nur 1 Stille-Hinweis, der den Anfang oder das Ende markiert, zu löschen.

#### 8.3.2.4.1 Konversationsbereich stumm schalten



Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.



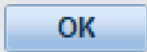

1. Um den Anfang eines Konversationsbereichs für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neuen Stille-Hinweis erstellen*).
2. Um das Ende eines Konversationsbereichs für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neuen Stille-Hinweis erstellen*).  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 59: Stummschaltung für gewählte Teilnehmer (Beispiel)

	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
	Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.

3. Wählen Sie die Teilnehmer, für die der Konversationsbereich stumm geschaltet werden soll aus. Es muss mindestens 1 Teilnehmer stumm geschaltet werden.  
☒ = Konversation für Teilnehmer stumm geschaltet  
☐ = Konversation für Teilnehmer nicht stumm geschaltet
4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.  
 ⇒ Der stumm geschaltete Konversationsbereich wird im Wiedergabebalken als graue Fläche angezeigt.  
 ⇒ Bei der Wiedergabe der Konversation werden im Bereich der Stummschaltung die Stille-Abschnitt-Details eingeblendet.

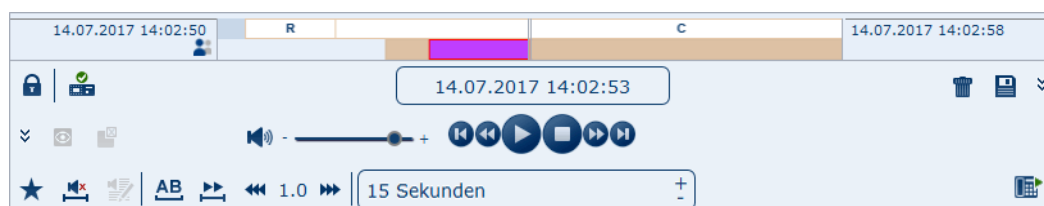


Abb. 60: Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel)

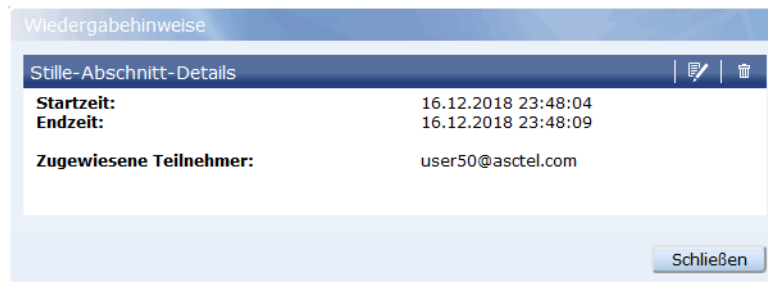


Abb. 61: Eingblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

#### 8.3.2.4.2 Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten

1. Sobald sich der Bereich der Stummschaltung über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:

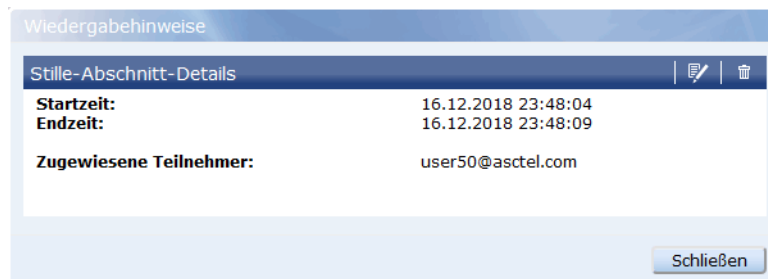



Abb. 62: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*).  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

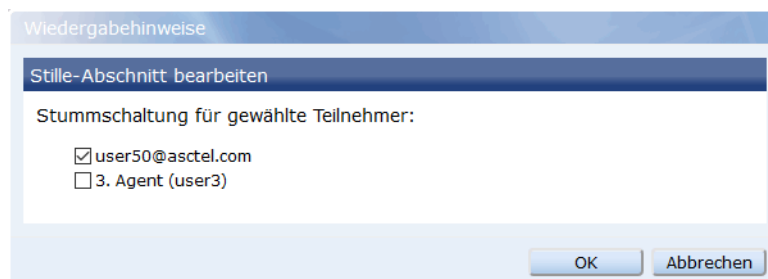
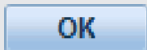



Abb. 63: Stille-Abschnitt bearbeiten (Beispiel)

	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
	Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.

3. Wählen Sie die Teilnehmer, für die der Konversationsbereich stumm geschaltet werden soll aus. Es muss mindestens 1 Teilnehmer stumm geschaltet werden.  
☒ = Konversation für Teilnehmer stumm geschaltet  
☐ = Konversation für Teilnehmer nicht stumm geschaltet
4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

#### 8.3.2.4.3 Stumm geschalteten Konversationsbereich löschen

1. Sobald sich der Bereich der Stummschaltung über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:

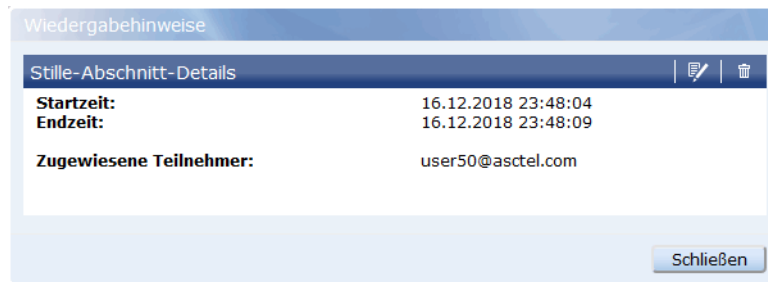



Abb. 64: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (Löschen).  
Um den Stille-Abschnitt zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

### 8.3.2.5 Wiedergabeschleife markieren




1. Um den Anfang einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (Schleife).
2. Um das Ende einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (Schleife).  
⇒ Wenn die Wiedergabe der Konversation gestartet wird, erfolgt die Wiedergabe in einer Endlosschleife innerhalb der Markierungen.
3. Um die Markierungen der Wiedergabeschleife zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol  (Schleife).



Abb. 65: Konversation mit Wiedergabeschleife

### 8.3.3 Video Viewer

Der Video Viewer dient zur Wiedergabe von Bildschirm- und Kameraaufzeichnungen (Videoaufzeichnungen).



Grundsätzlich können Sie mehrere Videoaufzeichnungen in den Video Viewer laden. Allerdings können Sie zu jedem Zeitpunkt nur eine davon wiedergeben.



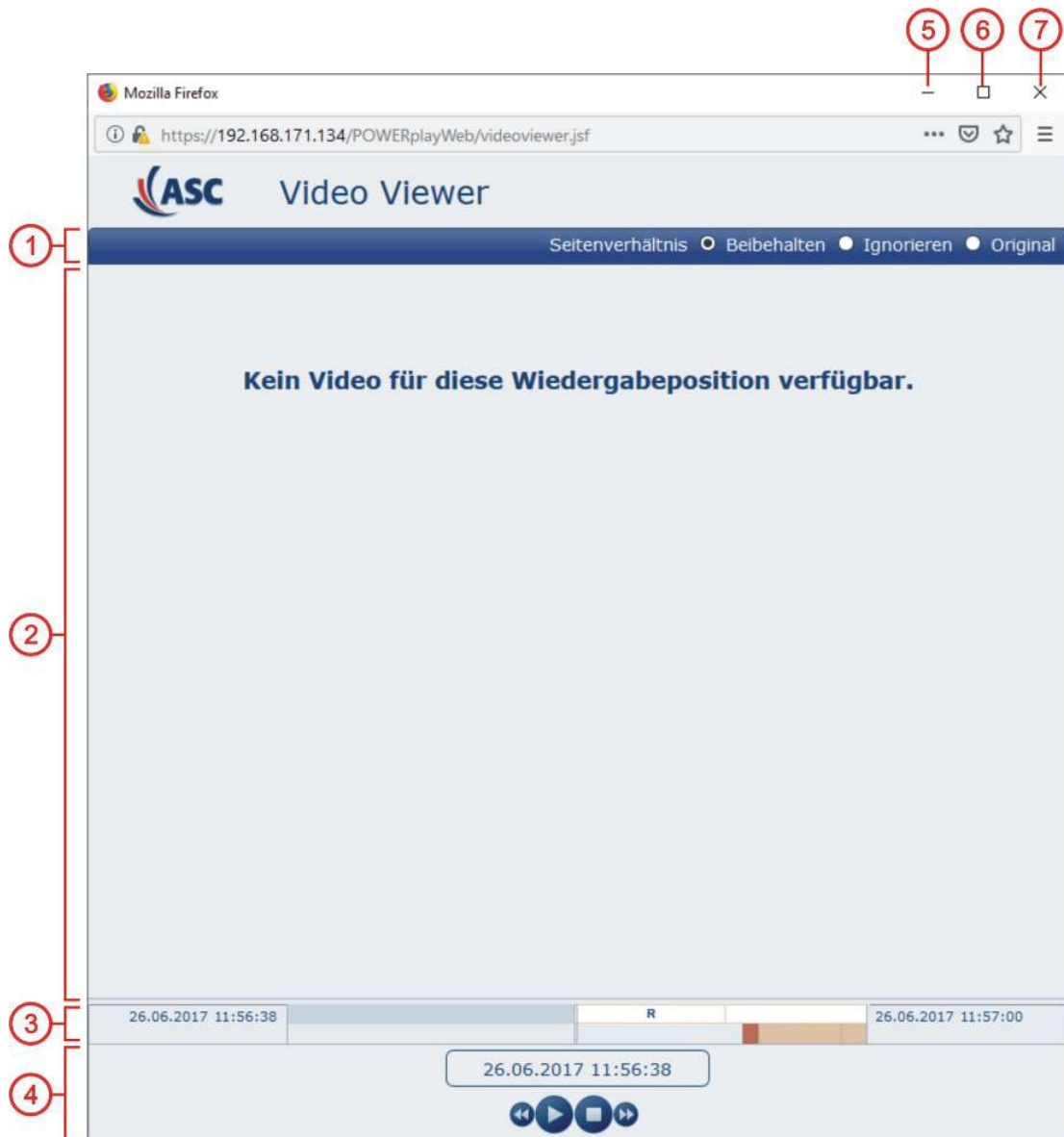






Abb. 66: Video Viewer (Beispiel)

1	Optionsleiste	Enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen, siehe <a href="#">Kapitel "Optionsleiste", S. 50</a> .
2	Hauptansicht	Zeigt die <a href="#">Videoaufzeichnung</a> .
3	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen, siehe <a href="#">Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 50</a> .
4	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe <a href="#">Kapitel "Symbole", S. 39</a> . Im Video Viewer stehen nicht alle Funktionssymbole des Replay-Moduls zur Verfügung.
5	 (Minimieren)	Minimiert die Bildschirmanzeige auf das Programmsymbol in der Taskleiste.
6	 (Maximieren)	Maximiert die Bildschirmanzeige auf die bildschirmfüllende Fenstergröße.
		Verkleinert die Bildschirmanzeige auf die zuletzt eingestellte verkleinerte Fenstergröße.

