

Konfiguration Sprachanalyse



Administrationsanleitung für Systembetreiber und Mandanten

07.04.2021

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

INSPIRATIONneo

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

Copyright © 2021 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

1	Allgemeine Hinweise	5
2	Einleitung	6
3	Lizenzen	8
4	Konfiguration.....	9
4.1	Informationen	9
4.1.1	Konfiguration Emotionserkennung ASC.....	9
4.1.2	Konfiguration Schlüsselworterkennung und Transkription EML.....	9
4.1.3	Konfiguration Transkription Microsoft Cognitive Services	9
4.2	neo-Server konfigurieren.....	10
4.2.1	NAS-Laufwerk einrichten	10
4.2.2	API-Server aktivieren	10
4.2.3	Wiedergabe aktivieren	11
4.2.4	Export aktivieren	12
4.3	Audioanalyse-Applikation konfigurieren	13
4.3.1	Schlüsselworterkennung konfigurieren EML	14
4.3.2	Echtzeit-Schlüsselworterkennung konfigurieren EML	14
4.3.3	Emotionserkennung konfigurieren ASC	18
4.3.4	Transkription konfigurieren EML	20
4.3.5	Transkription konfigurieren Microsoft Cognitive Services	21
4.4	Transkribierte Aufzeichnungen exportieren	22
5	Quickguide.....	23
5.1	Sprachanalysedateien für Transkription herunterladen	23
5.2	Transkription in EML Transcription Server Monitor konfigurieren	23
5.3	Sprachanalysedateien für Schlüsselworterkennung herunterladen	26
5.4	Schlüsselworterkennung in EML Transcription Server Monitor konfigurieren.....	26
5.5	Echtzeit-Schlüsselworterkennung in EML Streaming Service konfigurieren.....	29
5.6	Dateien erfolgreich gespeichert	31
5.7	Lizenzen	33
5.8	System Configuration konfigurieren	33
5.9	Share in neo konfigurieren	36
5.10	Transkription und Schlüsselworterkennung konfigurieren	37
5.11	EML-Schlüsselworterkennung in neo konfigurieren	38
5.12	EML-Echtzeit-Schlüsselworterkennung in neo konfigurieren	39
5.13	EML-Transkription in neo konfigurieren	40
5.14	Audioanalyse-Konfiguration in INSPIRATIONneo erstellen	41
5.15	Schlüsselworterkennungs-Konfiguration in neo erstellen	43
5.16	Echtzeit-Schlüsselworterkennungs-Konfiguration in neo erstellen.....	46
5.17	Transkriptions-Konfiguration in neo erstellen	48

5.18	Emotionserkennung in System Configuration erstellen	49
5.19	Emotionserkennung in neo konfigurieren.....	50
5.20	Emotionserkennungs-Konfiguration in neo erstellen.....	51
5.21	Ergebnisse überprüfen: Schlüsselworterkennung.....	53
5.22	Ergebnisse überprüfen: Transkription	56
5.23	Ergebnisse überprüfen: Emotion.....	57
	Glossar	62

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.

Diese Anleitung beschreibt die Konfiguration von Applikationen zur Audioanalyse.

Neben Lösungen von ASC besteht zudem die Möglichkeit, Software anderer Anbieter (EML European Media Laboratory GmbH und Microsoft Cognitive Services) zur Nutzung mit dem neo-Aufzeichnungssystem zu konfigurieren. Dadurch können aufgezeichnete Konversationen mit Hilfe verschiedener Arten der Audioanalyse (Schlüsselwörterkennung, Echtzeit-Schlüsselwörterkennung, Transkription und Emotionserkennung) analysiert werden.

Schlüsselwörterkennung

Mit Hilfe der Schlüsselwörterkennung 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.

Transkription

Die Transkription wandelt die aufgezeichneten Gespräche 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 Schlüsselwortanalyse. Dafür ist nachher der gesamte Anruf als Text verfügbar, so dass jedes denkbare Wort über eine Volltextsuche gesucht werden kann, ohne dass dieses nochmal explizit definiert werden muss.

Großer Vorteil bei der Suche nach Worten im Volltext ist, dass die Suchterme im Kontext angezeigt werden können, so dass Missverständnisse, z. B. bei doppeldeutigen Begriffen, ausgeschlossen werden können.

Die Texte stehen für weiterführende Analysen zur Verfügung und können zu diesem Zweck auch an andere Systeme transferiert werden, (z. B. an ein Data-Warehouse-System. Durch den Einsatz von Textanalyse-Methoden können dann beispielsweise bisher unbekannte Trends und Ereignisse einfach und schnell identifiziert werden.

Emotionserkennung

Die Emotionserkennung sucht in Gesprächen nach Emotionen, wie z. B. Übersprechen, Stille oder großer Lautstärke.

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.

- *Akustische Emotionserkennung*

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

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 im Server-Modul in der Applikation System Configuration durch den Systembetreiber aktiviert werden.

Die Audioanalyse-Jobs werden im Audioanalyse-Modul der Applikation INSPIRATION_{neo} konfiguriert und verwaltet.



Informationen zur Erstellung von Audioanalyse-Jobs und deren Anwendung finden Sie in der Bedienungsanleitung *Bedienung Audioanalyse-Modul*.

Die Emotionserkennung kann auf einem separaten Server ausgeführt werden. Audiodaten müssen jedoch von einem dedizierten **API-Server** im Netzwerk gestreamt werden.

Das bedeutet: Ein **API-Server** hat Zugriff auf die Aufzeichnungen auf dem Server, auf dem der **API-Server** ausgeführt wird, und auf Speichererweiterungen, die mit diesem Server verbunden sind. Darüber hinaus kann der **API-Server** Audiodaten von anderen Servern streamen, wenn die Übertragung für die Wiedergabe konfiguriert ist.

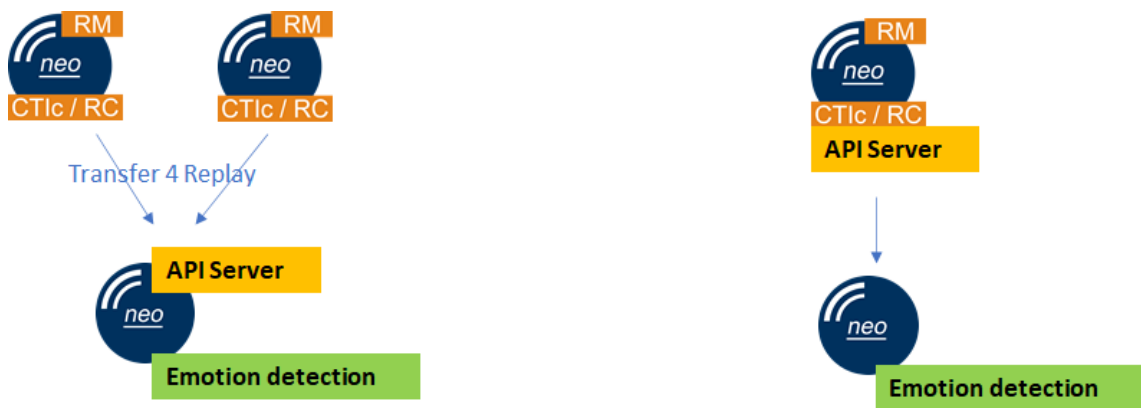


Abb. 1: Beispiele für Emotionserkennungs-Server



Ein Emotionserkennungs-Server kann nur von einem einzelnen **API-Server** gespeist werden.

ASC-Lizenzen für Transkription

Lizenzname	Anzahl
INSPIRATION ^{neo} Base license oder INSPIRATION ^{neo} Base license - Advanced oder INSPIRATION ^{neo} for Compliance Server Basic	1 pro System
Transcription Analytics	1 pro Kanal
Import & Export	1 pro System

Tab. 1: Lizenzen von ASC

ASC-Lizenzen für Schlüsselwörterkennung

Lizenzname	Anzahl
INSPIRATION ^{neo} Base license oder INSPIRATION ^{neo} Base license - Advanced oder INSPIRATION ^{neo} for Compliance Server Basic	1 pro System
Keyword Spotting Analytics	1 pro Kanal
Import & Export	1 pro System

Tab. 2: Lizenzen von ASC

ASC-Lizenzen für Emotionserkennung

Lizenzname	Anzahl
INSPIRATION ^{neo} Base license oder INSPIRATION ^{neo} Base license - Advanced oder INSPIRATION ^{neo} for Compliance Server Basic	1 pro System
Emotion Detection Analytics	1 pro Agent

Tab. 3: Lizenzen von ASC



Bitte beachten Sie beim Kalkulieren der Kanäle folgende Zeiten:

Die Transkription erfolgt in Echtzeit.

Beispiel: 24 Stunden Audio-Aufzeichnung werden in 24 Stunden transkribiert.

Die Schlüsselwörterkennung erfolgt in 1,66-facher Echtzeit.

Beispiel: 40 Stunden Audio-Aufzeichnung werden in 24 Stunden verarbeitet.

4 Konfiguration

Für die Konfiguration werden in dieser Anleitung als Beispiel folgende IP-Adressen verwendet:

1. 192.168.171.1 - EML Transcription Server
2. 192.168.169.4 - neo-Server



In einem verteilten System empfiehlt es sich, den Server für die Sprachanalyse zu benutzen, der bereits Zugriff auf alle Aufzeichnungen hat.

Voraussetzungen für die Konfiguration der Schlüsselwörterkennung und Transkription

- Erforderliche Lizenzen sind vorhanden (siehe [Kapitel "Lizenzen", S. 8](#)).
- Funktionsfähiger EML Transcription Server mit mind. einem angeschlossenen EML-Dekoder.



Informationen zum Installieren des EML Transcription Server finden Sie in der Installationsanleitung für Systembetreiber *Installation Sprachanalyse-Software von EML Windows-Version* bzw. *Installation Sprachanalyse-Software von EML Linux-Version*.

Voraussetzungen für die Konfiguration der Emotionserkennung

- Erforderliche Lizenzen sind vorhanden (siehe [Kapitel "Lizenzen", S. 8](#)).

4.1 Informationen

4.1.1 Konfiguration Emotionserkennung ASC

Bevor Sie mit der Konfiguration beginnen, stellen Sie sicher, dass Ihnen die folgende Information vorliegt:

- Servername des neo-Servers, auf dem die Emotionserkennung konfiguriert ist

4.1.2 Konfiguration Schlüsselwörterkennung und Transkription EML

Bevor Sie mit der Konfiguration beginnen, stellen Sie sicher, dass Ihnen die folgenden Informationen vorliegen:

- IP-Adresse des EML Transcription Server
- Servername des neo-Servers, von dem die Audiodaten gestreamt werden sollen

Installationswerte folgender Parameter aus der Installation des EML Transcription Server

- engineID
- projectName
- queueName
- channels
- supportedLanguages

4.1.3 Konfiguration Transkription Microsoft Cognitive Services

Bevor Sie mit der Konfiguration beginnen, stellen Sie sicher, dass Ihnen die folgenden Informationen vorliegen:

- IP-Adresse des neo-Servers
- Gültiges Azure Konto
- Azure Cognitive Services-Abonnement

- Authentifizierungsschlüssel für Cognitive Service (bei Microsoft über Azure Konto zu beantragen)

4.2 neo-Server konfigurieren

4.2.1 NAS-Laufwerk einrichten



Ein **NAS**-Laufwerk wird benötigt, wenn Sie Transkriptionen und Schlüsselworterkennung ohne Echtzeitanalyse durchführen möchten.



Der EML-Dekorderdienst muss unter einem Benutzerkonto laufen, das Zugriff auf das Netzwerk *Share* hat.

1. Erstellen Sie auf dem EML Transcription Server ein Share.
2. Erstellen Sie mit dem Windows-Explorer auf dem **NAS**-Laufwerk ein Zielverzeichnis, z. B. ...NAS\TranscriptionAnalyse.
3. Richten Sie im *neo*-System ein **NAS**-Laufwerk für die Audioanalyse ein.
Stellen Sie sicher, dass in der Registerkarte *Mandant* der entsprechende Mandant zugeordnet ist.



Informationen zum Einrichten von Laufwerken finden Sie in der Administrationsanleitung *ASC System Configuration - Konfiguration Laufwerke*.

4.2.2 API-Server aktivieren



Der API-Server muss aktiviert werden, wenn Sie Schlüsselworterkennung und Transkriptionen durchführen möchten.

1. Starten Sie die Applikation System Configuration.
2. Melden Sie sich als System-Admin an.
3. Wählen Sie den Menüpunkt *Setup > Server*.
4. Klicken Sie in der Detailansicht des Servers z. B. *192.168.169.4* auf die Registerkarte *Verwendung*.

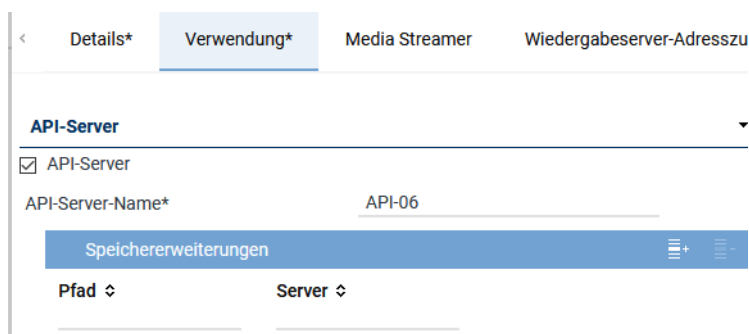


Abb. 2: Gruppenfeld API-Server

Gruppenfeld API-Server

API-Server	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>API-Server</i> .
<input checked="" type="checkbox"/>	= Funktion ist aktiviert. Das Eingabefeld <i>API-Server-Name</i> wird aktiv.
<input type="checkbox"/>	= Funktion ist nicht aktiviert.

API-Server-Name Geben Sie im Eingabefeld *API-Server-Name* den Namen ein, unter dem der **API-Server** im System angezeigt werden soll.

Tab. 4: API-Server konfigurieren

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu übernehmen.

4.2.3

Wiedergabe aktivieren



Die Wiedergabe muss aktiviert werden, wenn Sie Schlüsselworterkennung und Transkriptionen durchführen möchten.

1. Starten Sie die Applikation System Configuration.
2. Melden Sie sich als System-Admin an.
3. Wählen Sie den Menüpunkt *Setup > Server*.
4. Klicken Sie in der Detailansicht des Servers z. B. *192.168.169.4* auf die Registerkarte *Verwendung*.