	(Wiederherstellen)
7	 Schließt das Fenster des Video Viewers.
	(Schließen)

### 8.3.3.1 Optionsleiste

Die Optionsleiste enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen.



Abb. 67: Optionsleiste

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Einstellungen.

<b>Seitenverhältnis</b>	Die Option ist nur aktiviert, wenn bei der Einstellung der Videogröße <i>Ans Fenster anpassen</i> aktiviert ist. Bei der Einstellung der Videogröße <i>Original</i> und <i>Benutzerdefiniert</i> wird die Einstellung <i>Seitenverhältnis</i> deaktiviert.
• <b>Beibehalten</b>	Das Original-Seitenverhältnis der <b>Videoaufzeichnung</b> wird im Fenster der Hauptansicht des Video Viewers beibehalten.
• <b>Ignorieren</b>	Die Anzeige der <b>Videoaufzeichnung</b> wird an die Fenstergröße der Hauptansicht des Video Viewers angepasst. Das Seitenverhältnis wird ignoriert, d. h. die Anzeige kann verzerrt werden.
• <b>Original</b>	Die <b>Videoaufzeichnung</b> wird in Originalgröße in der Hauptansicht des Video Viewers angezeigt.

### 8.3.3.2 Wiedergabeleiste

Die Wiedergabeleiste zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen.

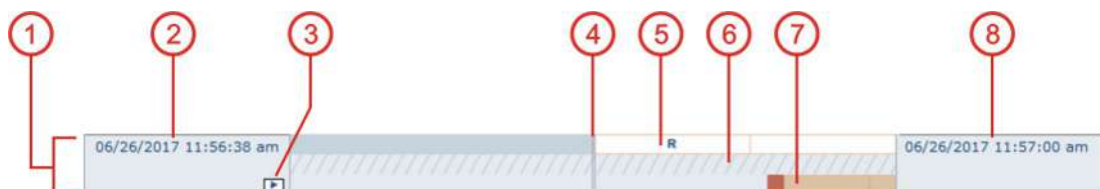


Abb. 68: Wiedergabeleiste

1	Zeigt die Spur einer geladenen <b>Videoaufzeichnung</b> .
2	Zeigt die Startzeit der geladenen Konversation. Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Startzeit der frühesten Konversation angezeigt.
3	Zeigt an, dass dies die Spur einer <b>Videoaufzeichnung</b> ist.
4	Zeigt die Wiedergabeposition. Um die aktuelle Wiedergabeposition der geladenen Konversation zu ändern, gibt es 2 Möglichkeiten: 1. Klicken Sie mit der Maustaste auf die entsprechende Wiedergabeposition. 2. Klicken Sie mit der Maustaste auf eine Spur und ziehen Sie diese mit gedrückter Maustaste nach links oder rechts.
5	Zeigt die Sektionen der Konversation. Folgende Sektionen sind möglich:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• R = Ringing (eine Verbindung wird aufgebaut)</li> <li>• C = Connected (mindestens zwei Teilnehmer telefonieren miteinander)</li> <li>• H = Hold (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)</li> <li>• Q = Queued (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)</li> <li>• W = Wrapup (Nachbearbeitungszeit)</li> </ul>
6	Zeigt Tagging und Audioanalyse-Daten (z. B. gefundene Schlüsselwörter). Die Zeile wird nur eingeblendet, wenn Informationen zur Verfügung stehen.
7	Zeigt die Konversation. Weitere Informationen siehe <a href="#">Kapitel "Darstellung der Ladezustände"</a> , S. 37.
8	Zeigt die Endzeit der geladenen Konversation. Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Endzeit der letzten Konversation angezeigt.

### 8.3.4 Message Viewer

Der Message Viewer dient zur Anzeige von Chat-Texten oder Textnachrichten (SMS oder SDS).

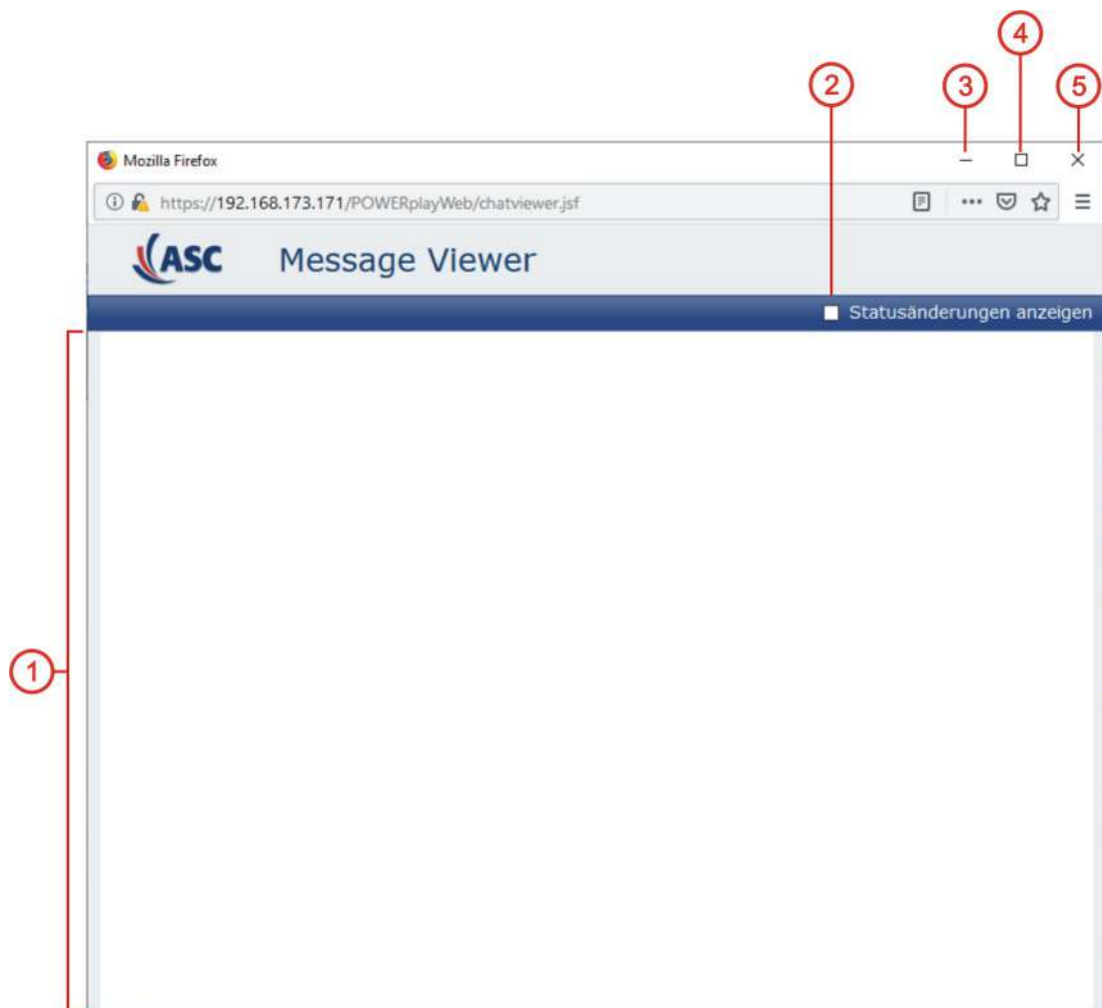






Abb. 69: Message Viewer

1	Hauptansicht	Zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten. Siehe <a href="#">Kapitel "Hauptansicht"</a> , S. 52.
2	Statusänderungen anzeigen	<input checked="" type="checkbox"/> = Zeigt die Statusänderungen an <input type="checkbox"/> = Zeigt die Statusänderungen nicht an

3	 (Minimieren)	Minimiert die Bildschirmanzeige auf das Programmsymbol in der Taskleiste.
4	 (Maximieren)	Maximiert die Bildschirmanzeige auf die bildschirmfüllende Fenstergröße.
	 (Wiederherstellen)	Verkleinert die Bildschirmanzeige auf die zuletzt eingestellte verkleinerte Fenstergröße.
5	 (Schließen)	Schließt das Fenster des Message Viewer.

#### 8.3.4.1 Hauptansicht

Die Hauptansicht zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten.

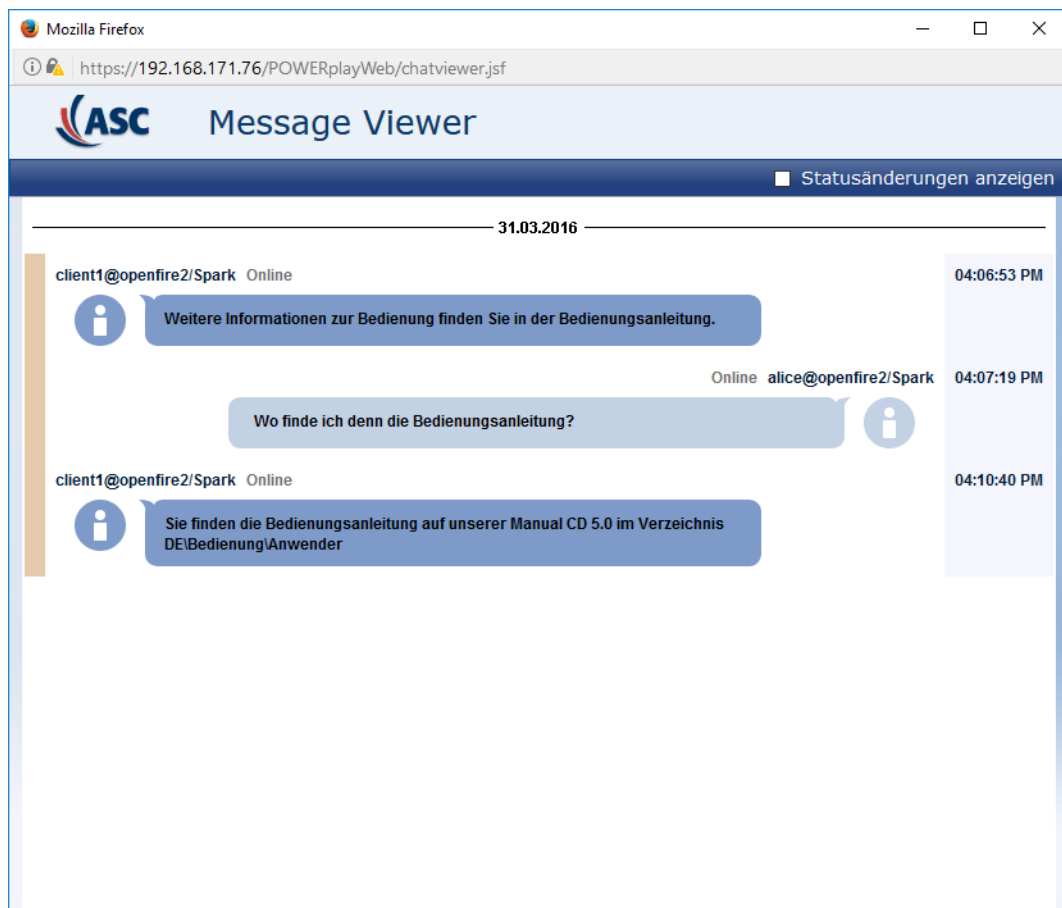


Abb. 70: Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

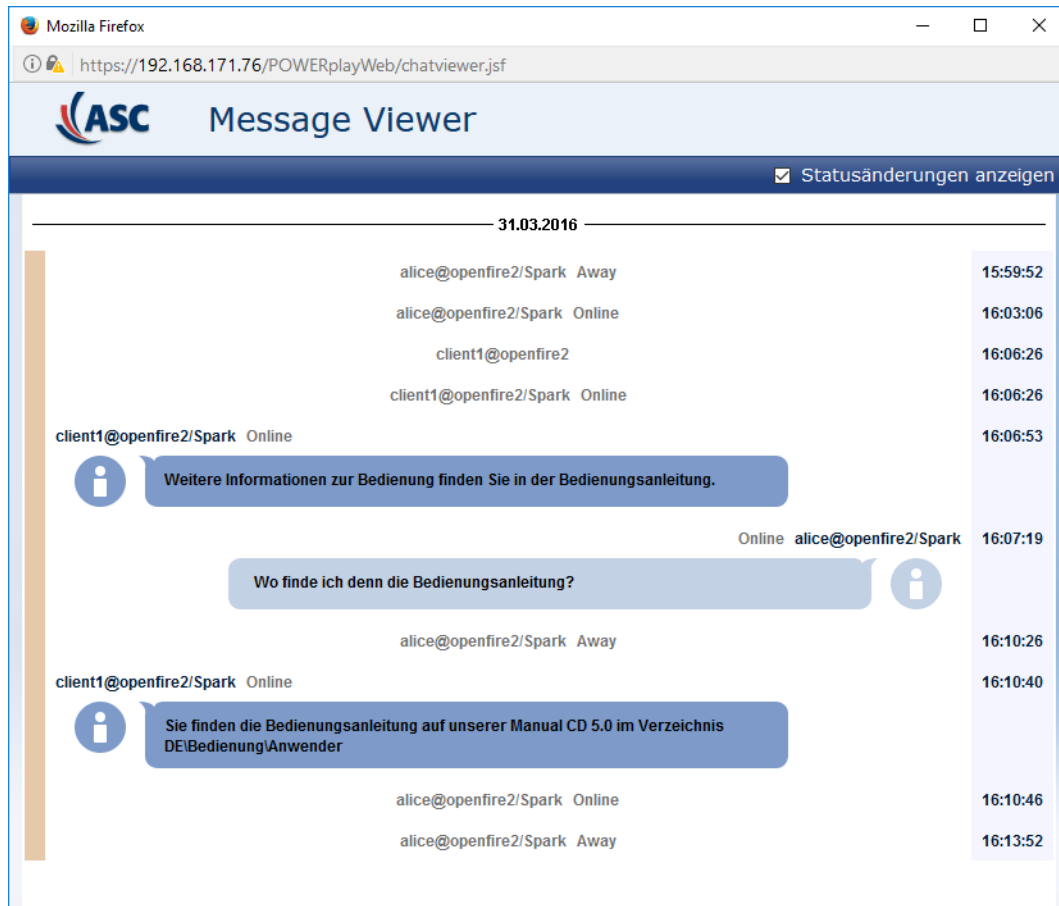


Abb. 71: Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

Die Chat-Texte oder Textnachrichten werden nach Datum und Uhrzeit sortiert angezeigt. Die neueste Nachricht steht unten.

Am linken Rand der Hauptansicht wird die Grundfarbe der Konversation angezeigt. Bei mehreren geladenen Konversationen ist die Zusammengehörigkeit der Chat-Texte oder Textnachrichten durch die Grundfarben am linken Rand ersichtlich.

Mit dieser Funktion können Sie die White List verwalten. Sie können Schlüsselwörter erstellen, importieren oder löschen, und einstellen, ob ein Schlüsselwort erlaubt ist oder nicht.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Audioanalyse > White List verwalten*.

⇒ Folgendes Fenster erscheint:

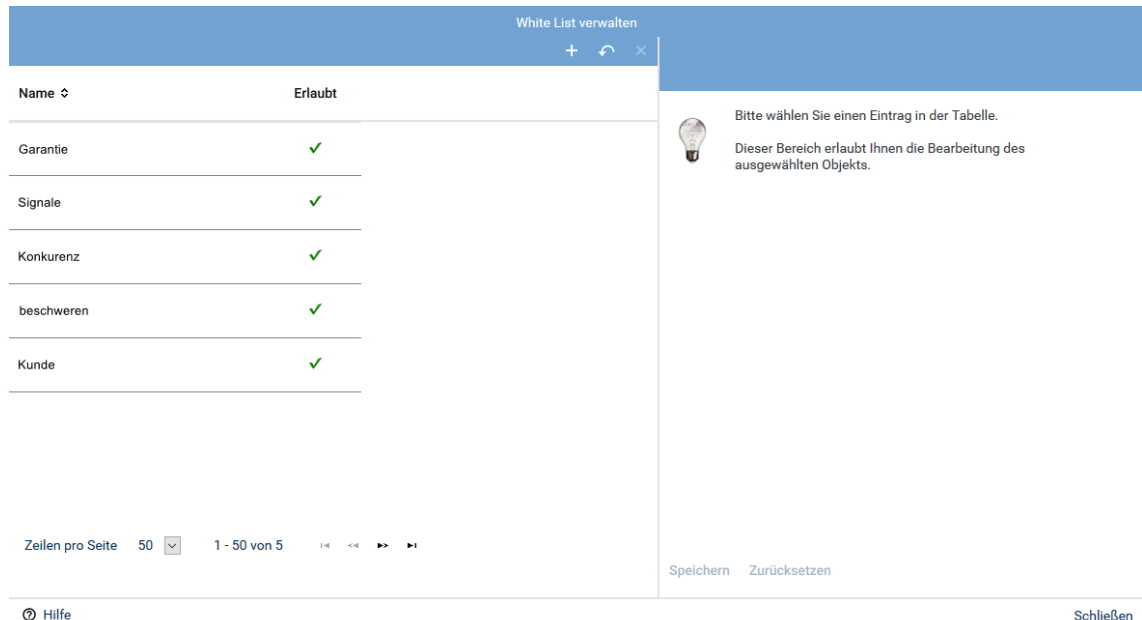





Abb. 72: White List verwalten


Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

	<i>Erstellen</i>	Erstellt ein neues Schlüsselwort (siehe <a href="#">Kapitel "Schlüsselwort erstellen", S. 54</a> ).
	<i>Importieren</i>	Importiert Schlüsselwörter (siehe <a href="#">Kapitel "Schlüsselwörter importieren", S. 64</a> ).
	<i>Löschen</i>	Löscht das Schlüsselwort.

2. Um Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
3. Schließen Sie nach der Bearbeitung das Fenster mit der Schaltfläche *Schließen*.

## 9.1

### Schlüsselwort erstellen

1. Klicken Sie im Fenster *White List verwalten* auf das Symbol  (*Erstellen*).  
⇒ Registerkarte *Details* wird aktiv.

Details\*

Name\*

Erlaubt

☒

Klingt wie...

Name

Erlaubt

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen

Löschen

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 73: White List erstellen

- Füllen Sie alle Felder für das neue Schlüsselwort aus:

<i>Name</i>	Geben Sie das Schlüsselwort ein.
<i>Erlaubt</i>	Definieren Sie, ob es im Analyse-Job erlaubt ist, nach dem Wort zu suchen, wenn es in einer Analyseliste oder Synonymliste enthalten ist. <input checked="" type="checkbox"/> = Suche nach dem Wort ist erlaubt. <input type="checkbox"/> = Suche nach dem Wort ist nicht erlaubt.
<i>Klingt wie...</i>	Tragen Sie gleichklingende Wörter zum Schlüsselwort ein (siehe <a href="#">Kapitel "Gleichklingende Wörter bearbeiten"</a> , S. 57).

- Um Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

### 9.1.1 Schlüsselwörter importieren

Mit dieser Funktion haben Sie die Möglichkeit, Schlüsselwörter und die zugehörigen gleichklingenden Wörter aus einer externen Liste im CSV-Format zu importieren.

Die CSV-Datei muss zweispaltig aufgebaut sein. Die erste Spaltenüberschrift muss *keyword* heißen, die zweite Spaltenüberschrift muss *soundslike* heißen. Die ähnlich klingenden Wörter eines Schlüsselworts müssen kommasepariert aufgelistet sein.

Beispiel des Aufbaus einer CSV-Datei:

keyword	soundslike
Idiot	
inkompetent	inkonsequent
unfähig	
Ärger	
unzufrieden	rumzukriegen,Kundenlügen


- Klicken Sie im Fenster *White List verwalten* auf das Symbol  (*Importieren*).
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.



Abb. 74: Schlüsselwörter importieren

3. Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.