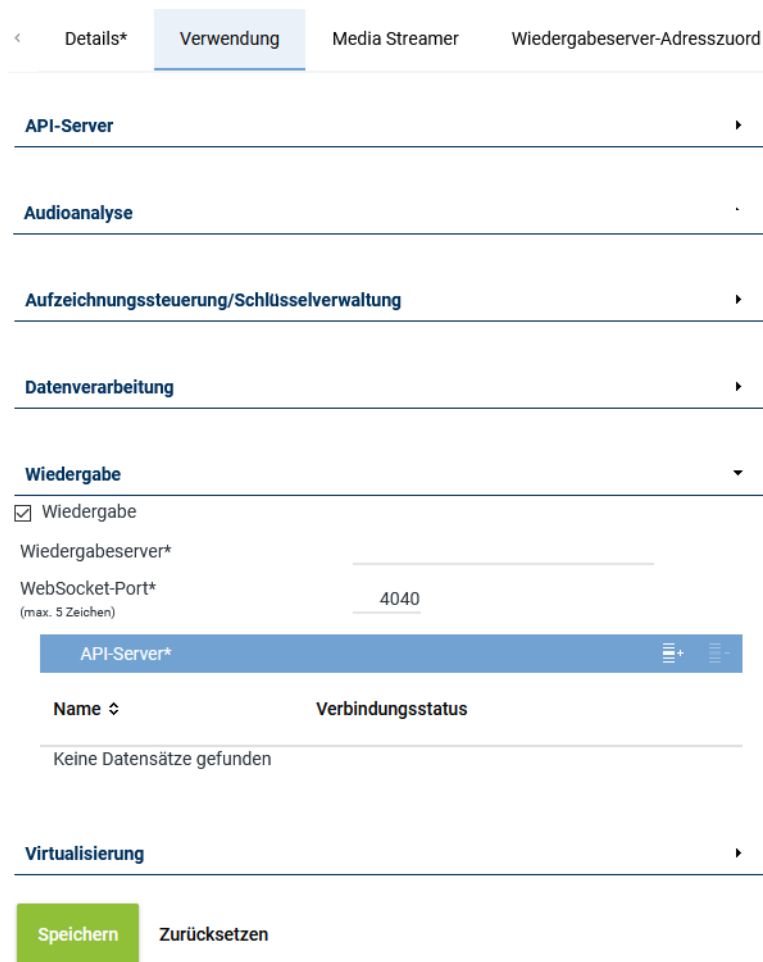


Abb. 3: Gruppenfeld Wiedergabe

Gruppenfeld Wiedergabe

Wiedergabe Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Wiedergabe*, um die Wiedergabefunktion auf den Playern nutzen können.

☒ = Funktion ist aktiviert. Das Eingabefeld *Wiedergabeserver* wird aktiv.

☐ = Funktion ist nicht aktiviert.

Wiedergabeserver Geben Sie im Eingabefeld *Wiedergabeserver* den Namen ein, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll.

Tab. 5: Wiedergabe konfigurieren

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu übernehmen.

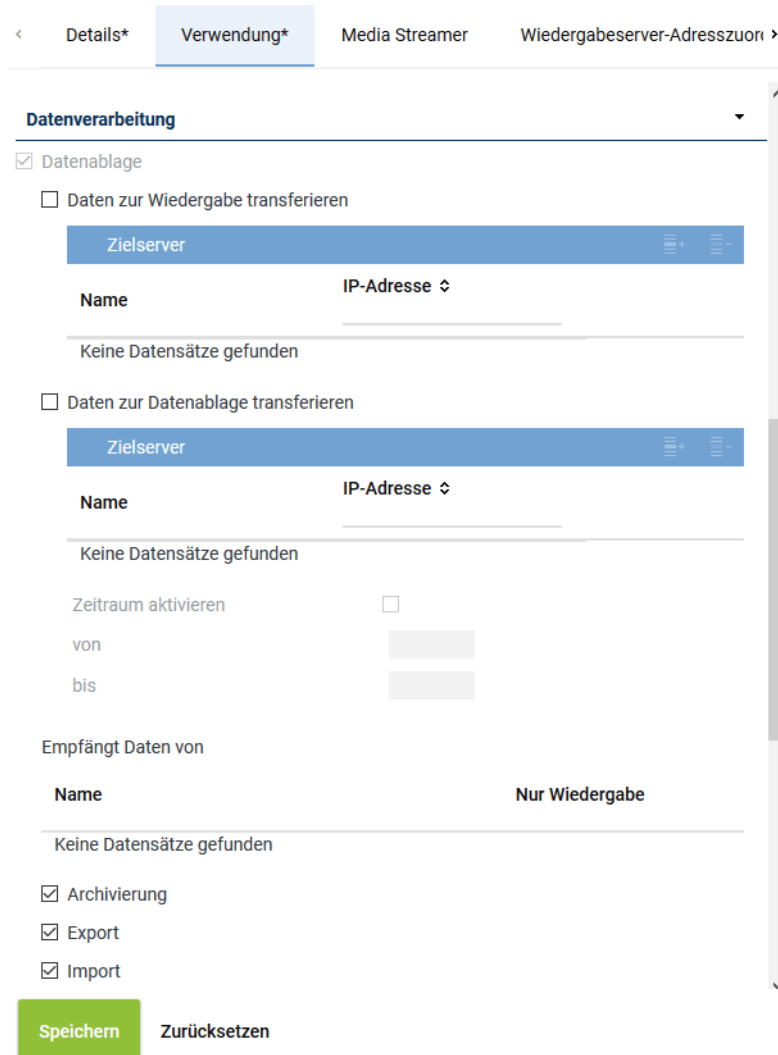
4.2.4

Export aktivieren



Der Export muss aktiviert werden, wenn Sie Schlüsselworterkennung und Transkriptionen durchführen möchten.

1. Starten Sie die Applikation System Configuration.
2. Melden Sie sich als System-Admin an.
3. Wählen Sie den Menüpunkt *Setup > Server*.
4. Klicken Sie in der Detailansicht des Servers z. B. *192.168.169.4* auf die Registerkarte *Verwendung*.



Details* **Verwendung*** Media Streamer Wiedergabeserver-Adresszuor >

Datenverarbeitung

☒ Datenablage

☐ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver

Name IP-Adresse ↕

Keine Datensätze gefunden

☐ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver

Name IP-Adresse ↕

Keine Datensätze gefunden

Zeitraum aktivieren ☐

von

bis

Empfängt Daten von

Name Nur Wiedergabe

Keine Datensätze gefunden

☒ Archivierung

☒ Export

☒ Import

Speichern Zurücksetzen

Abb. 4: Exportfunktion aktivieren

5. Aktivieren Sie im Gruppenfeld *Datenverarbeitung* das Kontrollkästchen *Export*.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu übernehmen.



Informationen zur Konfiguration des Servers finden Sie in der Installationsanleitung *Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen*.

4.3

Audioanalyse-Applikation konfigurieren

Diese Konfiguration muss für jeden Mandanten, der Sprachanalyse nutzen möchte, durchgeführt werden.

1. Starten Sie die Applikation System Configuration.
2. Melden Sie sich als 1st-Tenant-Admin an.
3. Wählen Sie den Menüpunkt *Applikationen*.
4. Klicken Sie in der Hauptansicht auf *Audioanalyse*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 5: Detailansicht EML-Einstellungen (Beispiel)

Hinzufügen	Fügt eine neue Analysemaschine bzw. ein neues Projekt hinzu. Optionen: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Schlüsselwörterkennung</i> • <i>Echtzeit-Schlüsselwörterkennung</i> • <i>Transkription</i> • <i>Emotionserkennung</i>
Bearbeiten	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die ausgewählte Analysemaschine bzw. das ausgewählte Projekt bearbeiten können.
Löschen	Löscht die ausgewählte Analysemaschine bzw. das ausgewählte Projekt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
6. Wählen Sie eine Option aus. Die folgenden Optionen stehen zur Verfügung:
 - *Schlüsselwörterkennung*, siehe [Kapitel "Schlüsselwörterkennung konfigurieren EML"](#), S. 14
 - *Echtzeit-Schlüsselwörterkennung*, siehe [Kapitel "Echtzeit-Schlüsselwörterkennung konfigurieren EML"](#), S. 14
 - *Transkription*, siehe [Kapitel "Transkription konfigurieren EML"](#), S. 20 oder siehe [Kapitel "Transkription konfigurieren Microsoft Cognitive Services"](#), S. 21
 - *Emotionserkennung*, siehe [Kapitel "Emotionserkennung konfigurieren ASC"](#), S. 18



Für jede gewünschte Sprache muss eine eigene Analysemaschine bzw. ein eigenes Projekt konfiguriert werden.



Immer wenn die Anzahl der zur Verfügung stehenden Transcription-Analytics-Lizenz bzw. der Keyword-Spotting-Analytics-Lizenz angepasst wird, muss jede bereits angelegte Analysemaschine bzw. jedes angelegte Projekt noch einmal gespeichert werden, damit die Lizenzzahl im Hintergrund aktualisiert wird.

4.3.1

Schlüsselworterkennung konfigurieren EML

Analysemaschine/Projekt			
Audiodaten streamen von*	Audio-Analysis	+	-
Zielverzeichnis*	EML_NEO	+	-
Engine ID*	http://192.168.171.1:8080/eml-stt/jobSubmit		
Projektname*	KWS_TLU_DE		
Queue-Name*	eml-transcribe		
Sprache*	Deutsch	<input type="button" value="v"/>	
Verfügbare Lizenzen	40		
Zugewiesene Lizenzen*	40		

Abb. 6: Schlüsselworterkennung konfigurieren EML (Beispiel)

<i>Audiodaten streamen von</i>	Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste den Server aus, der direkten Zugriff auf die Audio-Dateien hat.
<i>Zielverzeichnis</i>	Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste das NAS-Laufwerk aus, auf dem die Audiodaten zur Audioanalyse exportiert werden sollen.
<i>Engine ID</i>	Geben Sie im Eingabefeld die URL des EML Transcription Server ein (z. B. http://192.168.171.1:8080/eml-stt/jobSubmit).
<i>Projektname</i>	Geben Sie im Eingabefeld den im EML-System konfigurierten Projektnamen ein.
<i>Queue-Name</i>	Geben Sie im Eingabefeld den im EML-System konfigurierten Wert ein (z. B. <i>eml-transcribe</i>). Falls ein Kunde sein eigenes EML-System konfiguriert, geben Sie im Eingabefeld den im EML-System konfigurierten Warteschlangen-Namen ein.
<i>Sprache</i>	Wählen Sie eine Sprache aus.
<i>Verfügbare Lizenzen</i>	Zeigt die Anzahl der verfügbaren Lizenzen an.
<i>Zugewiesene Lizenzen</i>	Geben Sie im Eingabefeld die Anzahl der Lizenzen ein, die Sie zuweisen möchten.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**, um die Eingaben zu übernehmen.

4.3.2

Echtzeit-Schlüsselworterkennung konfigurieren EML

Zur Konfiguration der Echtzeitanalyse muss zuerst im EML-Streaming Service ein Authentifizierungsschlüssel erstellt und die Sprache konfiguriert werden. Diese Daten müssen anschließend in der System Configuration im Applikationen-Modul hinterlegt werden.

Schlüssel erstellen

1. Öffnen Sie den EML-Streaming Service.
2. Klicken Sie auf das Menü *Keys*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Add Key*.
⇒ Das Fenster *Add Key* erscheint.

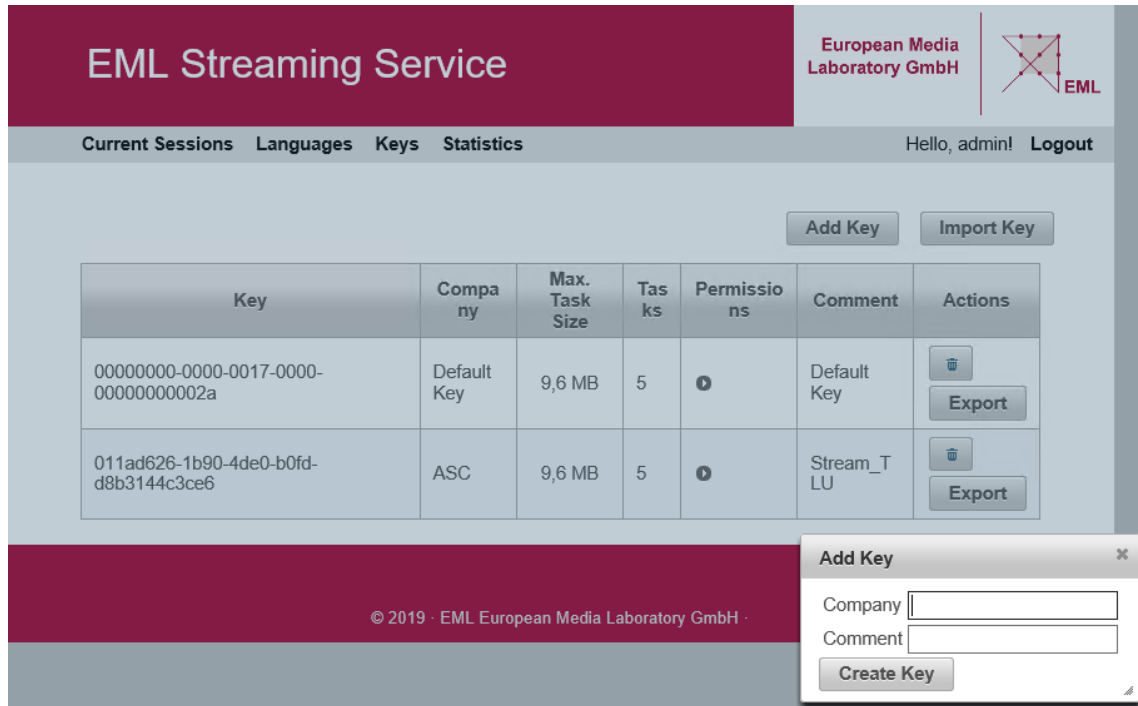


Abb. 7: Schlüssel erstellen

4. Geben Sie Ihren Firmennamen und einen Kommentar ein.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Create Key*, um den Schlüssel zu erstellen.

Sprache konfigurieren

1. Klicken Sie auf das Menü *Languages* und anschließend auf *Manage Projects*.
⇒ Das Fenster *Configure Projects* erscheint.

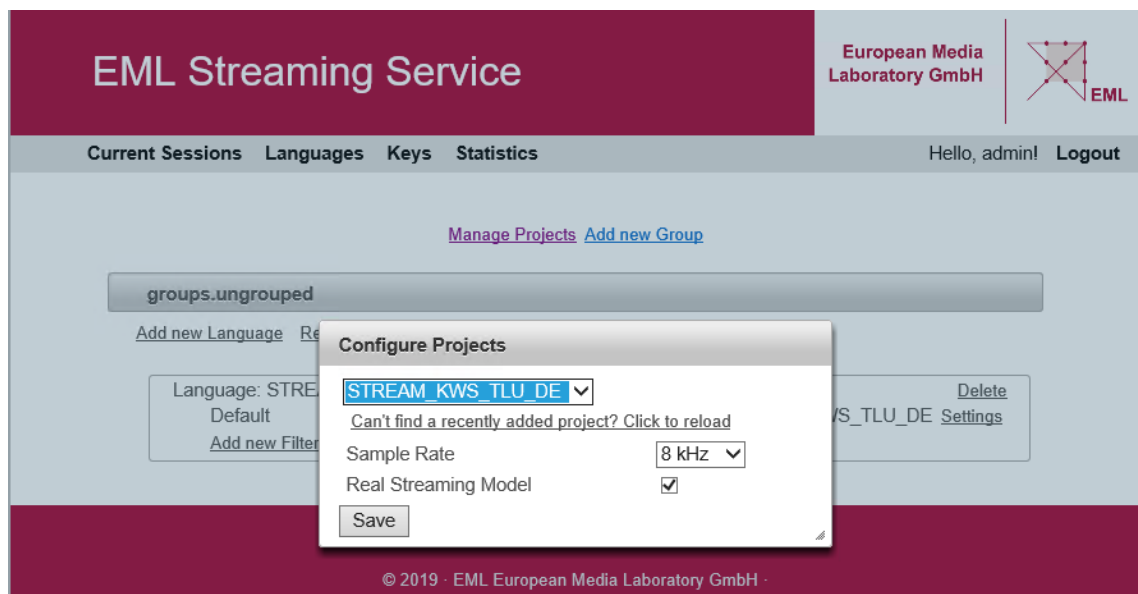


Abb. 8: Schlüssel erstellen

2. Wählen Sie das bereits bei der Installation erstellte Projekt für die Echtzeit-Schlüsselworterkennung aus.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Real Streaming Model*.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche Save, um die Konfiguration zu speichern.
5. Klicken Sie auf den Menüpunkt *Add new Language*.
⇒ Das Fenster *Settings* erscheint.

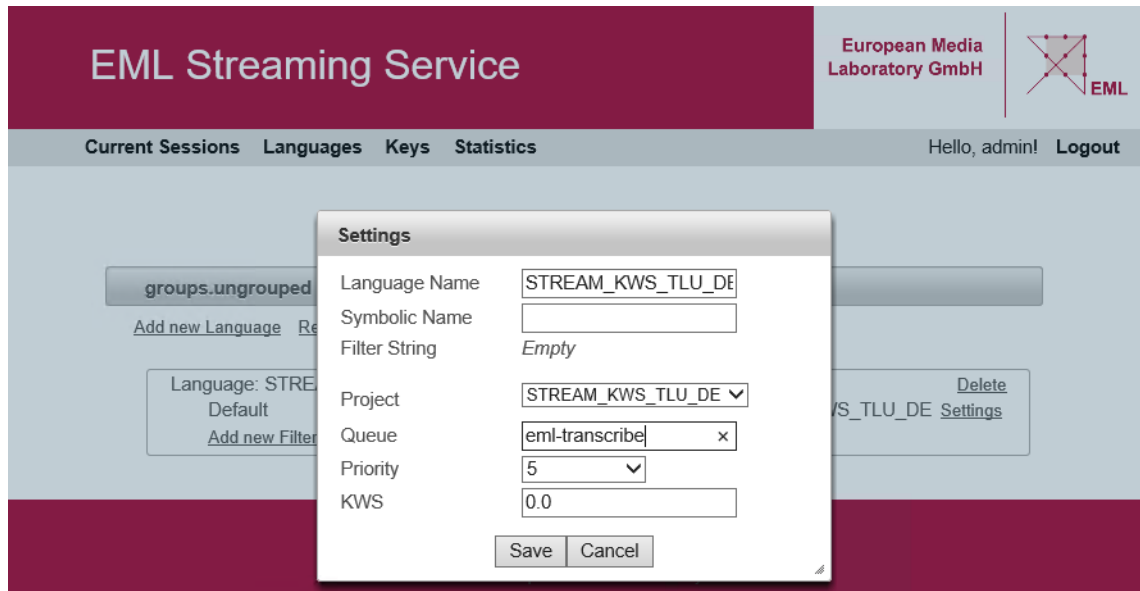


Abb. 9: Schlüssel erstellen

6. Geben Sie bei *Language Name* den gleichen Namen ein, den Sie als Projektnamen für die Echtzeit-Schlüsselworterkennung verwendet haben.
7. Geben Sie im Eingabefeld *Queue* den im EML-System konfigurierten Wert ein (z. B. *eml-transcribe*).
8. Wählen Sie die gewünschte Priorität aus. 0 = niedrigste Priorität und 9 = höchste Priorität.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche Save, um die Konfiguration zu speichern.

Daten in der System Configuration hinterlegen

1. Starten Sie die Applikation System Configuration.
2. Melden Sie sich als 1st-Tenant-Admin an.
3. Wählen Sie den Menüpunkt *Applikationen*.
4. Klicken Sie in der Hauptansicht auf *Audioanalyse*.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
6. Wählen Sie die Option *Echtzeit-Schlüsselworterkennung > EML* aus.
7. Konfigurieren Sie die Parameter für die Echtzeit-Schlüsselworterkennung:

Analysemaschine/Projekt ✕

Audiodaten streamen von*	Rep_134	+ -
Engine ID*	http://192.168.171.1:8080	
Projektname*	STREAM_KWS_TLU_DE	
Queue-Name*	eml-transcribe	
Authentifizierungsschlüssel*	011ad626-1b90-4de0-b0fd-d8b3144c	
Sprache*	Deutsch ▼	
Verfügbare Lizenzen	40	
Zugewiesene Lizenzen*	40	

OK
Abbrechen

Abb. 10: Echtzeit-Schlüsselworterkennung konfigurieren EML (Beispiel)

Audiodaten streamen von	Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste den Server aus, von dem die Audiodaten zur Audioanalyse gestreamt werden sollen.
Engine ID	Geben Sie im Eingabefeld die URL des EML Transcription Server ein (z. B. http://192.168.171.1:8080).
Projektname	Geben Sie im Eingabefeld den im EML-System konfigurierten Projekt-namen ein.
Queue-Name	Geben Sie im Eingabefeld den im EML-System konfigurierten Wert ein (z. B. <i>eml-transcribe</i>). Falls ein Kunde sein eigenes EML-System konfiguriert, geben Sie im Eingabefeld den im EML-System konfigurierten Warteschlangen-Na-men ein.
Authentifizierungs-schlüssel	Geben Sie im Eingabefeld den Schlüssel ein, der im EML-System hin-terlegt wurde. Siehe Echtzeit-Schlüsselworterkennung konfigurieren.
Sprache	Wählen Sie eine Sprache aus.
Verfügbare Lizenzen	Zeigt die Anzahl der verfügbaren Lizenzen an.
Zugewiesene Lizenzen	Geben Sie im Eingabefeld die Anzahl der Lizenzen ein, die Sie zuwei-sen möchten.

8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**, um die Eingaben zu übernehmen.



Daten in INSPIRATION^{neo} hinterlegt

1. Starten Sie die Applikation INSPIRATION^{neo}.
2. Melden Sie sich als 1st-Tenant-Admin an.
3. Öffnen Sie das Audioanalyse-Modul.
4. Klicken Sie in der Hauptansicht auf das Symbol **+** (**Erstellen**).
5. Wählen Sie die Option **Schlüsselworterkennungs-Job > Echtzeit**.
6. Nehmen Sie alle notwendigen Einstellungen in den Registerkarten der Detailansicht vor.
HINWEIS! Es werden nur die Agenten analysiert, die in der Registerkarte **Filter** hinzuge-fügt werden.



Informationen zur Konfiguration der Detailansicht finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPI-RATION^{neo} - Audioanalyse-Modul*.

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**, um die Eingaben zu übernehmen.

8. Öffnen Sie das Quality-Alarms-Modul.
9. Klicken Sie in der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).
10. Wählen Sie die Option *Quality Alarm für Echtzeit-Schlüsselwörterkennung*.
11. Nehmen Sie alle notwendigen Einstellungen in den Registerkarten der Detailansicht vor.
12. Fügen Sie in der Registerkarte *Schlüsselwörter* über das Symbol  (*Hinzufügen*) Schlüsselwörter hinzu.
HINWEIS! Bei der Echtzeit-Schlüsselwörterkennung wird nur nach den hier hinzugefügten Schlüsselwörtern gesucht. Die gefundenen hier hinzugefügten Schlüsselwörter werden in der Applikation CLIENT command angezeigt.



Informationen zur Konfiguration der Detailansicht des Quality-Alarms-Modul finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Qualitätsmanagement-Modul*.

13. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu übernehmen.
14. Falls Sie eine Benachrichtigung bei einem gefundenen Echtzeit-Schlüsselwort erhalten möchten, können Sie in der Applikation System Configuration, im Nachrichten-Modul die INFO-Nachricht *QUALITY_ALARM_KEYWORD_REALTIME* entsprechend konfigurieren.

4.3.3 Emotionserkennung konfigurieren ASC

Zur Konfiguration der Emotionserkennung muss zuerst im Server-Modul die Emotionserkennung vom Systemadministrator aktiviert werden. Die weitere Konfiguration erfolgt durch den Mandanten in der System Configuration im Applikationen-Modul und in der Applikation *INSPIRATIONneo* im Audioanalyse-Modul (Detailansicht > Registerkarte *Emotionen*).



Informationen zur Erstellung von Audioanalyse-Jobs und deren Anwendung finden Sie in der Bedienungsanleitung *Bedienung Audioanalyse-Modul*.

Emotionserkennung aktivieren



Es kann nur ein Server für die Emotionserkennung aktiviert werden,

1. Starten Sie die Applikation System Configuration.
2. Melden Sie sich als System-Admin an.
3. Wählen Sie den Menüpunkt *Setup > Server*.
4. Klicken Sie in der Detailansicht des Servers z. B. *192.168.169.4* auf die Registerkarte *Verwendung*.

[Details*](#)
[Verwendung*](#)
[Media Streamer](#)
[Wiedergabeserver-Adresszuordn...](#)

Audioanalyse ▾

☒ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von* + -

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung ▾

☒ Aufzeichnungssteuerung/Monitoring

Aufzeichnungsarchitektur ▾

☐ neo-Schlüsselverwaltung

Datenverarbeitung ▸

Wiedergabe ▸

Virtualisierung ▸

Abb. 11: Emotionserkennung aktivieren

5. Aktivieren Sie im Gruppenfeld *Audioanalyse* das Kontrollkästchen *Emotionserkennung*.
6. Wählen Sie über die Schaltfläche **+** aus der Liste den Server aus, auf dem der [API-Server](#) konfiguriert wurde.
7. Konfigurieren Sie die Emotionserkennung:

Daten in der System Configuration hinterlegen

1. Starten Sie die Applikation System Configuration.
2. Melden Sie sich als 1st-Tenant-Admin an.
3. Wählen Sie den Menüpunkt *Applikationen*.
4. Klicken Sie in der Hauptansicht auf *Audioanalyse*.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
6. Wählen Sie die Option *Emotionserkennung* > *ASC* aus.
7. Konfigurieren Sie die Parameter für die Emotionserkennung:

Analysemaschine/Projekt		✕	
Emotionserkennung*	Audio-Analysis	+	-
Verfügbare Lizenzen	50		
Zugewiesene Lizenzen*	50		

Abb. 12: Emotionserkennung konfigurieren ASC (Beispiel)

Emotionserkennung	Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste den Server aus, auf dem die Funktion <i>Emotionserkennung</i> aktiviert ist.
Verfügbare Lizenzen	Zeigt die Anzahl der verfügbaren Lizenzen an.
Zugewiesene Lizenzen	Geben Sie im Eingabefeld die Anzahl der Lizenzen ein, die Sie zuweisen möchten.

8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu übernehmen.

4.3.4

Transkription konfigurieren EML

Analysemaschine/Projekt		✕	
Audiodaten streamen von*	Audio-Analysis	+	-
Zielverzeichnis*	EML_NEO	+	-
Engine ID*	http://192.168.171.1:8080/eml-stt/jo		
Projektname*	EML_TLU_DE		
Queue-Name*	eml-transcribe		
Sprache*	Deutsch	▼	
Verfügbare Lizenzen	40		
Zugewiesene Lizenzen*	40		

Abb. 13: Transkription konfigurieren EML (Beispiel)

Audiodaten streamen von	Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste den Server aus, von dem die Audiodaten zur Audioanalyse gestreamt werden sollen.
Zielverzeichnis	Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste das NAS-Laufwerk aus, auf dem die Audiodaten zur Audioanalyse exportiert werden sollen.
Engine ID	Geben Sie im Eingabefeld die URL des EML Transcription Server ein (z. B. http://192.168.171.1:8080/eml-stt/jobSubmit).
Projektname	Geben Sie im Eingabefeld den im EML-System konfigurierten Projektnamen ein.

<i>Queue-Name</i>	Geben Sie im Eingabefeld den im EML-System konfigurierten Wert ein (z. B. <i>eml-transcribe</i>). Falls ein Kunde sein eigenes EML-System konfiguriert, geben Sie im Eingabefeld den im EML-System konfigurierten Warteschlangen-Namen ein.
<i>Sprache</i>	Wählen Sie eine Sprache aus.
<i>Verfügbare Lizenzen</i>	Zeigt die Anzahl der verfügbaren Lizenzen an.
<i>Zugewiesene Lizenzen</i>	Geben Sie im Eingabefeld die Anzahl der Lizenzen ein, die Sie zuweisen möchten.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu übernehmen.

4.3.5 Transkription konfigurieren Microsoft Cognitive Services

Um Microsoft Cognitive Services nutzen zu können, benötigen Sie ein Azure-Konto und ein Azure Cognitive Services-Abonnement. Dieses müssen Sie bei Microsoft direkt beantragen.



Weitere Informationen zu einem Azure-Konto und der Authentifizierung finden Sie unter <https://docs.microsoft.com/de-de/azure/cognitive-services/cognitive-services-apis-create-account?tabs=multiservice%2Cwindows> und <https://docs.microsoft.com/de-de/azure/cognitive-services/authentication?tabs=powershell>

Daten in der System Configuration hinterlegen

1. Starten Sie die Applikation System Configuration.
2. Melden Sie sich als 1st-Tenant-Admin an.
3. Wählen Sie den Menüpunkt *Applikationen*.
4. Klicken Sie in der Hauptansicht auf *Audioanalyse*.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
6. Wählen Sie die Option *Transkription > Microsoft Cognitive Services* aus.
7. Konfigurieren Sie die Parameter für die Transkription mit Microsoft Cognitive Services:

Analysemaschine/Projekt
✕

Audiodaten streamen von*	Audio-Analysis + -
Projektname*	Beispiel
Authentifizierungsschlüssel*	YOUR_TRANSCRIPTION_KEY
Azure-Region*	North Europe ▼
Sprache*	de-DE
Sprache der Volltext-Suche*	Deutsch ▼
Verfügbare Lizenzen	50
Zugewiesene Lizenzen*	0

OK
Abbrechen

Abb. 14: Transkription konfigurieren Microsoft Cognitive Services (Beispiel)

<i>Audiodaten streamen von</i>	Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste den Server aus, von dem die Audiodaten zur Audioanalyse gestreamt werden sollen.
<i>Projektname</i>	Geben Sie im Eingabefeld den in den Microsoft Cognitive Services konfigurierten Projektnamen ein.

<i>Authentifizierungsschlüssel</i>	Geben Sie im Eingabefeld den Authentifizierungsschlüssel für Microsoft Cognitive Services ein. Diesen Erhalten Sie von Microsoft über Ihr Azure-Konto.
<i>Azure-Region</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Azure Region aus. HINWEIS! Achten Sie darauf, dass die Region mit der Region Ihres Abonnements übereinstimmt.
<i>Sprache</i>	Wählen Sie eine Sprache, in der transkribiert werden soll aus.
<i>Sprache der Volltext-Suche</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Sprache der Volltext-Suche aus.
<i>Verfügbare Lizenzen</i>	Zeigt die Anzahl der verfügbaren Lizenzen an.
<i>Zugewiesene Lizenzen</i>	Geben Sie im Eingabefeld die Anzahl der Lizenzen ein, die Sie zuweisen möchten.

8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu übernehmen.

4.4 Transkribierte Aufzeichnungen exportieren



Diese Konfiguration muss durchgeführt werden, wenn Sie Transkriptionen durchführen und die transkribierten Aufzeichnungen exportieren möchten.

NAS-Laufwerk einrichten

1. Richten Sie ein [NAS](#)-Laufwerk für den Export der Transkription ein. Stellen Sie sicher, dass in der Registerkarte *Mandant* der entsprechende Mandant zugeordnet ist.
2. Erstellen Sie mit dem Windows-Explorer auf dem [NAS](#)-Laufwerk ein Zielverzeichnis für den Export der Transkription, z. B. ...NAS\TranscriptionExport.