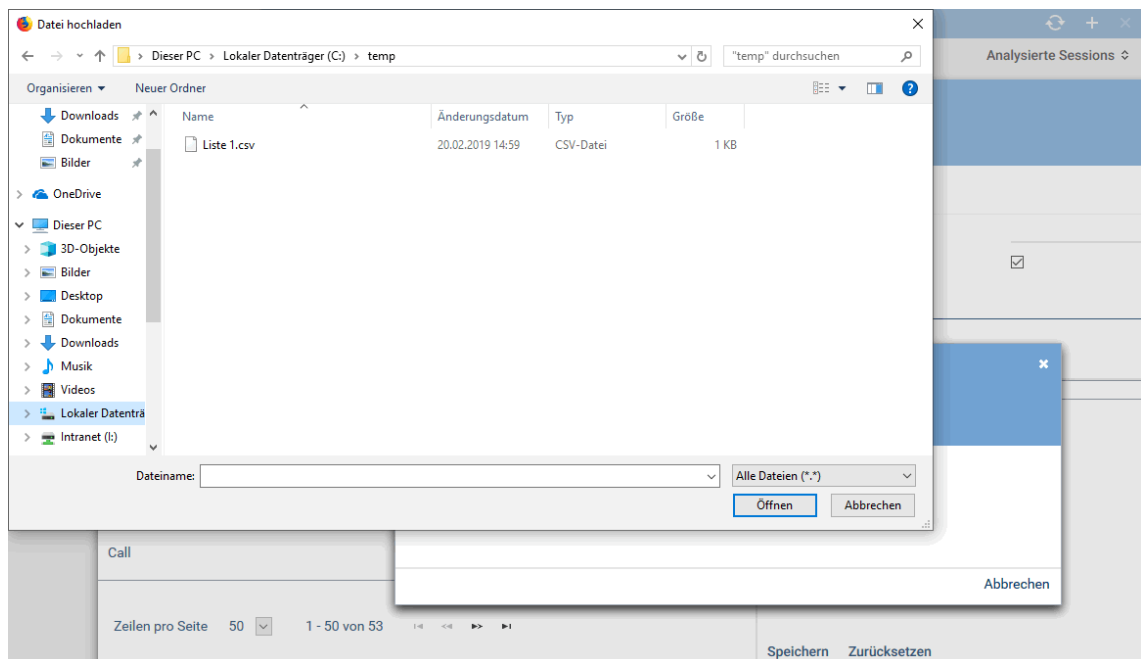



Abb. 75: Datei öffnen

4. Falls Sie die ausgewählte Datei entfernen möchten, um eine andere Datei auszuwählen, klicken Sie rechts neben der ausgewählten Datei auf die Schaltfläche . Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.  
⇒ Die Wörter werden in die Liste importiert.

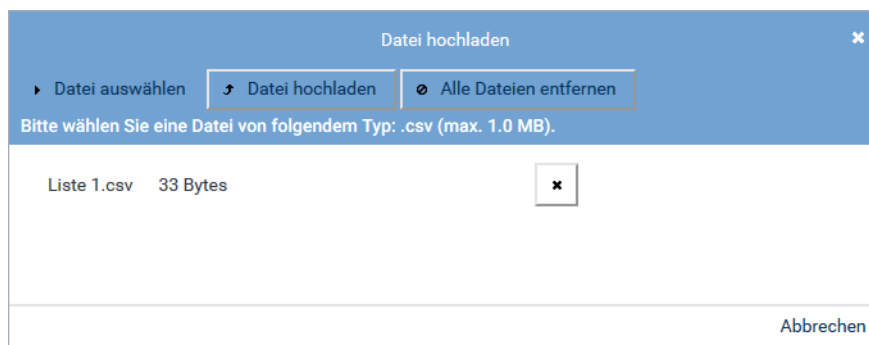


Abb. 76: Datei hochladen

- ⇒ Ein Fenster erscheint, in dem Sie sehen können, wie viele Wörter erfolgreich importiert wurden und wie viele Wörter nicht importiert wurden.



### 9.1.2 Gleichklingende Wörter bearbeiten

Durch die Eingabe von gleichklingenden Wörtern kann das Schlüsselwort in verschiedenen Variationen der Aussprache erkannt werden. Wenn Sie zu einem Schlüsselwort gleichklingende Wörter eintragen, dann wird das Schlüsselwort selbst bei der Schlüsselwortsuche nicht mehr berücksichtigt. Berücksichtigt werden dann nur noch die eingetragenen Klang-Varianten.

Beispiel:

Das Schlüsselwort lautet "New York". Sie geben "Nu Jorg" und "Nü York" als gleichklingende Wörter ein. Dadurch wird bei der Schlüsselwortsuche nur noch nach den Klang-Varianten "Nu Jorg" und "Nü York" gesucht, aber nicht nach dem Klang von "New York".

Wenn bei der Schlüsselwortsuche auch der Klang des eigentlichen Schlüsselworts berücksichtigt werden soll, müssen Sie auch das Schlüsselwort als gleichklingendes Wort eintragen.

Details\*



Name\*

New York

Erlaubt

☒


Klingt wie...


Name	Erlaubt
Nu Jorg	<input checked="" type="checkbox"/> 
Nu York	<input checked="" type="checkbox"/> 

Hinzufügen



Löschen

Abb. 77: Gleichklingende Wörter bearbeiten

Hinzufügen	Fügt einen neuen Eintrag zur Liste hinzu.
Löschen	Löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.
	Öffnet den ausgewählten Eintrag zur Bearbeitung.

- Um ein neues gleichklingendes Wort hinzuzufügen, klicken Sie in der Liste auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
- Um den Listeneintrag anzupassen, klicken Sie in der entsprechenden Zeile auf das Symbol  (*Bearbeiten*).  
⇒ Der Eintrag wird in einem Eingabefeld editiert.

Klingt wie...



Name	Erlaubt
<div>Neuer Eintrag</div>	<input checked="" type="checkbox"/>  

Hinzufügen

Löschen

Abb. 78: Listeneintrag bearbeiten

- Tragen Sie das gleichklingende Wort ein.
- Stellen Sie ein, ob das Wort erlaubt sein soll oder nicht.  
☒ = Wort ist erlaubt  
☐ = Wort ist nicht erlaubt

5. Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (Speichern).  
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (Verwerfen).

Mit dieser Funktion können Sie Analyselisten und Synonymlisten verwalten.

Für die Schlüsselworterkennung und Emotionserkennung müssen Sie Schlüsselwortlisten anlegen.

### Analyselisten

Analyselisten dienen als Grundlage für Jobs vom Typ *Schlüsselworterkennung*. Wenn Sie Sessions auf bestimmte Schlüsselwörter prüfen wollen, können Sie die entsprechenden Wörter in einer Analyseliste sammeln. Wenn Sie diese Analyseliste einem Job zuordnen, prüft der Job die ausgewählten Sessions auf alle Schlüsselwörter, die in der Analyseliste enthalten sind.

### Synonymlisten

Synonymlisten dienen zur besseren Strukturierung der Schlüsselwörter und zum Aufbau eines Datenbestands an Schlüsselwörtern. Bei der Erstellung von Analyselisten können Sie auf die erstellten Synonymlisten zurückgreifen. Ähnlich eines vordefinierten, kategorisch geordneten Wörterbuchs können Sie verschiedene Synonymlisten erstellen, um die Analyselisten schneller mit Schlüsselwörtern füllen zu können.

### Listenverwaltung

- Um das Fenster für die Verwaltung der Schlüsselwortlisten zu öffnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Audioanalyse > Schlüsselwortlisten verwalten*.

⇒ Folgendes Fenster erscheint:

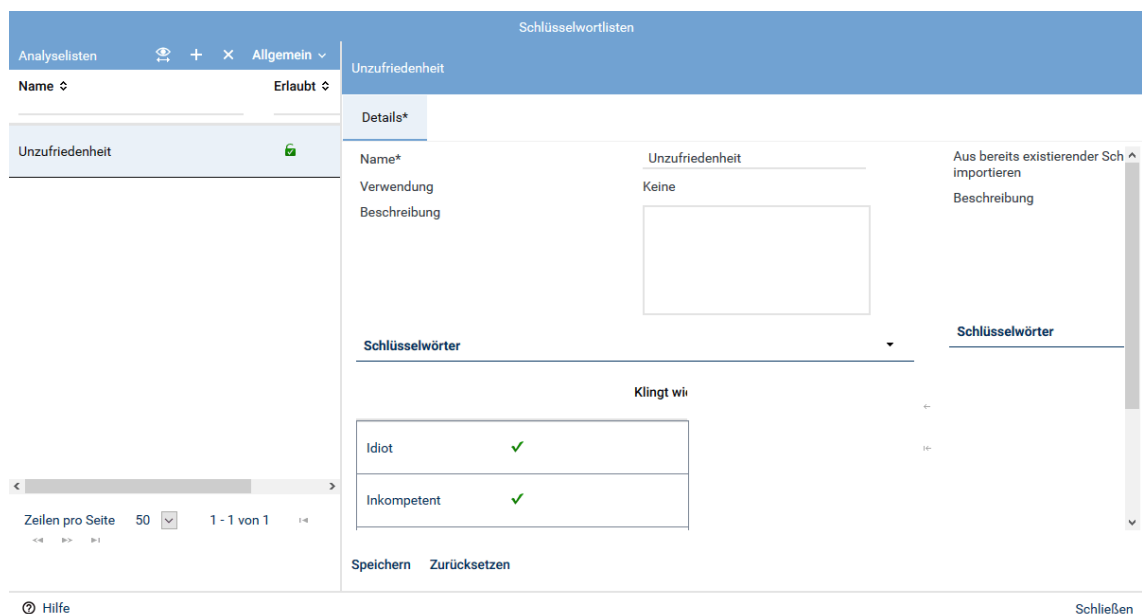





Abb. 79: Schlüsselwortlisten verwalten (Ansicht Analyselisten)

Auf der **linken Seite** im Fenster sehen Sie alle Analyse- bzw. Synonymlisten, die bereits angelegt wurden:

<b>Name</b>	Zeigt dem Namen der Liste an.
<b>Erlaubt</b>	<p>Zeigt an, ob alle Einträge der Liste laut den Einstellungen in der White List erlaubt wurden.</p> <p>🟢 = Alle Einträge sind erlaubt.</p> <p>🔴 = Die Liste enthält Einträge, die nicht erlaubt sind.</p>
<b>Erstelldatum</b>	Zeigt das Datum, an dem die Liste erstellt wurde.