Informationen zum Einrichten von Laufwerken finden Sie in der Administrationsanleitung *ASC System Configuration - Konfiguration Laufwerke*.

Transkriptions-Job (Audioanalyse-Job) erstellen



Informationen zum Audioanalyse-Modul finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATION-neo - Audioanalyse-Modul*.

1. Erstellen Sie im Audioanalyse-Modul einen Transkriptions-Job (Audioanalyse-Job).
2. Wählen Sie die Registerkarte *Transkription*.
3. Aktivieren Sie die Option *Transkription exportieren*.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste *Format* eine der folgenden Optionen:
 - TXT
 - XML
5. Stellen Sie als Ziellaufwerk das [NAS](#)-Laufwerk ein, auf das Sie die transkribierte Aufzeichnung exportieren möchten.
6. Tragen Sie in das Eingabefeld *Zielverzeichnis* das Verzeichnis ein, in das die transkribierte Aufzeichnung exportiert werden soll, z. B. TranscriptionExport.
7. Falls gewünscht, aktivieren Sie die Option *NOISE-Elemente entfernen*.

5

Quickguide

5.1

Sprachanalysedateien für Transkription herunterladen

1. Loggen Sie sich auf unserer Webseite <https://www.asc.de/partner> auf ASC XCHANGE ein.
2. Öffnen Sie im Bereich *Software Download* das gewünschte Verzeichnis mit den Sprachpaketen für die Sprachanalyse, z. B. *neo Suite > Speech Analytics > Language Packages > dede > de_S2T*.
3. Laden Sie die ZIP-Datei für die Transkription herunter, z. B. *dede_transcription.zip*.
4. Entpacken Sie die ZIP-Datei für die Transkription, z. B. *dede_transcription.zip* in das Verzeichnis *\applications\EML\2019_09_24_Transcribe*.
HINWEIS! Die ZIP-Datei ist Passwort-geschützt. Das Passwort zum Entpacken der ZIP-Datei finden Sie auf unserer Webseite <https://wiki.asc.de/display/WIKI/EML+Language+Packages+Password+Protection>.

⇒ 3 Sprachanalysedateien werden entpackt:

- *AM*.zip
- *LM*.zip
- *IMAGES*.zip

5.2

Transkription in EML Transcription Server Monitor konfigurieren

1. Öffnen Sie den EML Transcription Server Monitor.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Files*.
3. Laden Sie die Sprachanalysedateien für die Transkription hoch.
Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Upload* den Eintrag *AM* (Acoustic Model).
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Choose*.
5. Wählen Sie im Explorer die Datei mit *AM* im Namen der ZIP-Datei, z. B. *\applications\EML\2019_09_24_Transcribe*AM*.zip* und klicken Sie auf die Schaltfläche *Open*, um die Datei hochzuladen.

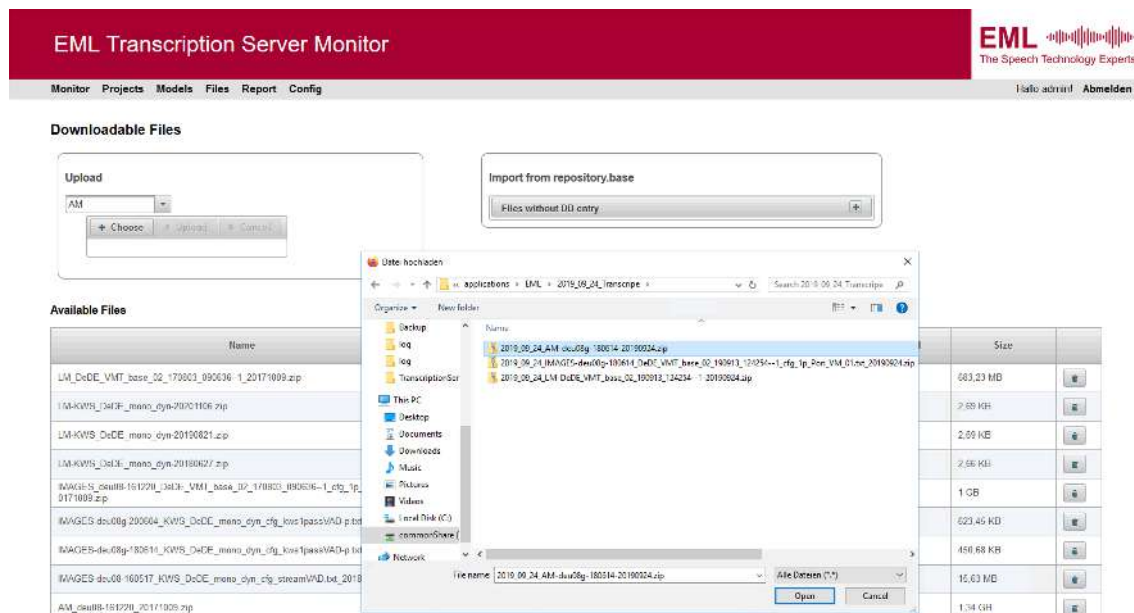


Abb. 15: Datei für die Transkription hochladen

6. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Upload* den Eintrag *LM* (Language Model).
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Choose*.

- # EML Transcription Server Monitor

[Monitor](#)
[Projects](#)
[Models](#)
[Files](#)
[Report](#)
[Config](#)

[Hello admin!](#)
[Abmelden](#)

Downloadable Files

Upload

LM

+ Choose + Upload + Cancel

Import from repository base

Files without DII entry

Available Files

Name	Size
LM_DeDE_VMT_base_02_170003_090636_1_20171009.zip	683.23 MB
LM-KWS_S_dslf_memo_dyn_201701108.zip	2.89 KB
LM-KWS_DeDE_memo_dyn_20150621.zip	2.09 KB
LM-KWS_S_dslf_memo_dyn_20160627.zip	2.66 KB
NAKOS-S_casMB-161720_dslf_VMT_base_02_170003_090636_1_20171009.zip	1.0B
WAGES_dslf_200604_KWS_DeDE_memo_dyn_cfg_low_tpassVAD.p	623.45 KB
WAGES_dslf_200604_KWS_DeDE_memo_dyn_cfg_low_tpassVAD.p	458.68 KB
WAGES_dslf_200604_KWS_DeDE_memo_dyn_cfg_streamVAD.t	12.63 MB
AM_casMB-161720_20171009.zip	1.74 KB

9. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Upload* den Eintrag *IMAGES*.
10. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Choose*.
11. Wählen Sie im Explorer die Datei mit *IMAGES* im Namen der ZIP-Datei, z. B. *\applications\EML\2019_09_24_Transcriptel*IMAGES*.zip* und klicken Sie auf die Schaltfläche *Open*, um die Datei hochzuladen.

-
- EML Transcription Server Monitor**
- Monitor Projects Models Files Report Config
- Downloadable Files**
- Upload
- IMAGES
- + Choose
- Import from repository base
- Files without ID entry
- Available Files**
- | Name | Size |
|--|-----------|
| LM_DwCE_VMT_base_02_170003_090506_1_20171009.zip | 683.23 MB |
| LM-KWIS_dwCE_memo_dyn_20171009.zip | 2.89 KB |
| LM-KWIS_DwCE_memo_dyn_20170621.zip | 2.89 KB |
| LM-KWIS_dwCE_memo_dyn_20180627.zip | 2.86 KB |
| IMAGES-dw00g-180614-KWIS_DwCE_memo_dyn_0fg_10passVAD.p | 1.0B |
| IMAGES-dw00g-180614-KWIS_DwCE_memo_dyn_0fg_10passVAD.p | 623.45 KB |
| IMAGES-dw00g-180614-KWIS_DwCE_memo_dyn_0fg_streamVAD.t | 12.63 MB |
| AM-dw00g-180614-20171009.zip | 1.74 KB |

12. Fügen Sie in der Registerkarte *Models* das akustische Model hinzu.

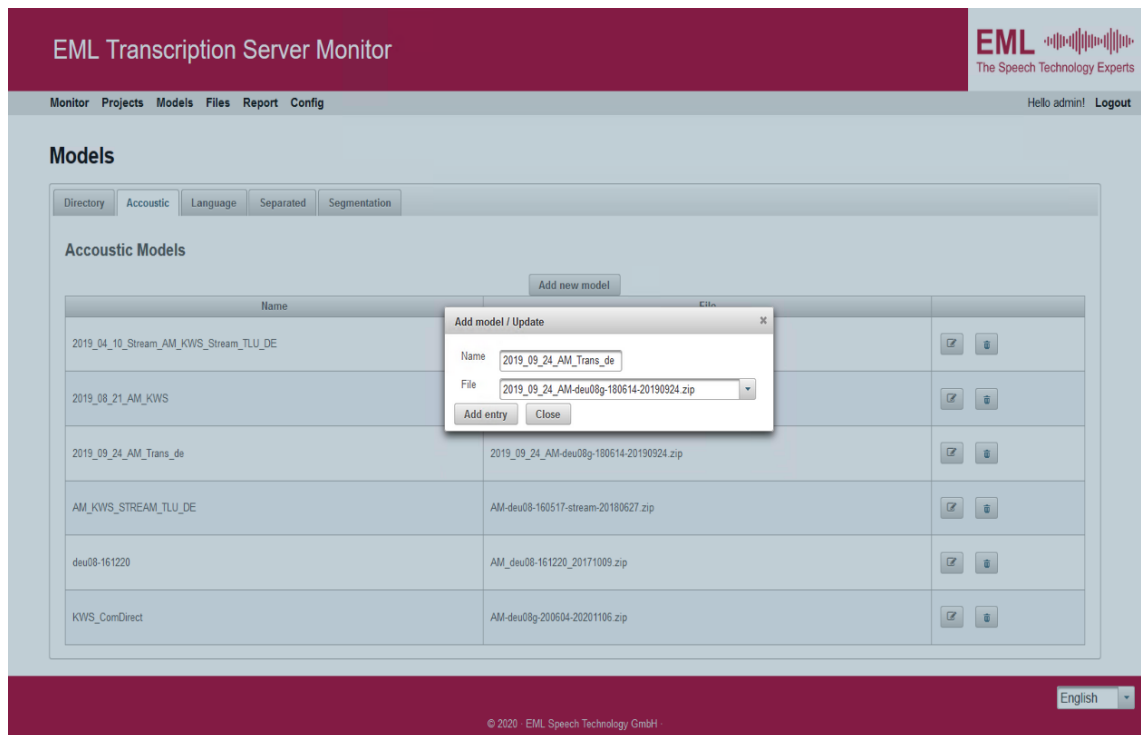


Abb. 18: Model hinzufügen

13. Wählen Sie in den Registerkarten *Models* > *Language* die Sprache aus.

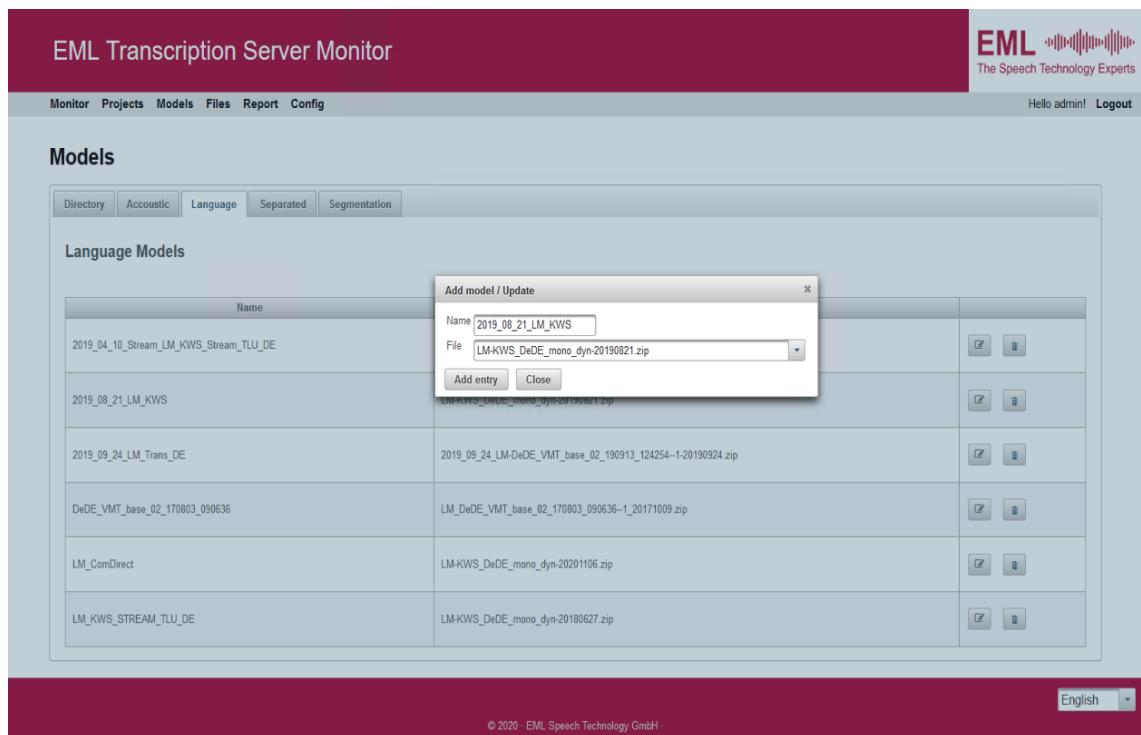


Abb. 19: Sprache auswählen

14. Konfigurieren Sie in der Registerkarte *Projects* Ihr Transkriptionsprojekt.

HINWEIS! Der Name für das Eingabefeld *AM Config* muss aus dem Namen der ZIP-Datei in der Dropdown-Liste *Images* ausgelesen werden.