<b>Aktualisiert</b>	Zeigt das Datum, an dem die Liste zuletzt aktualisiert wurde.
---------------------	---

Folgende Funktionen stehen zur Verfügung:

	<i>Zu den Synonymlisten wechseln / Zu den Analyselisten wechseln</i>	Durch Klicken dieses Symbols können Sie zwischen den Ansichten <i>Analyselisten</i> und <i>Synonymlisten</i> wechseln.
	<i>Erstellen</i>	Erstellt eine neue Schlüsselwortliste für die Analyseliste bzw. Synonymliste, siehe <a href="#">Kapitel "Neue Schlüsselwortliste erstellen"</a> , S. 61.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Liste. Listen, die von aktiven Jobs verwendet werden, können nicht gelöscht werden.
<i>Allgemein</i>	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Tabelle der Analyse- bzw. Synonymlisten vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Informationen werden angezeigt.</li> <li>• Reihenfolge der angezeigten Spalten.</li> <li>• Anzahl der Zeilen pro Seite.</li> </ul>

Auf der **rechten Seite** im Fenster werden Details zu der auf der linken Seite ausgewählten Analyseliste bzw. Synonymliste angezeigt.

<i>Verwendung</i>	<p><i>Keine</i> Die ausgewählte Liste wurde keinem Job zugeordnet. Die ausgewählte Liste kann bearbeitet und gelöscht werden.</p> <p><i>Inaktiv</i> Die ausgewählte Liste wurde einem inaktiven Job zugeordnet. Die ausgewählte Liste kann bearbeitet jedoch nicht gelöscht werden.</p> <p><i>Aktiv</i> Die ausgewählte Liste wurde einem aktiven Job zugeordnet. Die ausgewählte Liste kann nicht bearbeitet und nicht gelöscht werden.</p>
-------------------	--

Hier können Sie die ausgewählte Liste bearbeiten:

<b>Hinzufügen</b>	<p>Fügt neue Schlüsselwörter zur Liste hinzu.</p> <p>Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Schlüsselwort hinzufügen</i> (siehe <a href="#">Kapitel "Schlüsselwort eingeben"</a>, S. 62)</li> <li>• <i>Aus Datei importieren</i> (siehe <a href="#">Kapitel "Schlüsselwörter importieren"</a>, S. 64)</li> </ul>
<b>Bearbeiten</b>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie das ausgewählte Schlüsselwort bearbeiten können (siehe <a href="#">Kapitel "Schlüsselwort bearbeiten"</a> , S. 67).
<b>Löschen</b>	Löscht das ausgewählte Schlüsselwort.

Sie haben außerdem die Möglichkeit, Schlüsselwörter aus einer bereits existierenden Schlüsselwortliste (Analyse- oder Synonymliste) in die ausgewählte Liste zu übernehmen (siehe [Kapitel "Schlüsselwort aus Liste übernehmen"](#), S. 63).



Wenn Sie ein neues Schlüsselwort in eine Schlüsselwortliste eintragen, erhält es automatisch den in der White List gespeicherten Status. Wenn das neue Schlüsselwort noch nicht in der White List enthalten ist, wird es automatisch in die White List übernommen und erhält den Status *Erlaubt*. Eine Änderung des Status können Sie nur in der White List vornehmen.



Sie können Schlüsselwortlisten, die für aktive Audioanalyse-Jobs benutzt werden, nicht bearbeiten.

2. Um Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
3. Schließen Sie nach der Bearbeitung das Fenster mit der Schaltfläche *Schließen*.

## 10.1

### Neue Schlüsselwortliste erstellen

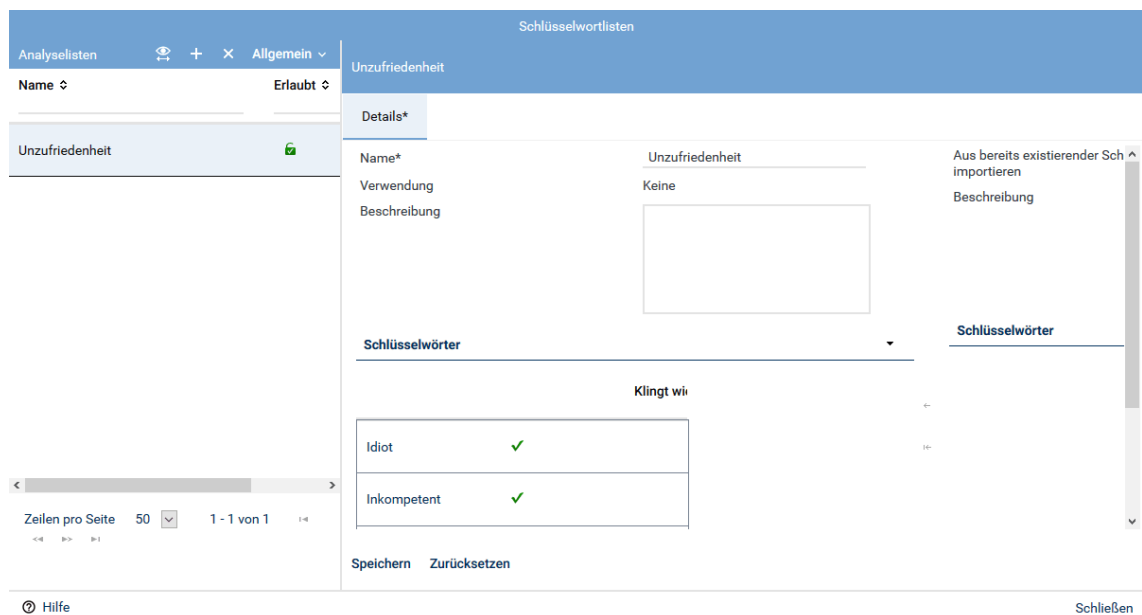



Abb. 80: Schlüsselwortlisten verwalten (Ansicht Analyselisten)

1. Klicken Sie auf der linken Seite des Fensters auf das Symbol  (*Erstellen*).
2. Geben Sie auf der rechten Seite des Fensters in das Feld *Name* den Namen der neuen Liste ein.
3. Geben Sie bei Bedarf darunter im Feld *Beschreibung* zusätzliche Informationen zur Liste ein.
4. Tragen Sie darunter im Gruppenfeld *Schlüsselwörter* alle Schlüsselwörter ein, die Sie in die Liste aufnehmen wollen. Die Spalten *Erlaubt* und *Gesperrt* zeigen jeweils an, ob die Einträge laut White List erlaubt oder gesperrt wurden.  
Sie haben 3 Möglichkeiten, Schlüsselwörter zur Liste hinzuzufügen:
  - Schlüsselwort aus existierender Liste übernehmen, siehe [Kapitel "Schlüsselwort aus Liste übernehmen", S. 63](#)
  - Schlüsselwort manuell eintragen, siehe [Kapitel "Schlüsselwort eingeben", S. 62](#)
  - Schlüsselwörter importieren, siehe [Kapitel "Schlüsselwörter importieren", S. 64](#)
5. Um Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
6. Schließen Sie nach der Bearbeitung das Fenster mit der Schaltfläche *Schließen*.

### 10.1.1 Schlüsselwort eingeben

Mit dieser Funktion haben Sie die Möglichkeit, Schlüsselwörter und die zugehörigen gleichklingenden Wörter manuell einzugeben.

Name*	Unzufriedenheit
Verwendung	Keine
Beschreibung	<div></div>

**Schlüsselwörter** ▼

Klingt wie

Idiot	✓
Inkompetent	✓

Hinzufügen Bearbeiten Löschen

Abb. 81: Schlüsselwort eingeben

1. Klicken Sie im linken Gruppenfeld *Schlüsselwörter* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
2. Wählen Sie die Option *Schlüsselwort hinzufügen*.  
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

Schlüsselwort bearbeiten

Name ↕

Erlaubt

Keine Datensätze gefunden

Zeilen pro Seite 50 ▼

0 - 0 von 0

1-4 << >> >1


Bitte wählen Sie einen Eintrag in der Tabelle.

Dieser Bereich erlaubt Ihnen die Bearbeitung des ausgewählten Objekts.

Speichern Zurücksetzen

Speichern Abbrechen

Abb. 82: Schlüsselwort bearbeiten

3. Klicken Sie auf das Symbol  (*Erstellen*).  
⇒ Registerkarte *Details* wird aktiv.

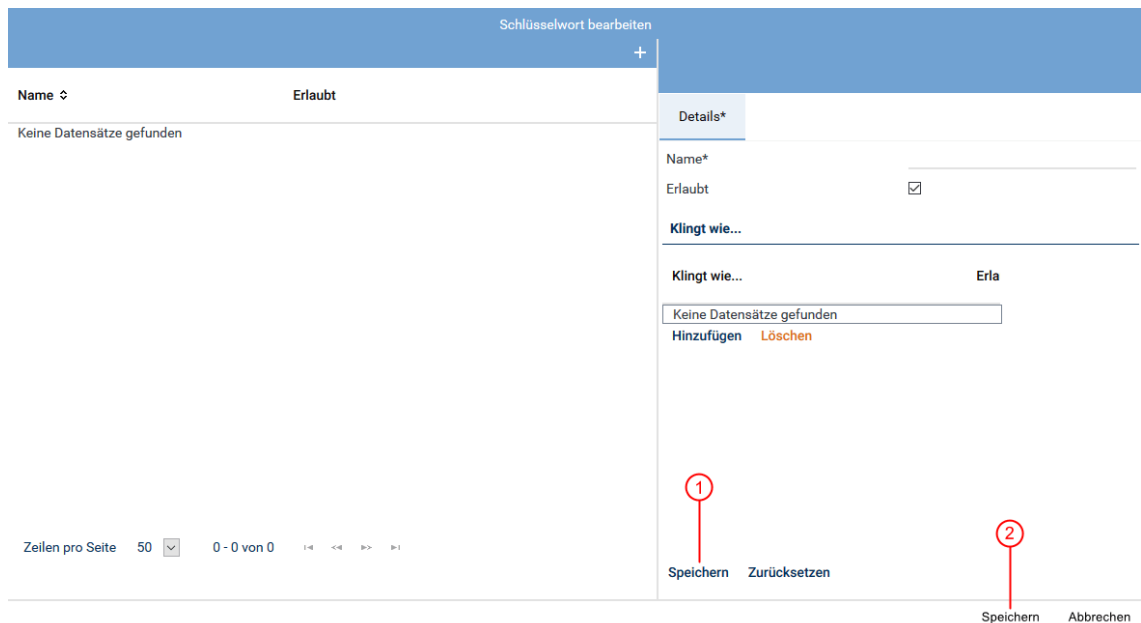


Abb. 83: Schlüsselwort bearbeiten

4. Füllen Sie die Felder für das neue Schlüsselwort aus:

<b>Name</b>	Geben Sie das Schlüsselwort ein.
<b>Erlaubt</b>	Definieren Sie, ob es im Analyse-Job erlaubt ist, nach dem Wort zu suchen, wenn es in einer Analyseliste oder Synonymliste enthalten ist. <input checked="" type="checkbox"/> = Suche nach dem Wort ist erlaubt. <input type="checkbox"/> = Suche nach dem Wort ist nicht erlaubt.
<b>Klingt wie...</b>	Tragen Sie gleichklingende Wörter zum Schlüsselwort ein (siehe <a href="#">Kapitel "Gleichklingende Wörter hinzufügen und bearbeiten"</a> , S. 68).

- Um die Eingaben zum gewählten Schlüsselwort zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern* (1).  
Um die Eingaben zum gewählten Schlüsselwort zu verwerfen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
- Falls Sie ein weiteres Schlüsselwort eingeben möchten, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
- Um alle Änderungen zu speichern und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern* (2).



Wenn Sie ein neues Schlüsselwort in eine Schlüsselwortliste eintragen, erhält es automatisch den in der White List gespeicherten Status. Wenn das neue Schlüsselwort noch nicht in der White List enthalten ist, wird es automatisch in die White List übernommen und erhält den Status *Erlaubt*. Eine Änderung des Status können Sie nur in der White List vornehmen.

### 10.1.2

#### Schlüsselwort aus Liste übernehmen

Mit dieser Funktion haben Sie die Möglichkeit, Schlüsselwörter und die zugehörigen gleichklingenden Wörter aus einer bereits existierenden Schlüsselwortliste (Analyse- oder Synonymliste) zu übernehmen.

Details\*

Name\*

Verwendung

Beschreibung

Kundensignale

Keine

Aus bereits existierender Schlüsselwortliste importieren

Beschreibung

Beschwerde

Schlüsselwörter

Klingt wie...

Service ✓

Vorgesetzter ✓

Hinzufügen

Bearbeiten

Löschen

Schlüsselwörter

Klingt wie...

unzufrieden ✓



schlecht ✓

Speichern

Zurücksetzen

Schließen

Abb. 84: Schlüsselwort aus Liste übernehmen

- Geben Sie im Feld *Aus bereits existierender Schlüsselwortliste importieren* den Namen einer existierenden Analyse- oder Synonymliste ein. Während Sie die ersten Buchstaben eingeben wird per Autovervollständigung eine Liste aller Analyse- oder Synonymlisten angezeigt, die mit diesen Buchstaben beginnen. Sie können den Namen der Liste wahlweise in dieser Liste auswählen oder manuell zu Ende eingeben.
  - ⇒ Der Inhalt der Analyse- bzw. Synonymliste wird im rechten Gruppenfeld *Schlüsselwörter* angezeigt.
- Um ein einzelnes Schlüsselwort aus dieser Liste zu übernehmen, wählen Sie das Schlüsselwort aus (rechtes Gruppenfeld *Schlüsselwörter*) und klicken Sie auf das Symbol . Um alle Schlüsselwörter aus dieser Liste zu übernehmen, klicken Sie auf das Symbol .

### 10.1.3 Schlüsselwörter importieren

Mit dieser Funktion haben Sie die Möglichkeit, Schlüsselwörter und die zugehörigen gleichklingenden Wörter aus einer externen Liste im CSV-Format zu importieren.

Die CSV-Datei muss zweispaltig aufgebaut sein. Die erste Spaltenüberschrift muss *keyword* heißen, die zweite Spaltenüberschrift muss *soundlike* heißen. Die ähnlich klingenden Wörter eines Schlüsselworts müssen kommasepariert aufgelistet sein.

Beispiel des Aufbaus einer CSV-Datei:

keyword	soundlike
Idiot	
inkompetent	inkonsequent
unfähig	
Ärger	
unzufrieden	rumzukriegen,Kundenlügen



Name*	Unzufriedenheit
Verwendung	Keine
Beschreibung	<div></div>

**Schlüsselwörter** ▼

Klingt wie

Idiot	✓
Inkompetent	✓

[Hinzufügen](#)
[Bearbeiten](#)
[Löschen](#)

Abb. 85: Schlüsselwörter importieren

1. Klicken Sie im linken Gruppenfeld *Schlüsselwörter* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
2. Wählen Sie die Option *Aus Datei importieren*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.

Datei hochladen

► Datei auswählen

↻ Datei hochladen

🗑️ Alle Dateien entfernen

Bitte wählen Sie eine Datei von folgendem Typ: .csv (max. 1.0 MB).

Abbrechen

Abb. 86: Schlüsselwörter importieren

4. Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.

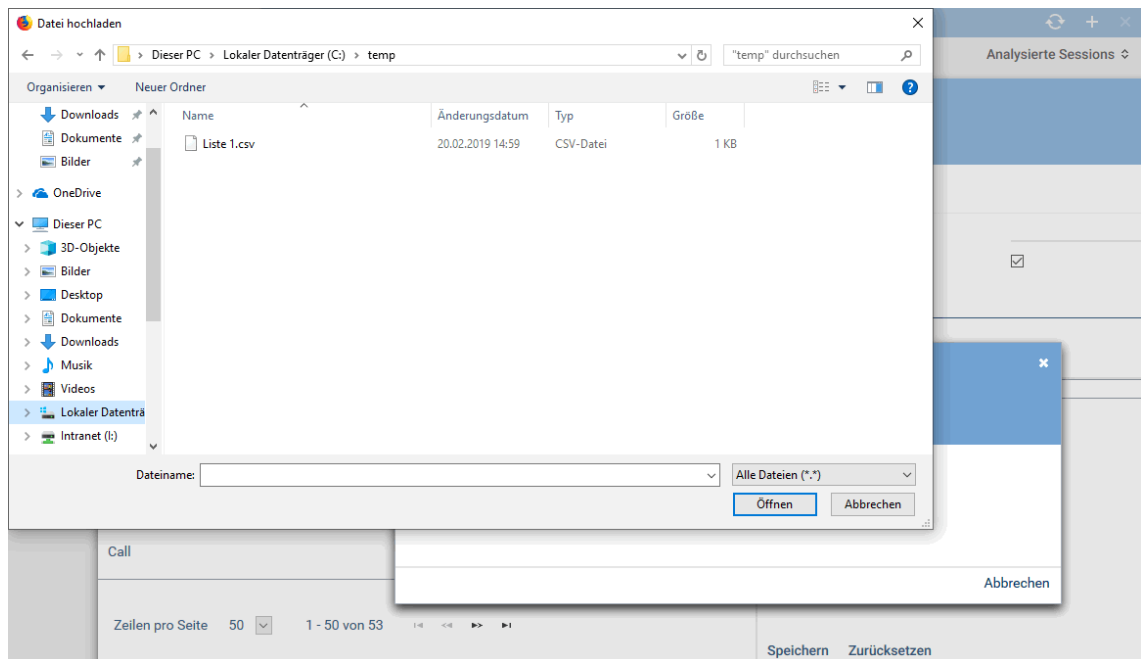



Abb. 87: Datei öffnen

5. Falls Sie die ausgewählte Datei entfernen möchten, um eine andere Datei auszuwählen, klicken Sie rechts neben der ausgewählten Datei auf die Schaltfläche . Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.  
 ⇒ Die Wörter werden in die Liste importiert.

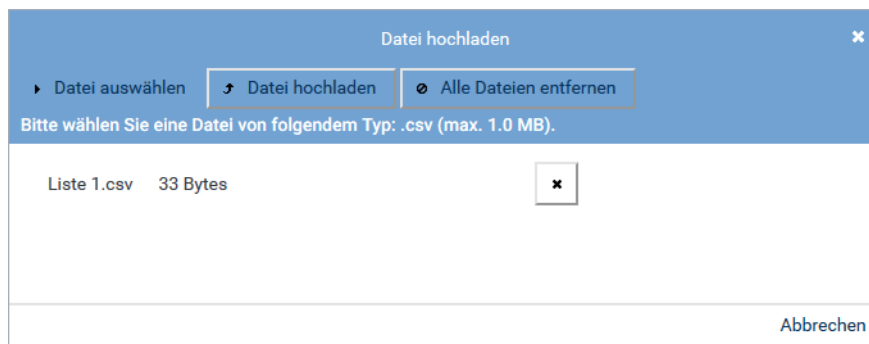


Abb. 88: Datei hochladen

- ⇒ Ein Fenster erscheint, in dem Sie sehen können, wie viele Wörter erfolgreich importiert wurden und wie viele Wörter nicht importiert wurden.



Wenn Sie ein neues Schlüsselwort in eine Schlüsselwortliste eintragen, erhält es automatisch den in der White List gespeicherten Status. Wenn das neue Schlüsselwort noch nicht in der White List enthalten ist, wird es automatisch in die White List übernommen und erhält den Status *Erlaubt*. Eine Änderung des Status können Sie nur in der White List vornehmen.