Beispiel:

Images: 2019_09_24_IMAGES-deu08g-180614_DeDE_VMT_base_02_190913_124254—1_cfg_1p_Pon_VM_01.txt_20190924.zip

AM Config: cfg_1p_Pon_VM_01.txt

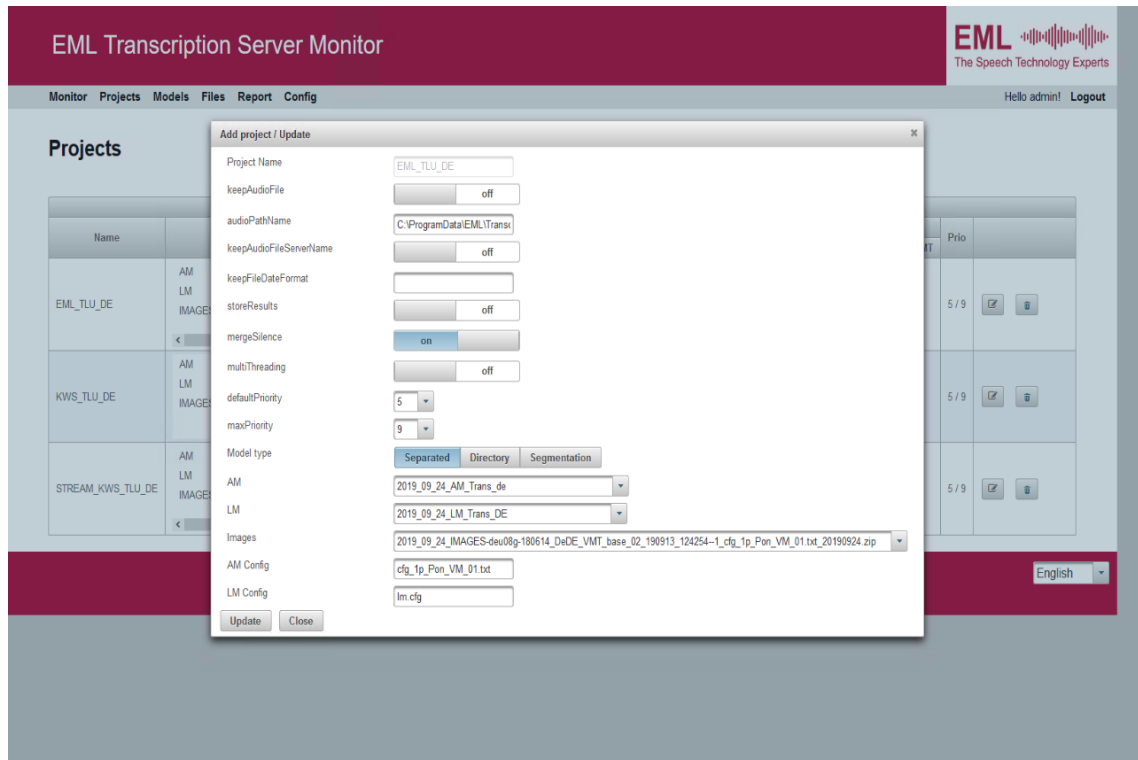


Abb. 20: Projekt konfigurieren

5.3

Sprachanalysedateien für Schlüsselworterkennung herunterladen

1. Loggen Sie sich auf unserer Webseite <https://www.asc.de/partner> auf ASC XCHANGE ein.
2. Öffnen Sie im Bereich *Software Download* das gewünschte Verzeichnis mit den Sprachpaketen für die Sprachanalyse, z. B. *neo Suite > Speech Analytics > Language Packages > dede > de_KWS*.
3. Laden Sie die ZIP-Datei für die Schlüsselworterkennung herunter, z. B. *dede_kws.zip*.
4. Entpacken Sie die ZIP-Datei für die Schlüsselworterkennung, z. B. *dede_kws.zip* in das Verzeichnis *\applications\EML\KWS*.
HINWEIS! Die ZIP-Datei ist Passwort-geschützt. Das Passwort zum Entpacken der ZIP-Datei finden Sie auf unserer Webseite <https://wiki.asc.de/display/WIKI/EML+Language+Packages+Password+Protection>.

⇒ 3 Sprachanalysedateien werden entpackt:

- *AM*.zip
- *LM*.zip
- *IMAGES*.zip

5.4

Schlüsselworterkennung in EML Transcription Server Monitor konfigurieren

1. Öffnen Sie den EML Transcription Server Monitor.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Files*.
3. Laden Sie die Sprachanalysedateien für die Schlüsselworterkennung hoch:
Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Upload* den Eintrag *AM* (Acoustic Model).
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Choose*.
5. Wählen Sie im Explorer die Datei mit *AM* im Namen der ZIP-Datei, z. B. *\applications\EML\KWS*AM*.zip* und klicken Sie auf die Schaltfläche *Open*, um die Datei hochzuladen.

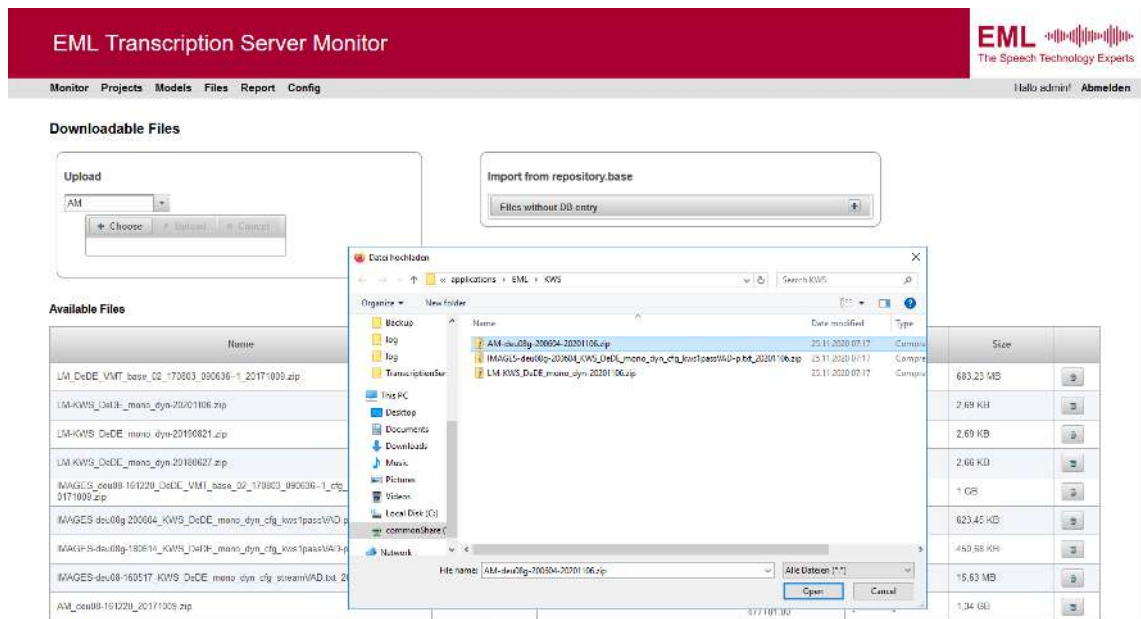


Abb. 21: Datei für die Schlüsselworterkennung hochladen

6. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Upload* den Eintrag *LM* (Language Model).
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Choose*.
8. Wählen Sie im Explorer die Datei mit *LM* im Namen der ZIP-Datei, z. B. *applications\EML\KWS*LM*.zip* und klicken Sie auf die Schaltfläche *Open*, um die Datei hochzuladen.

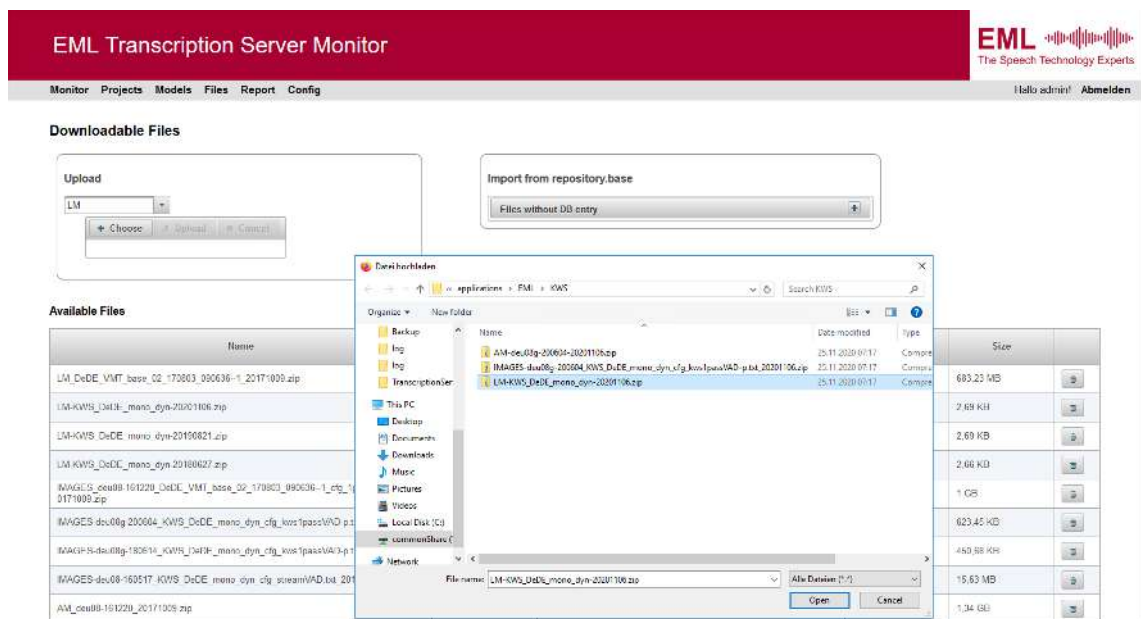


Abb. 22: Datei für die Schlüsselworterkennung hochladen

9. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Upload* den Eintrag *IMAGES*.
10. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Choose*.
11. Wählen Sie im Explorer die Datei mit *IMAGES* im Namen der ZIP-Datei, z. B. *applications\EML\KWS*IMAGES*.zip* und klicken Sie auf die Schaltfläche *Open*, um die Datei hochzuladen.

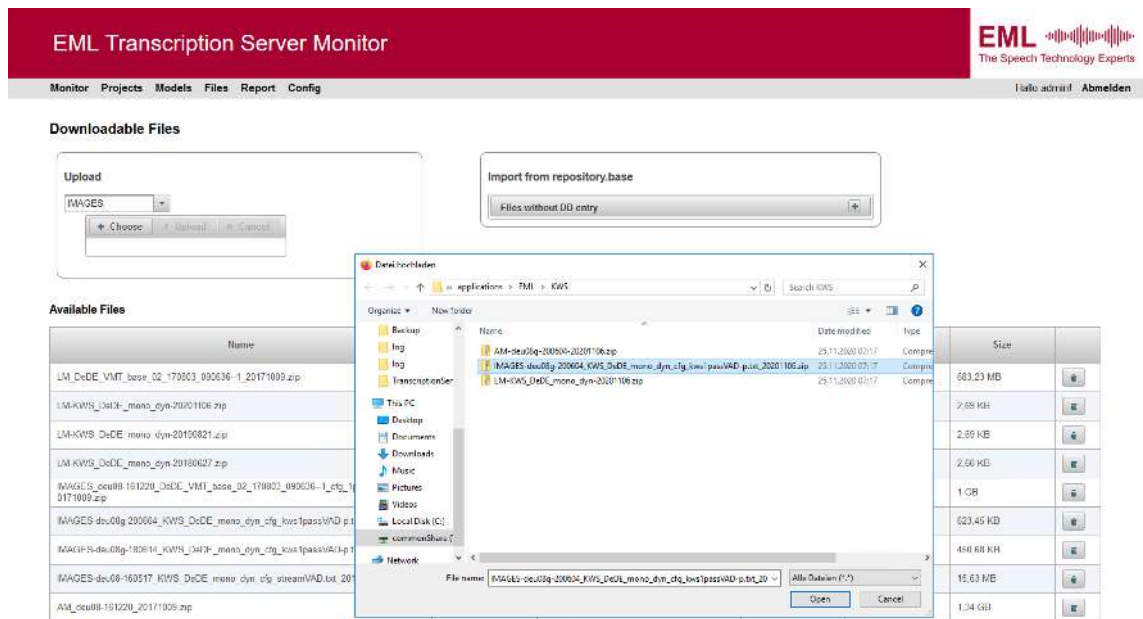


Abb. 23: Datei für die Schlüsselworterkennung hochladen

12. Fügen Sie in der Registerkarte *Models* das akustische Model hinzu.

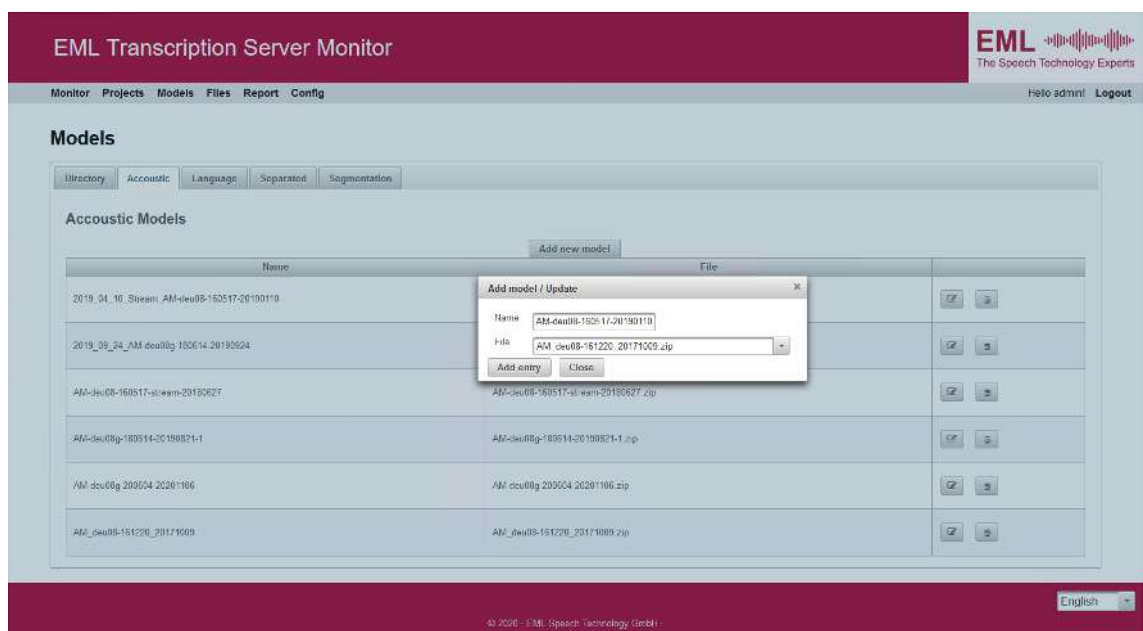


Abb. 24: Model hinzufügen

13. Wählen Sie in den Registerkarten *Models* > *Language* die Sprache aus.

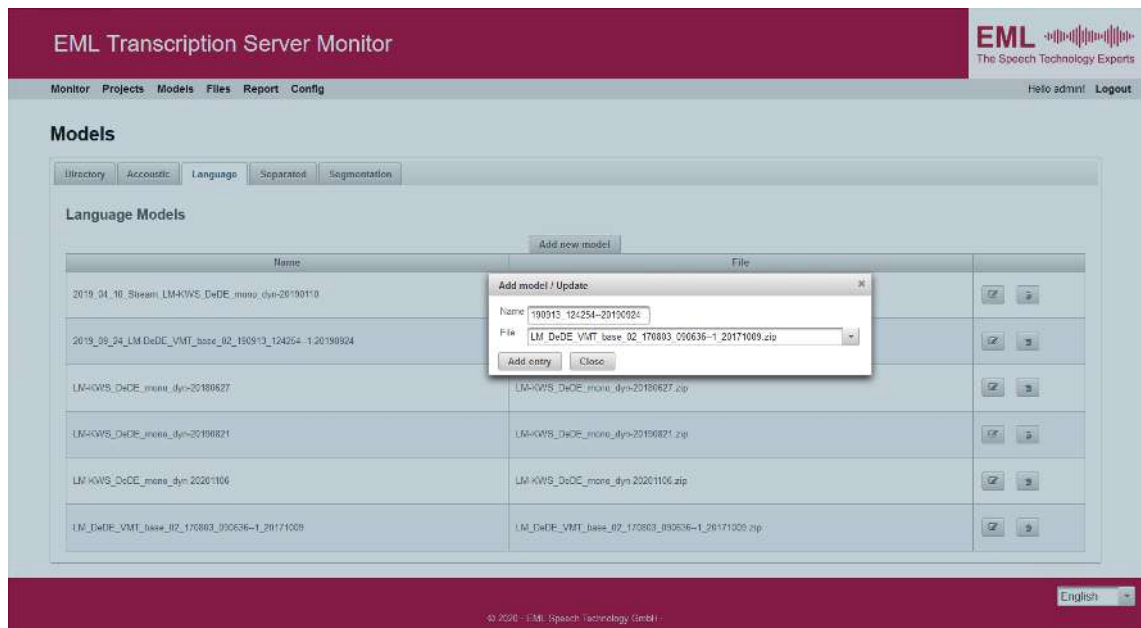


Abb. 25: Sprache auswählen

14. Konfigurieren Sie in der Registerkarte *Projects* Ihr Sprachanalyseprojekt.

HINWEIS! Der Name für das Eingabefeld *AM Config* muss aus dem Namen der ZIP-Datei in der Dropdown-Liste *Images* ausgelesen werden.

Beispiel:

Images: 2019_09_24_IMAGES-deu08g-180614_DeDe_VMT_base_02_190913_124254—1_cfg_1p_Pon_VM_01.txt_20190924.zip

AM Config: cfg_1p_Pon_VM_01.txt

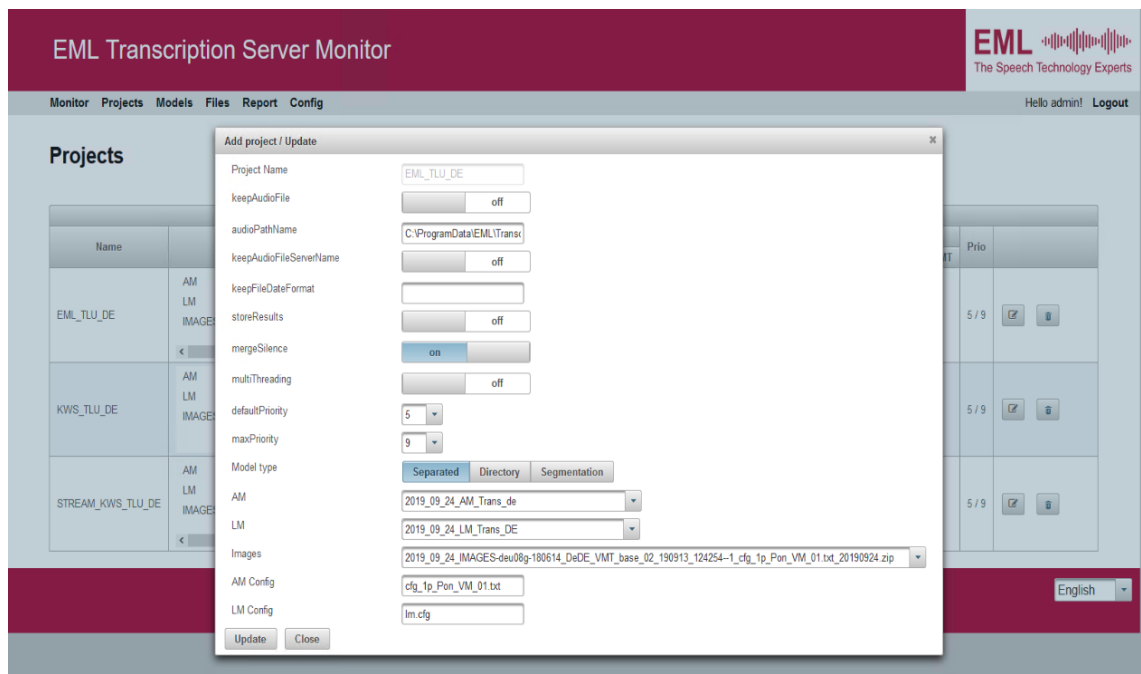


Abb. 26: Projekt konfigurieren

5.5 Echtzeit-Schlüsselworterkennung in EML Streaming Service konfigurieren

1. Öffnen Sie den EML-Streaming Service.
2. Klicken Sie auf das Menü *Keys*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Add Key*.

⇒ Das Fenster *Add Key* erscheint.

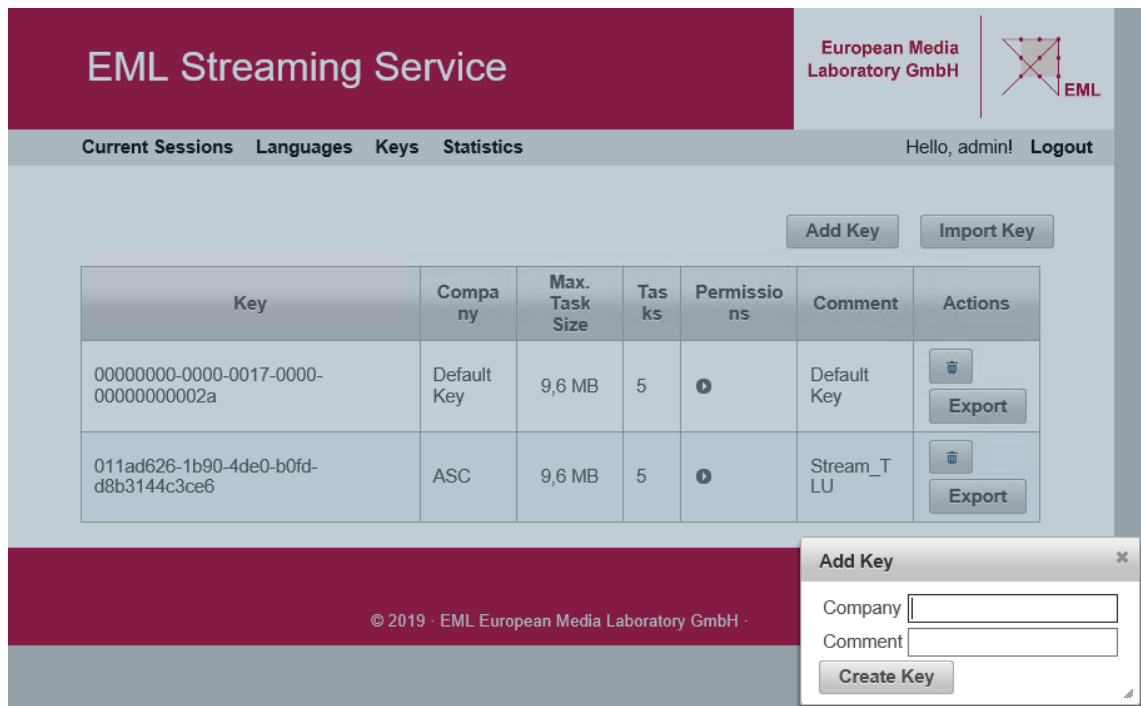


Abb. 27: Schlüssel erstellen

4. Geben Sie Ihren Firmennamen und einen Kommentar ein.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Create Key*, um den Schlüssel zu erstellen.
6. Klicken Sie auf das Menü *Languages* und anschließend auf *Manage Projects*.
⇒ Das Fenster *Configure Projects* erscheint.

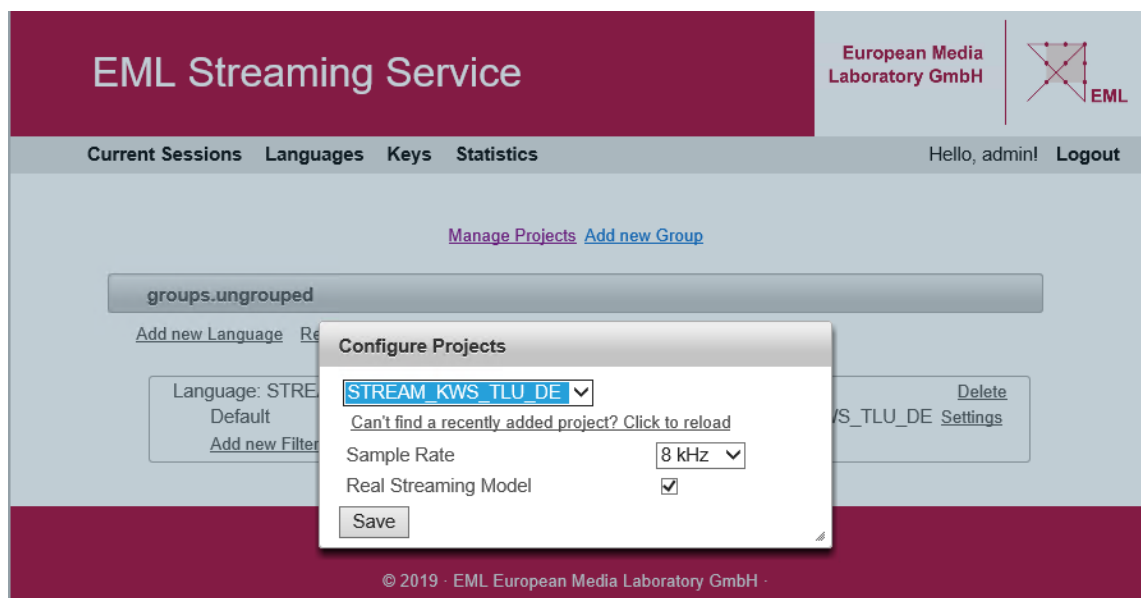


Abb. 28: Schlüssel erstellen

7. Wählen Sie das bereits bei der Installation erstellte Projekt für die Echtzeit-Schlüsselworterkennung aus.
8. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Real Streaming Model*.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Save*, um die Konfiguration zu speichern.
10. Klicken Sie auf den Menüpunkt *Add new Language*.
⇒ Das Fenster *Settings* erscheint.

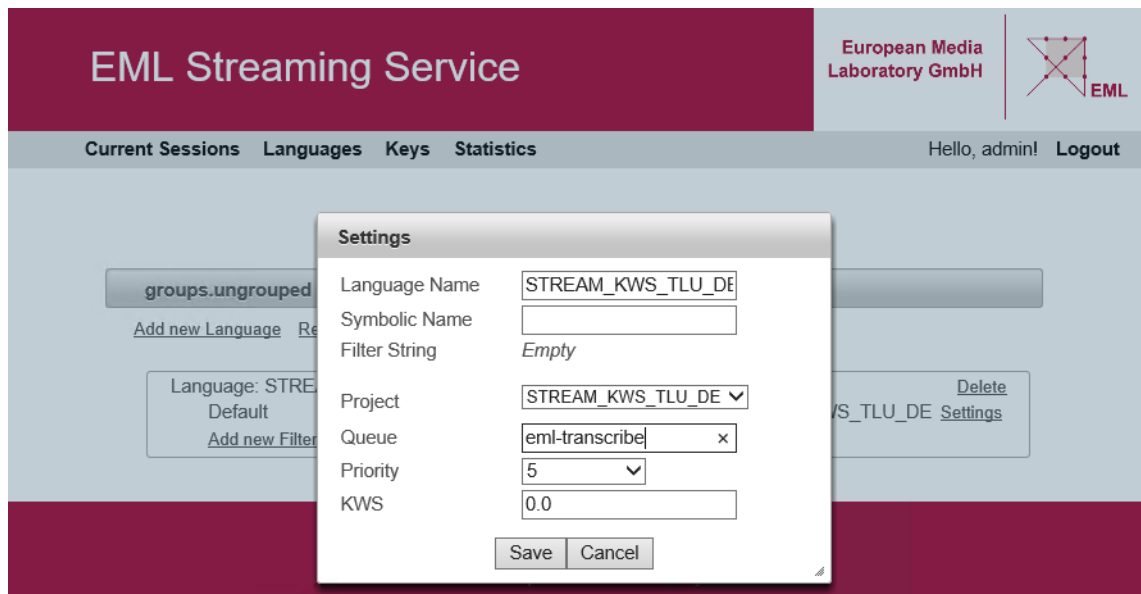


Abb. 29: Schlüssel erstellen

11. Geben Sie bei *Language Name* den gleichen Namen ein, den Sie als Projektnamen für die Echtzeit-Schlüsselworterkennung verwendet haben.
12. Geben Sie im Eingabefeld *Queue* den im EML-System konfigurierten Wert ein (z. B. *eml-transcribe*).
13. Wählen Sie die gewünschte Priorität aus. 0 = niedrigste Priorität und 9 = höchste Priorität.
14. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Save*, um die Konfiguration zu speichern.