## 10.2 Schlüsselwort bearbeiten

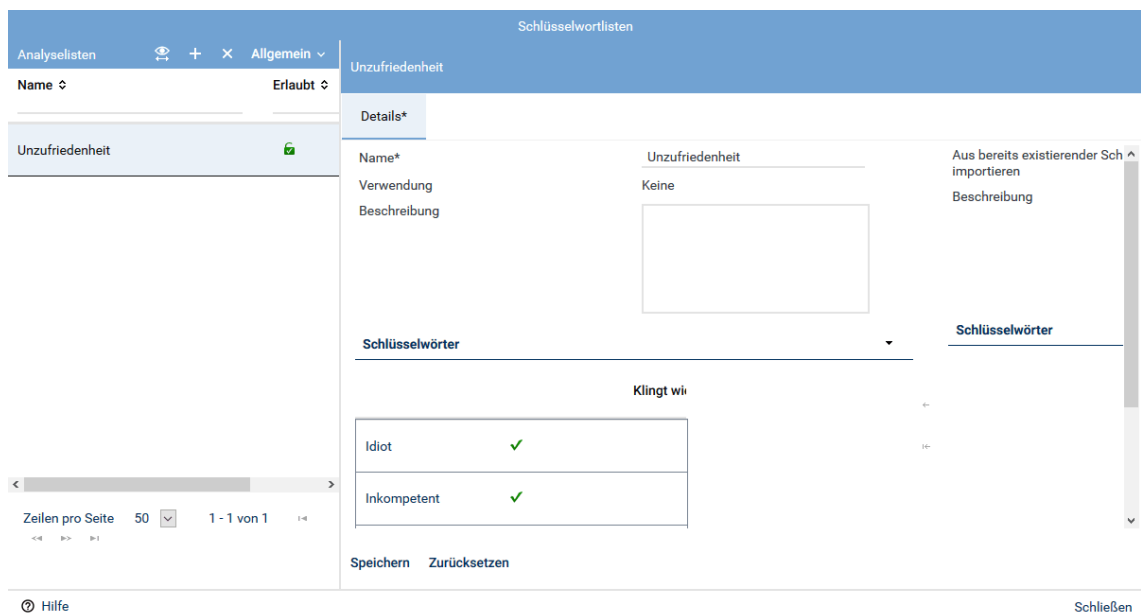


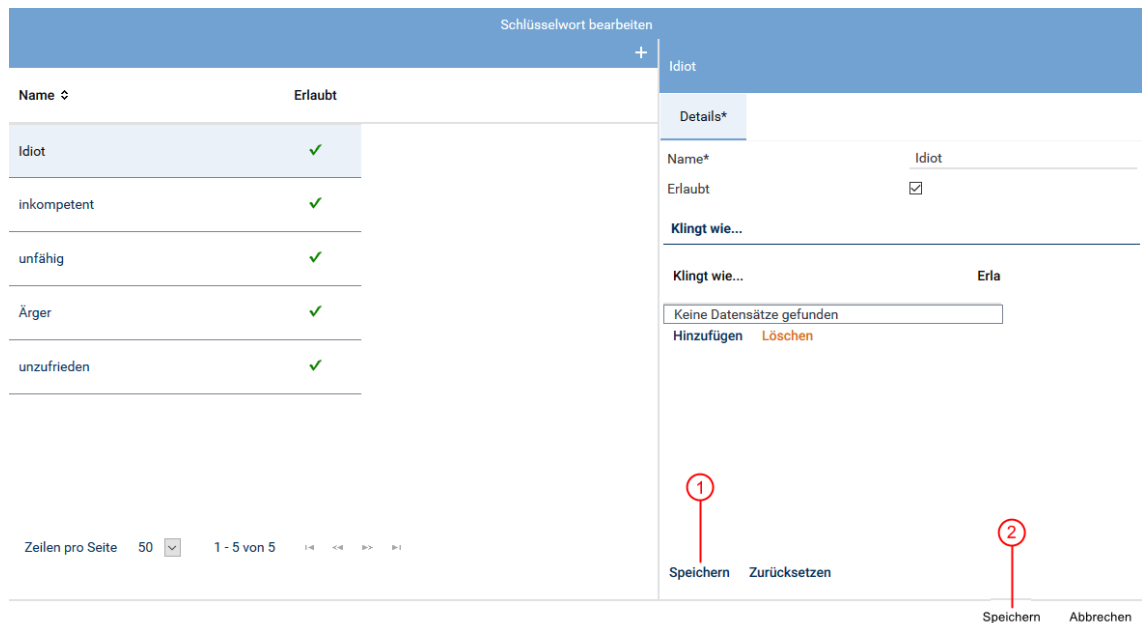
Abb. 89: Schlüsselwortlisten bearbeiten (Ansicht Analyselisten)

1. Klicken Sie auf der linken Seite des Fensters auf die Schlüsselwortliste, in der Sie ein Schlüsselwort bearbeiten wollen.
2. Wählen Sie auf der rechten Seite des Fensters im linken Gruppenfeld *Schlüsselwörter* das Schlüsselwort aus, das Sie bearbeiten möchten.



Abb. 90: Schlüsselwort bearbeiten

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Bearbeiten*.  
⇒ Folgendes Fenster erscheint:



Name ↕	Erlaubt
Idiot	✓
inkompetent	✓
unfähig	✓
Ärger	✓
unzufrieden	✓

Zeilen pro Seite 50 1 - 5 von 5 < >

Details\*
 Name\* Idiot
 Erlaubt ☒
 Klingt wie...
 Klingt wie... Erla
 Keine Datensätze gefunden
 Hinzufügen Löschen
 1 Speichern Zurücksetzen
 2 Speichern Abbrechen

Abb. 91: Schlüsselwort bearbeiten

- Geben Sie die Änderungen ein. Sie können folgende Änderungen vornehmen:
  - das Schlüsselwort korrigieren
  - die gleichklingenden Wörter ändern, siehe [Kapitel "Gleichklingende Wörter hinzufügen und bearbeiten", S. 68](#)
- Um die Eingaben zum gewählten Schlüsselwort zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern* (1).  
Um die Eingaben zum gewählten Schlüsselwort zu verwerfen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
- Falls Sie ein weiteres Schlüsselwort bearbeiten möchten, wählen Sie in der Hauptansicht das Schlüsselwort aus, das Sie bearbeiten möchten und wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
- Um alle Änderungen zu speichern und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern* (2).

### 10.2.1

#### Gleichklingende Wörter hinzufügen und bearbeiten

Durch die Eingabe von gleichklingenden Wörtern kann das Schlüsselwort in verschiedenen Variationen der Aussprache erkannt werden. Wenn Sie zu einem Schlüsselwort gleichklingende Wörter eintragen, dann wird das Schlüsselwort selbst bei der Schlüsselwortsuche nicht mehr berücksichtigt. Berücksichtigt werden dann nur noch die eingetragenen Klang-Varianten.


Beispiel:


Das Schlüsselwort lautet "New York". Sie geben "Nu Jorg" und "Nü York" als gleichklingende Wörter ein. Dadurch wird bei der Schlüsselwortsuche nur noch nach den Klang-Varianten "Nu Jorg" und "Nü York" gesucht, aber nicht nach dem Klang von "New York".

Wenn bei der Schlüsselwortsuche auch der Klang des eigentlichen Schlüsselworts berücksichtigt werden soll, müssen Sie auch das Schlüsselwort als gleichklingendes Wort eintragen.

Klingt wie...		
Klingt wie...	Erlaubt	
Nu Jorg	<input checked="" type="checkbox"/>	
Nü York	<input checked="" type="checkbox"/>	
<a href="#">Hinzufügen</a> <a href="#">Löschen</a>		

Abb. 92: Gleichklingende Wörter bearbeiten

<a href="#">Hinzufügen</a>	Fügt einen neuen Eintrag zur Liste hinzu.
<a href="#">Löschen</a>	Löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.
	Öffnet den ausgewählten Eintrag zur Bearbeitung.

- Um ein neues gleichklingendes Wort hinzuzufügen, klicken Sie in der Liste auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
- Um den Listeneintrag anzupassen, klicken Sie in der entsprechenden Zeile auf das Symbol  (*Bearbeiten*).  
⇒ Der Eintrag wird in einem Eingabefeld editiert.





Klingt wie...		
Klingt wie...	Erlaubt	
New entry	<input checked="" type="checkbox"/>	 
<a href="#">Hinzufügen</a> <a href="#">Löschen</a>		

Abb. 93: Listeneintrag bearbeiten

- Tragen Sie das gleichklingende Wort ein.
- Stellen Sie ein, ob das Wort erlaubt sein soll oder nicht.  
☒ = Wort ist erlaubt  
☐ = Wort ist nicht erlaubt
- Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).  
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (*Verwerfen*).
- Um die Eingaben zum gewählten Schlüsselwort zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern* (1).  
Um die Eingaben zum gewählten Schlüsselwort zu verwerfen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Schlüsselwort bearbeiten

+

Name ↕

Erlaubt

Idiot	✓
inkompetent	✓
unfähig	✓
Ärger	✓
unzufrieden	✓

Zeilen pro Seite

50

1 - 5 von 5

<<

>>

Idiot

Details\*

Name\*

Idiot

Erlaubt

☒

Klingt wie...

Klingt wie...

Erla

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen

Löschen

1

Speichern

Zurücksetzen

2

Speichern

Abbrechen

Abb. 94: Schlüsselwort bearbeiten

- Um alle Änderungen zu speichern und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern* (2).

1. Wählen Sie in der Hauptansicht den Audioanalyse-Job aus, bei dem Sie die laufenden Analysen sehen oder zurücksetzen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Audioanalyse > Laufende Analysen*.

⇒ Das Fenster *Laufende Analysen* erscheint.

Aufgaben-ID	Session-ID	Konversation-ID	Status	Aufzeichnungen in Bearbeitung	Letzte Aktualisierung
da2c66b8-6236-4a06-b6cf-0d88594b88df	5b129450-8511-4cfd-becf-c3130e91c256	91429239-b313-4fdd-9b61-841234de1389	ANALYZING	[9a6adff0-8b90-4532-b9f2-3acee4f559d6, 8b131ef0-222f-4a1c-801e-f8663509f33e]	03.03.2020 12:53:08
06ccf74a-6ac9-4a3c-bb17-047d9a0c952a	d4efb4cf-32c4-475f-9ebc-6885ac765459	d6da9412-24ab-4a57-bb12-aec60022380e	ANALYZING	[551c01e1-1858-4354-04c3-d72816eb4874, b522f2c0e-a5d7-42da-9a4a-60f046cd09c9]	03.03.2020 12:53:08
8ecfc356-6e23-4563-b61c-a2627b0031e0	08a4e5bd-1007-4f43-6841-8eb5396f217b	3eae4f51-6dee-4c1e-acba-94136e72d8b7	ANALYZING	[4dd2f7ef-a336-4a18-b648-4c77749563a0]	03.03.2020 12:53:39
4901cc0e-986a-4f6a-bd61-c0c7a5862ba5	b67e617d-18e0-4c54-bc6e-caadc3178612	47608fee-e93c-4a96-a157-4c04331efad6	ANALYZING	[c0e272a2-52a9-4620-b787-ae42180f5b6d]	03.03.2020 12:53:37
ca4cc0cd-1f63-40cb-9ac3-80cd551de76c	0ae95a34-19e1-44ed-9e4a-5b3d03e5524	c06eca97-0ae4-4716-8a46-85d0553aa2f1	ANALYZING	[895056e2-05fc-4de4-ba8a-ae9df979e7f4, 3623d3a1-c904-402d-b15f-ad8d4847d87]	03.03.2020 12:53:08
c628271c-0017-44d8-9d1f-8aba00086c9e	946d9570-6ed1-4a26-b69f-759301f74d02	3eae4f51-6dee-4c1e-acba-94136e72d8b7	ANALYZING	[4dd2f7ef-a336-4a18-b648-4c77749563a0]	03.03.2020 12:53:39
9e9a3a6c-40b1-4daa-906b-b57a8f78a3fe	23e2f13a-284a-436d-a6a1-6c17c2bc12a1	33c7f110-30b2-4430-b0d5-512d2cc89bac	ANALYZING	[85089bfb-834a-4602-a70b-af34da357947, 8fd606b0-daf4-4cce-b4b7-e98ca39ae10f]	03.03.2020 12:53:08
176f9019-07a0-40d7-82ac-b4d84a275e7e	3b005b9d-a5cd-488a-8f53-e22984c2eda5	3f0db042-e752-4644-a699-637ae7cf6b0e	ANALYZING	[b3bf422e-376a-46ab-bac4-d7e8e338c18f]	03.03.2020 12:53:39
06885f25-c6b6-408b-8d6b-789f9122d52	35d1965e-fb4-4cbe-8a7e-cc2e5bb587b1	029ec08b-63f2-4d53-909b-2678661f7970	ANALYZING	[4298475b-cac9-4bd7-a3bc-be9a500b0d62, 5fb6850a-aa93-4e1a-ac80-406aaade9a0]	03.03.2020 12:53:08
57575563-3d7-41e4-98fa-bd44364ac15	a0864501-faa2-4f50-9702-97681a4f7d48	8d6406a3-fa8a-4c7a-20a1-fb44fb-b64708	ANALYZING	[af35d515-cde3-4b4a-81e4-ce30af674469]	03.03.2020