5.6 Dateien erfolgreich gespeichert

1. Die Dateien wurden erfolgreich lokal gespeichert:

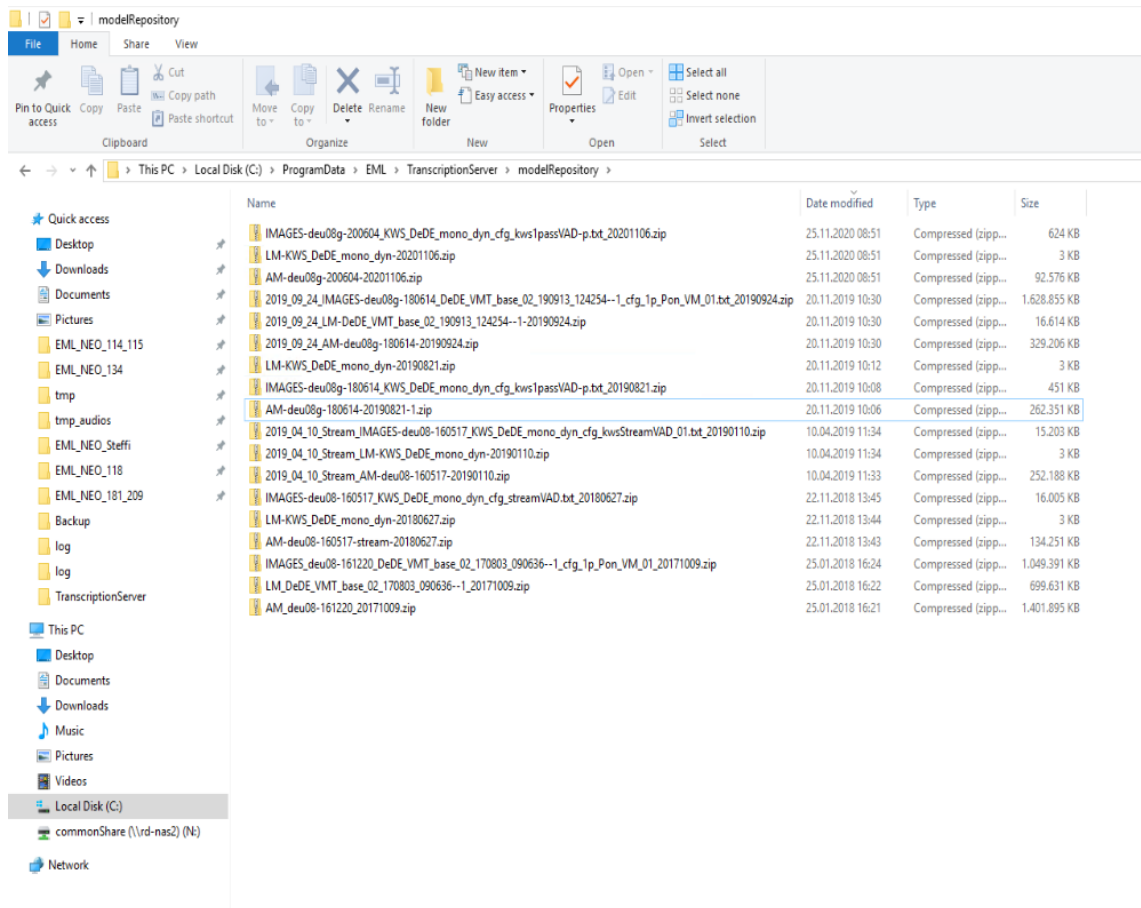


Abb. 30: Dateien erfolgreich gespeichert

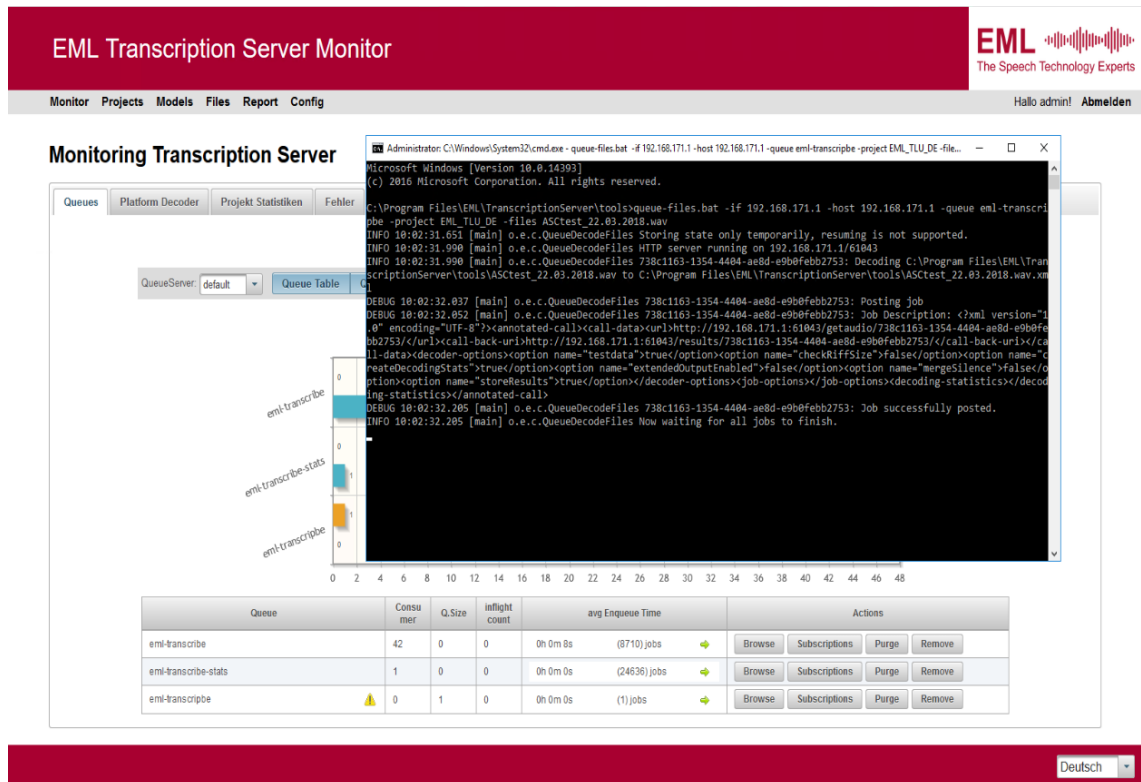


Abb. 31: Test EML: Job läuft

5.7 Lizenzen

Die Nutzung der Sprachanalysefunktionalitäten unterliegt dem Vorhandensein von Lizenzen, siehe [Kapitel "Lizenzen", S. 8](#).

5.8 System Configuration konfigurieren

1. Melden Sie sich in der Applikation System Configuration als system-admin an.
2. Öffnen Sie in der Navigationsleiste das Server-Modul.
3. Aktivieren Sie in der Registerkarte *Verwendung* im Gruppenfeld *API-Server* das Kontrollkästchen *API-Server*.
4. Aktivieren Sie in der Registerkarte *Verwendung* im Gruppenfeld *Datenverarbeitung* unter *Empfängt Daten von* das Kontrollkästchen *Export*.

Details*
Verwendung*
Media Streamer
Wiedergabeserver-Adresszuor

API-Server

☒ API-Server

API-Server-Name*
APISrv

Speichererweiterungen

Pfad ↕
Server ↕

Keine Datensätze gefunden

☐ Wiedergabe per Telefon

Audioanalyse

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Datenverarbeitung

☒ Datenablage

☐ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver

Name
IP-Adresse ↕

Keine Datensätze gefunden

☐ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver

Name
IP-Adresse ↕

Keine Datensätze gefunden

Zeitraum aktivieren
☐

Start
1:00

Ende
1:00

Empfängt Daten von

Name
Nur Wiedergabe

Keine Datensätze gefunden

☐ Archivierung

☒ Export

☐ Import

Aufzeichnungsarchitektur
Bitte auswählen...

Wiedergabe

Virtualisierung

Abb. 32: Server konfigurieren

- Erstellen Sie auf dem EML Transcription Server ein Share.
- C:\> Rechtsklick auf EML_NEO_134 > Registerkarte *Sharing* > Schaltfläche *Advanced Settings* anklicken > Schaltfläche *Permissions* anklicken > *Share Permissions* konfigurieren.



Der EML-Dekorderdienst muss unter einem Benutzerkonto laufen, das Zugriff auf das Netzwerk *Share* hat.

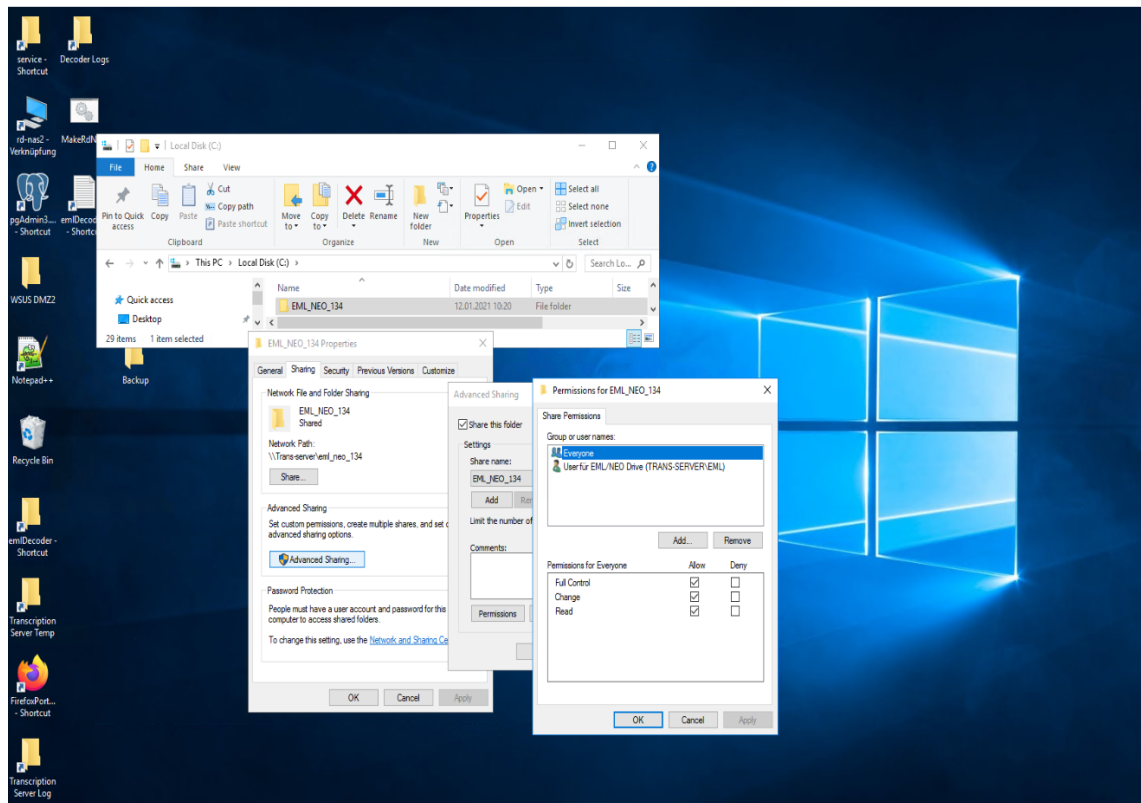


Abb. 33: Share erstellen

7. Vergeben Sie in der Registerkarte *Sicherheit* die entsprechenden Rechte.

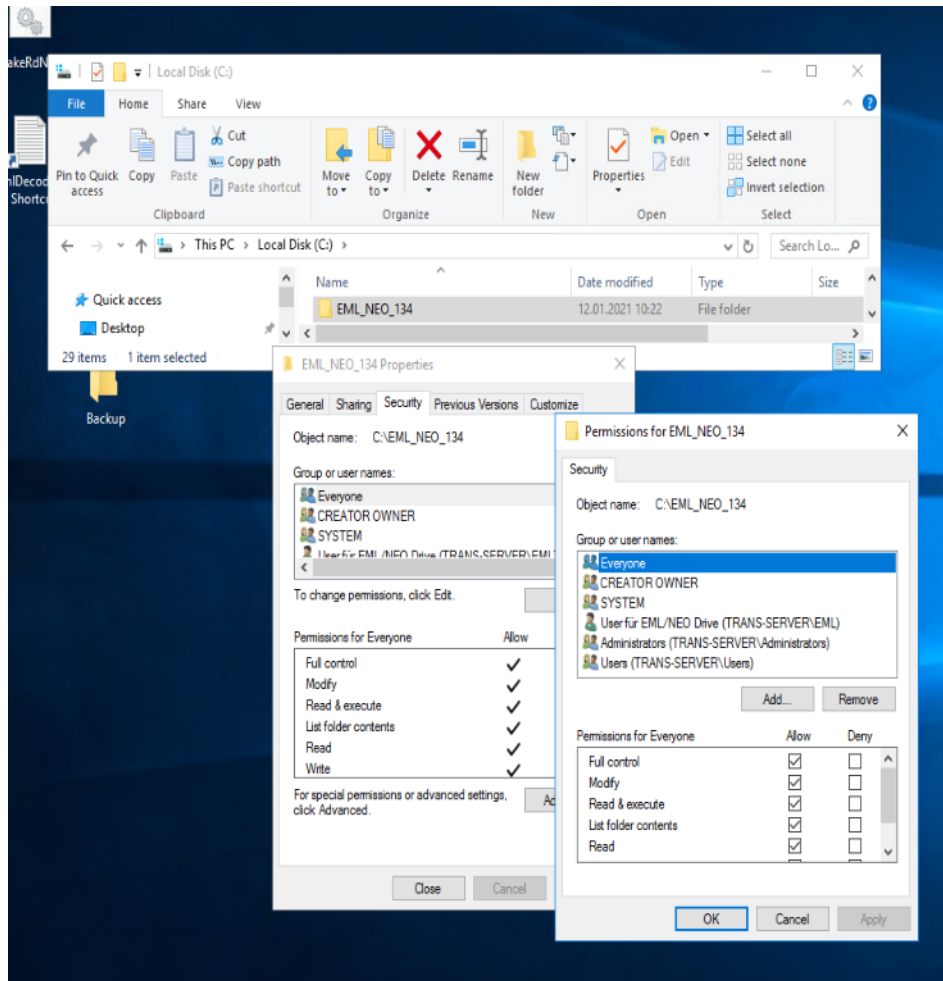


Abb. 34: Rechte vergeben

5.9

Share in neo konfigurieren

1. Melden Sie sich in der Applikation System Configuration als system-admin an.
2. Öffnen Sie in der Navigationsleiste das Laufwerke-Modul.
3. Konfigurieren Sie das Laufwerk, auf dem die Sprachanalyse laufen soll.



Abb. 35: Laufwerk konfigurieren

4. Konfigurieren Sie in der Registerkarte *Netzwerk* die Netzwerkeinstellungen für das Laufwerk der Sprachanalyse.

< Einstellungen*	Status	Netzwerk*	Archivierung	Mandant	>
Authentifizierungsart	Benutzername und Passwort ▾				
Serveradresse*	192.168.171.1				
Freigabename*	EML_NEO_134				
Benutzername*	192.168.171.1\eml				
Passwort*	••••••••••••••••				
Passwort bestätigen*	••••••••••••••••				

Abb. 36: Registerkarte Netzwerk

5. Fügen Sie in der Registerkarte *Mandant* einen Mandanten hinzu.

< Einstellungen*	Status	Netzwerk*	Archivierung	Mandant	>
Mandant	1st-Tenant + -				

Abb. 37: Mandant hinzufügen

5.10

Transkription und Schlüsselworterkennung konfigurieren

1. Melden Sie sich in der Applikation System Configuration als 1st-tenant-admin an.
2. Öffnen Sie in der Navigationsleiste das Recording-Planner-Modul und erstellen Sie einen Qualitätsmanagement-Aufzeichnungsplan.



Der Qualitätsmanagement-Aufzeichnungsplan ist für die Aufzeichnung von Agenten-Sessions gedacht, die mit INSPIRATION^{neo} ausgewertet werden sollen. Ohne Sessions können keine Audio-Files analysiert werden.



Informationen zur Konfiguration von Aufzeichnungsplänen finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.

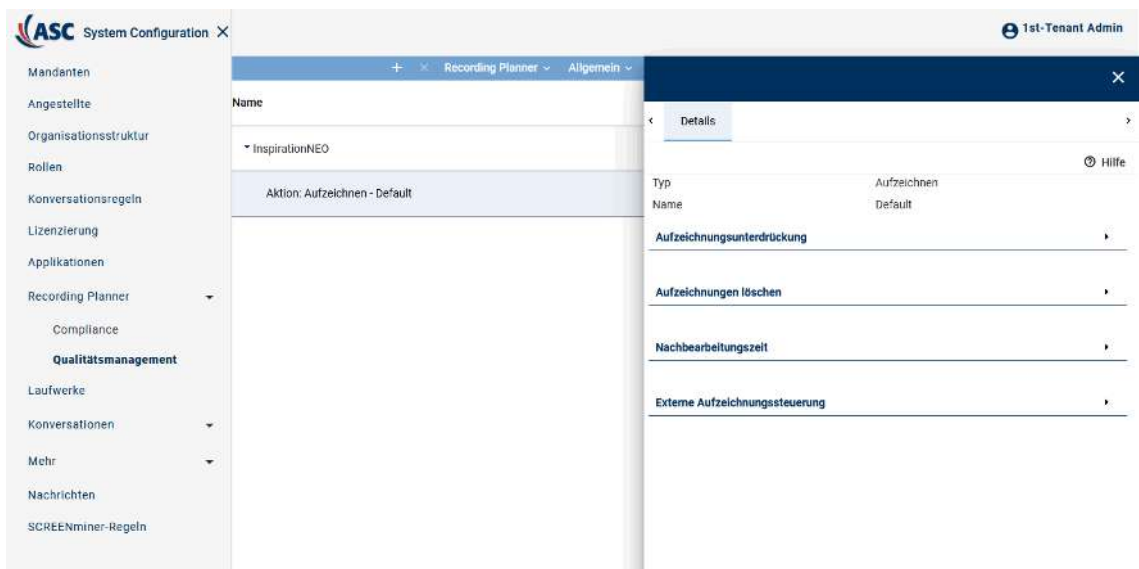


Abb. 38: Qualitätsmanagementplan erstellen

5.11 EML-Schlüsselwörterkennung in neo konfigurieren

1. Wechseln Sie in das Applikationen-Modul und wählen Sie in der Hauptansicht die *Audioanalyse*.
2. Klicken Sie in der Detailansicht in der Registerkarte *Allgemeine Einstellungen* im Gruppenfeld *Analysemaschinen/Projekte* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
3. Wählen Sie den Menüpunkt *Schlüsselwörterkennung* > *EML* und konfigurieren Sie im Fenster *Analysemaschine/Projekt* Ihr Projekt.