Abb. 95: Laufende Analysen

Im Fenster werden folgende Informationen angezeigt:

<b>Aufgaben-ID</b>	Zeigt die Aufgaben-ID an.
<b>Session-ID</b>	Zeigt die Session-ID an.
<b>Konversation-ID</b>	Zeigt die Konversation-ID an.
<b>Status</b>	Zeigt den Status der Session an. <i>EXPORTING</i> = Session wird zur Analyse exportiert <i>ANALYZING</i> = Session wird gerade analysiert
<b>Aufzeichnungen in Bearbeitung</b>	Zeigt die Aufzeichnungs-IDs einer Session, die für diese Session noch bearbeitet werden müssen, bevor sie komplett bearbeitet ist.
<b>Letzte Aktualisierung</b>	Zeigt den Zeitpunkt der letzten Aktualisierung.

Im Fenster stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

<b>Aktualisieren</b>	Aktualisiert die Liste der laufenden Analysen.
<b>Aufgabe zurücksetzen</b>	Setzt die Audioanalyse für ausgewählte Sessions zurück. Die zurückgesetzten Sessions werden zu einem späteren Zeitpunkt erneut analysiert. Siehe <a href="#">Kapitel "Laufende Analysen zurücksetzen"</a> , S. 72.
<b>Abbrechen</b>	Schließt das Fenster <i>Laufende Analysen</i> .

### 11.1 Laufende Analysen zurücksetzen

1. Um eine Session aus der Liste der laufenden Analysen zurückzusetzen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile.  
Um mehrere Sessions auszuwählen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Aufgabe zurücksetzen*.
  - ⇒ Die Audioanalyse wird für die ausgewählten Sessions zurückgesetzt. Die zurückgesetzten Sessions werden zu einem späteren Zeitpunkt erneut analysiert.



## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Hauptansicht Audioanalyse.....	9
Abb. 2	Symbolleiste Audioanalyse-Modul .....	10
Abb. 3	Fenster Suchkriterien (Beispiel) .....	11
Abb. 4	Detailansicht Audioanalyse (Beispiel) .....	13
Abb. 5	Registerkarte Details .....	14
Abb. 6	Registerkarte Schlüsselwörter .....	16
Abb. 7	Analyseliste hinzufügen .....	17
Abb. 8	Analyselisten hinzufügen .....	17
Abb. 9	Registerkarte Transkription .....	18
Abb. 10	Laufwerk hinzufügen .....	18
Abb. 11	Laufwerk auswählen .....	19
Abb. 12	Registerkarte Emotionen.....	19
Abb. 13	Registerkarte Zeitplan (Beispiele) .....	21
Abb. 14	Registerkarte Filter (Beispiel) .....	22
Abb. 15	Gruppenfeld Organisationseinstellungen .....	22
Abb. 16	Agenten.....	23
Abb. 17	Agenten aus Organisationsstruktur hinzufügen .....	23
Abb. 18	Agenten (Beispiel).....	24
Abb. 19	Eigene Agenten hinzufügen .....	24
Abb. 20	Gruppenfeld Zeit .....	25
Abb. 21	Gruppenfeld Session-Kategorien .....	25
Abb. 22	Session-Kategorie hinzufügen .....	26
Abb. 23	Session-Kategorie auswählen.....	26
Abb. 24	Registerkarte Zusätzliche Filter.....	27
Abb. 25	Gruppenfeld Session-Informationen .....	27
Abb. 26	Listeneintrag bearbeiten.....	27
Abb. 27	Registerkarte Zusammenfassung .....	28
Abb. 28	Registerkarte Statistik .....	28
Abb. 29	Registerkarte Vorschau.....	29
Abb. 30	Audioanalyse-Job erstellen .....	30
Abb. 31	Audioanalyse-Job löschen .....	31
Abb. 32	Session-Ansicht .....	32
Abb. 33	Speichern als .....	33
Abb. 34	Konversationen speichern.....	34
Abb. 35	Startbildschirm (Beispiel) .....	35
Abb. 36	Wiedergabeleiste in Vollansicht .....	35
Abb. 37	Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht.....	35
Abb. 38	Metadaten vollständig geladen .....	37
Abb. 39	Metadaten der Aufzeichnung fehlen .....	37
Abb. 40	Defektes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht) .....	37
Abb. 41	Fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht).....	37

Abb. 42	Defektes oder fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Komprimierte Ansicht) .....	37
Abb. 43	Datenpuffer leer/geladen.....	37
Abb. 44	Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen .....	38
Abb. 45	Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen .....	38
Abb. 46	Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet .....	38
Abb. 47	Konversationsbereich stumm geschaltet .....	38
Abb. 48	Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten .....	38
Abb. 49	Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel) .....	38
Abb. 50	Speichern als .....	42
Abb. 51	Konversationen speichern.....	43
Abb. 52	Tagging-Editor.....	44
Abb. 53	Tagging-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel) .....	44
Abb. 54	Konversation mit getaggtm Konversationsbereich (Beispiel).....	44
Abb. 55	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel) .....	44
Abb. 56	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel) .....	45
Abb. 57	Tagging bearbeiten (Beispiel) .....	45
Abb. 58	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel) .....	45
Abb. 59	Stummschaltung für gewählte Teilnehmer (Beispiel).....	46
Abb. 60	Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel).....	46
Abb. 61	Eingeblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel) .....	47
Abb. 62	Stille-Abschnitt-Details (Beispiel) .....	47
Abb. 63	Stille-Abschnitt bearbeiten (Beispiel) .....	47
Abb. 64	Stille-Abschnitt-Details (Beispiel) .....	48
Abb. 65	Konversation mit Wiedergabeschleife .....	48
Abb. 66	Video Viewer (Beispiel) .....	49
Abb. 67	Optionsleiste .....	50
Abb. 68	Wiedergabeleiste .....	50
Abb. 69	Message Viewer.....	51
Abb. 70	Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel).....	52
Abb. 71	Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel) .....	53
Abb. 72	White List verwalten .....	54
Abb. 73	White List erstellen.....	55
Abb. 74	Schlüsselwörter importieren.....	56
Abb. 75	Datei öffnen.....	56
Abb. 76	Datei hochladen .....	56
Abb. 77	Gleichklingende Wörter bearbeiten.....	57
Abb. 78	Listeneintrag bearbeiten.....	57
Abb. 79	Schlüsselwortlisten verwalten (Ansicht Analyselisten).....	59
Abb. 80	Schlüsselwortlisten verwalten (Ansicht Analyselisten).....	61
Abb. 81	Schlüsselwort eingeben .....	62
Abb. 82	Schlüsselwort bearbeiten .....	62
Abb. 83	Schlüsselwort bearbeiten .....	63

Abb. 84	Schlüsselwort aus Liste übernehmen .....	64
Abb. 85	Schlüsselwörter importieren .....	65
Abb. 86	Schlüsselwörter importieren .....	65
Abb. 87	Datei öffnen .....	66
Abb. 88	Datei hochladen .....	66
Abb. 89	Schlüsselwortlisten bearbeiten (Ansicht Analyselisten) .....	67
Abb. 90	Schlüsselwort bearbeiten .....	67
Abb. 91	Schlüsselwort bearbeiten .....	68
Abb. 92	Gleichklingende Wörter bearbeiten .....	69
Abb. 93	Listeneintrag bearbeiten .....	69
Abb. 94	Schlüsselwort bearbeiten .....	70
Abb. 95	Laufende Analysen .....	71

---

### Tabellenverzeichnis

## Glossar

### CPU

Central Processing Unit

### MP3

Bezeichnung für digital gespeicherte Audiodaten. MP3 ist eine Kompressionsart, bei der für den Menschen wahrnehmbare Signalanteile gespeichert werden. Dies ermöglicht eine Reduktion der Datenmenge bei der die wahrgenommene Audioqualität nicht leidet. (Quelle: Wikipedia 07.07.2020)

### PCM

Pulse Code Modulation; Dies ist ein unkomprimiertes Pulsmodulationsverfahren, das ein zeit- und wertkontinuierliches analoges Signal in ein zeit- und wertdiskretes digitales Signal umsetzt. Es wird beispielsweise in der Audiotechnik im Rahmen des G.711-Standards und in der Videotechnik für digitale Videosignale nach dem Standard ITU-R BT 601 verwendet. (Quelle: Wikipedia 12.06.2018)

### Videoaufzeichnung

Eine Videoaufzeichnung kann entweder aus einem Bildschirmvideo oder einem Kameravideo bestehen.

### Videodaten

Videodaten können entweder Kameraaufzeichnungen eines Videoanrufs oder Bildschirmaufzeichnungen beinhalten.

### WAVE

Das WAVE-Dateiformat ist ein Containerformat zur digitalen Speicherung von Audiodaten, das auf dem von Microsoft für Windows definierten Resource Interchange File Format (RIFF) aufsetzt. Eine WAVE-Datei enthält vor den Audiodaten zumindest Informationen über deren Format.

### XML

Extensible Markup Language ist eine erweiterbare Auszeichnungssprache zur Beschreibung und dem Austausch von Datenstrukturen.