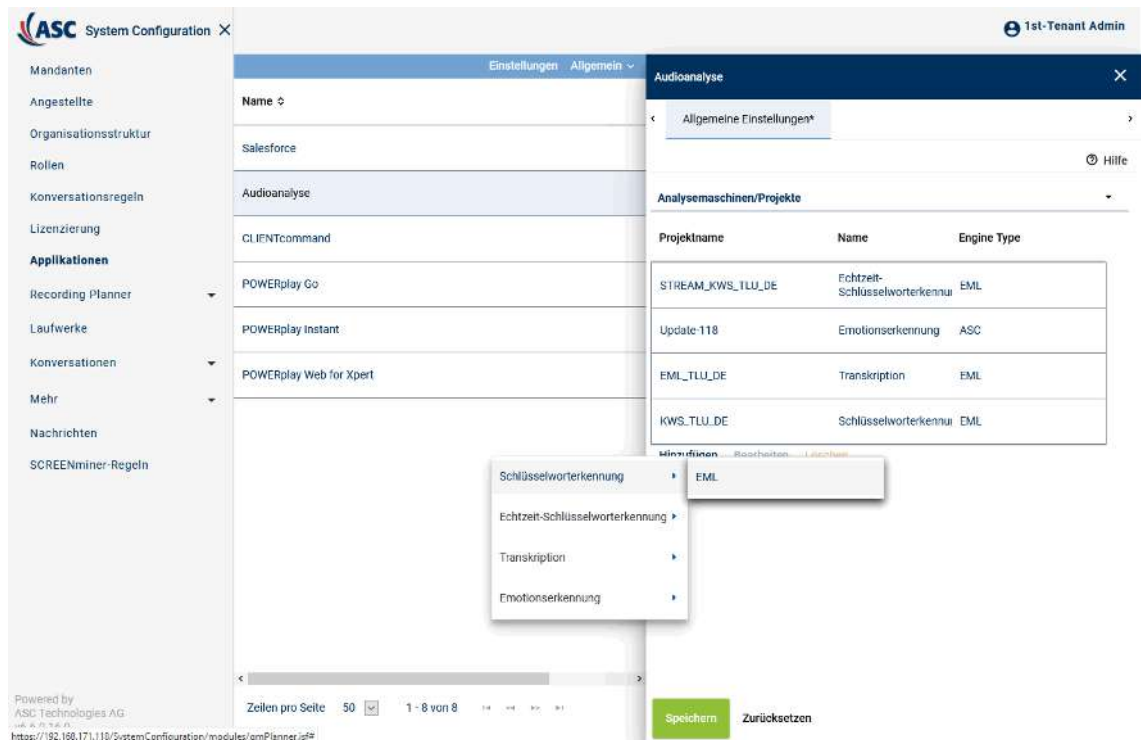


Abb. 39: KWS-Projekt konfigurieren (Beispiel)

Analysemaschine/Projekt	
Audiodaten streamen von*	Audio-Analyses + -
Zielverzeichnis*	EML_NEO_134 + -
Engine ID*	http://192.168.171.1:8080/eml-stt/jo
Projektname*	EML_TLU_DE
Queue-Name*	eml-transcribe
Sprache der Volltext-Suche*	Deutsch ▼
Verfügbare Lizenzen	50
Zugewiesene Lizenzen*	50

OK Abbrechen

Abb. 40: Analysemaschine/Projekt

Engine ID	http://<IP-des-EML-Transcription-Servers>:8080/eml-stt/jobSubmit
Projektname	Wird während der Installation der EML-Software konfiguriert und muss hier übernommen werden. Beispiel: <i>KWS_TLU_DE</i>
Queue-Name	Wird während der Installation der EML-Software konfiguriert und muss hier übernommen werden. Standard: <i>eml-transcribe</i>
Sprache der Volltextsuche	Sprache, in der nach Schlüsselwörtern gesucht werden soll.

5.12

EML-Echtzeit-Schlüsselwörterkennung in neo konfigurieren

1. Wechseln Sie in das Applikationen-Modul und wählen Sie in der Hauptansicht die *Audioanalyse*.
2. Klicken Sie in der Detailansicht in der Registerkarte *Allgemeine Einstellungen* im Gruppenfeld *Analysemaschinen/Projekte* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
3. Wählen Sie den Menüpunkt *Echtzeit-Schlüsselwörterkennung* > *EML* und konfigurieren Sie im Fenster *Analysemaschine/Projekt* Ihr Projekt.

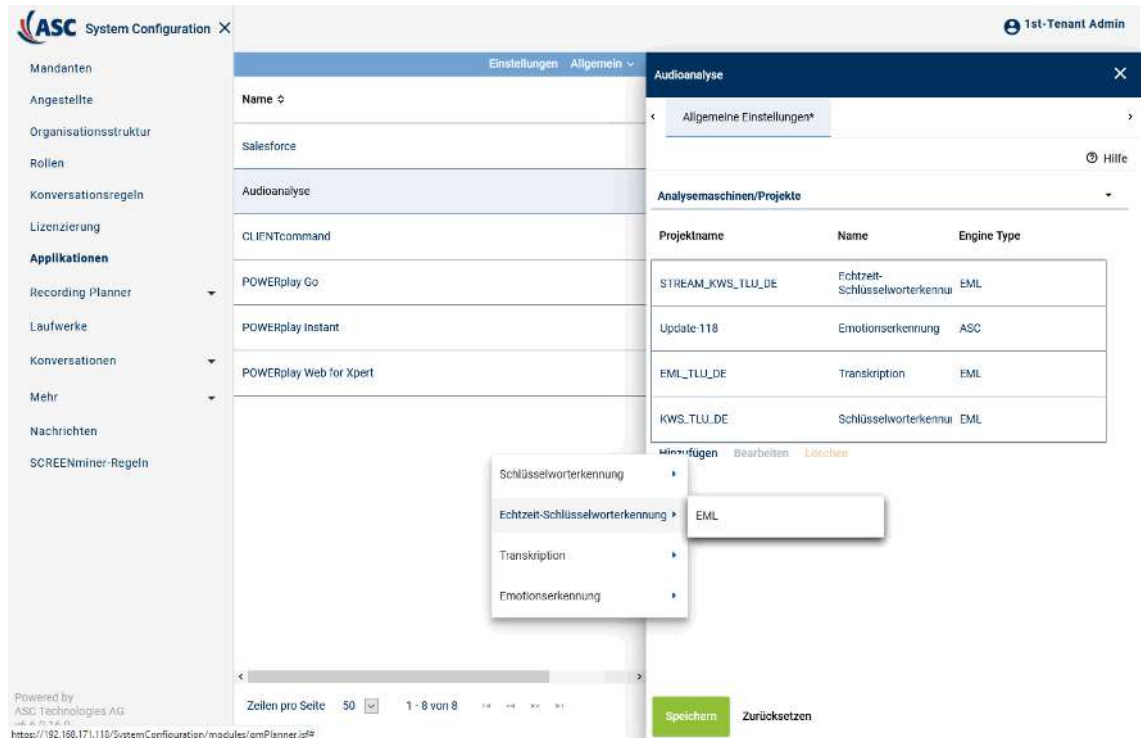
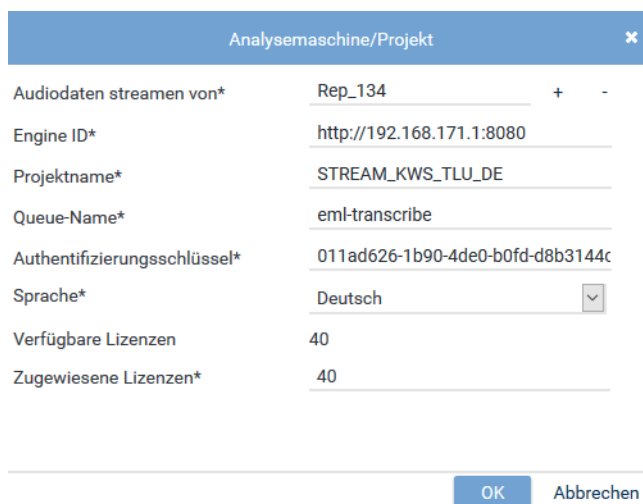


Abb. 41: Echtzeit-Schlüsselwörterkennungs-Projekt konfigurieren (Beispiel)



Audiodaten streamen von*	Rep_134	+	-
Engine ID*	http://192.168.171.1:8080		
Projektname*	STREAM_KWS_TLU_DE		
Queue-Name*	eml-transcribe		
Authentifizierungsschlüssel*	011ad626-1b90-4de0-b0fd-d8b3144c		
Sprache*	Deutsch		
Verfügbare Lizenzen	40		
Zugewiesene Lizenzen*	40		

OK Abbrechen

Abb. 42: Analysemaschine/Projekt (Beispiel)

Audiodaten streamen von	Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste den Server aus, von dem die Audiodaten zur Audioanalyse gestreamt werden sollen.
Engine ID	Geben Sie im Eingabefeld die URL des EML Transcription Server ein (z. B. http://192.168.171.1:8080).
Projektname	Geben Sie im Eingabefeld den im EML-System konfigurierten Projekt-namen ein.

Queue-Name	Geben Sie im Eingabefeld den im EML-System konfigurierten Wert ein (z. B. <i>eml-transcribe</i>). Falls ein Kunde sein eigenes EML-System konfiguriert, geben Sie im Eingabefeld den im EML-System konfigurierten Warteschlangen-Namen ein.
Authentifizierungsschlüssel	Geben Sie im Eingabefeld den Schlüssel ein, der im EML-System hinterlegt wurde. Siehe Echtzeit-Schlüsselworterkennung konfigurieren.
Sprache	Wählen Sie eine Sprache aus.

5.13

EML-Transkription in neo konfigurieren

1. Wechseln Sie in das Applikationen-Modul und wählen Sie in der Hauptansicht die *Audioanalyse*.
2. Klicken Sie in der Detailansicht in der Registerkarte *Allgemeine Einstellungen* im Gruppenfeld *Analysemaschinen/Projekte* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
3. Wählen Sie den Menüpunkt *Transkription* > *EML* bzw. *Transkription* > *Microsoft Cognitive Services* und konfigurieren Sie im Fenster *Analysemaschinen/Projekte* Ihr Projekt.

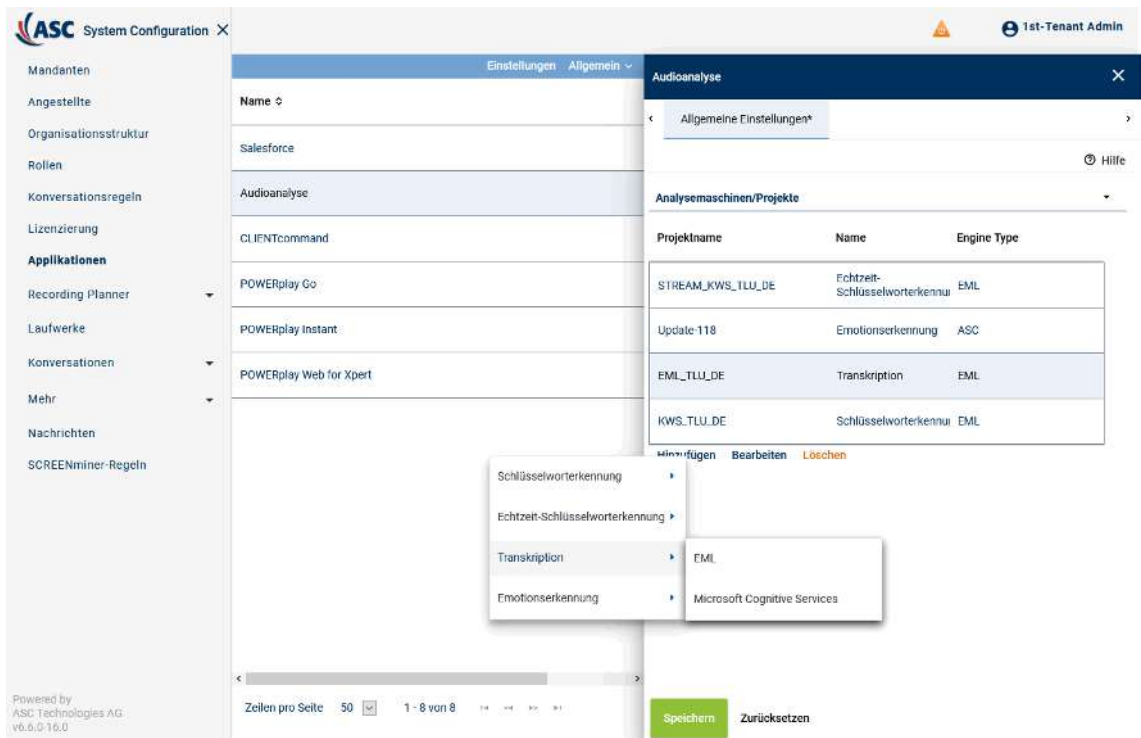


Abb. 43: Transkriptionsprojekt konfigurieren

Analysemaschine/Projekt
✕

Audiodaten streamen von*	Audio-Analyses	+	-
Zielverzeichnis*	EML_NEO	+	-
Engine ID*	http://192.168.171.1:8080/eml-stt/jo		
Projektname*	EML_TLU_DE		
Queue-Name*	eml-transcribe		
Sprache der Volltext-Suche*	Deutsch ▼		
Verfügbare Lizenzen	50		
Zugewiesene Lizenzen*	50		

OK
Abbrechen

Abb. 44: Analysemaschine/Projekt

<i>Engine ID</i>	<i>http:\\<IP-des-EML-Transcription-Servers>:8080/eml-stt/jobSubmit</i>
<i>Projektname</i>	Wird während der Installation der EML-Software konfiguriert und muss hier übernommen werden. Beispiel: <i>KWS_TLU_DE</i>
<i>Queue-Name</i>	Wird während der Installation der EML-Software konfiguriert und muss hier übernommen werden. Standard: <i>eml-transcribe</i>
<i>Sprache der Volltextsuche</i>	Sprache, in der transkribiert werden soll.

5.14

Audioanalyse-Konfiguration in INSPIRATIONneo erstellen

1. Loggen Sie sich als Benutzer mit Zugriffsrechten für alle Module in INSPIRATION^{neo} ein.
2. Öffnen Sie in der Navigationsleiste das Audioanalyse-Modul.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste auf *Audioanalyse* und den Menüpunkt *Schlüsselwortlisten verwalten*, um eine Schlüsselwortliste zu erstellen.

INSPIRATION^{neo}
✕

- Sessions
- Agenten
- Qualitätsmanagement
- E-Learning
- Vorlagen
- Audioanalyse

1st-Tenant Admin

↺
↻
🔍
🗨
+
✕

Audioanalyse
Allgemein

Name	Job-Status	Analyse-richtung	Analysetyp	Analysierte Sessions
RealTime	🕒	🔄	📄	
Transcription_Periodisch	🕒	→	📄	212
Transcription_Single	✖	←	📄	114
Emotion_Periodisch	🕒	→	🟡	334
Emotion_Single	✖	←	🟡	156
KWS_Periodisch	🕒	→	📄	334
KWS_Single	✖	←	📄	156

1st-Tenant Admin

Audioanalyse

Allgemein

Sessions

White List verwalten

Schlüsselwortlisten verwalten

Laufende Analysen

Job fortsetzen

Job pausieren

Abb. 45: Schlüsselwortliste erstellen

4. Klicken Sie im Fenster *Schlüsselwortlisten* auf das + Symbol in der Symbolleiste des linken Fensters.

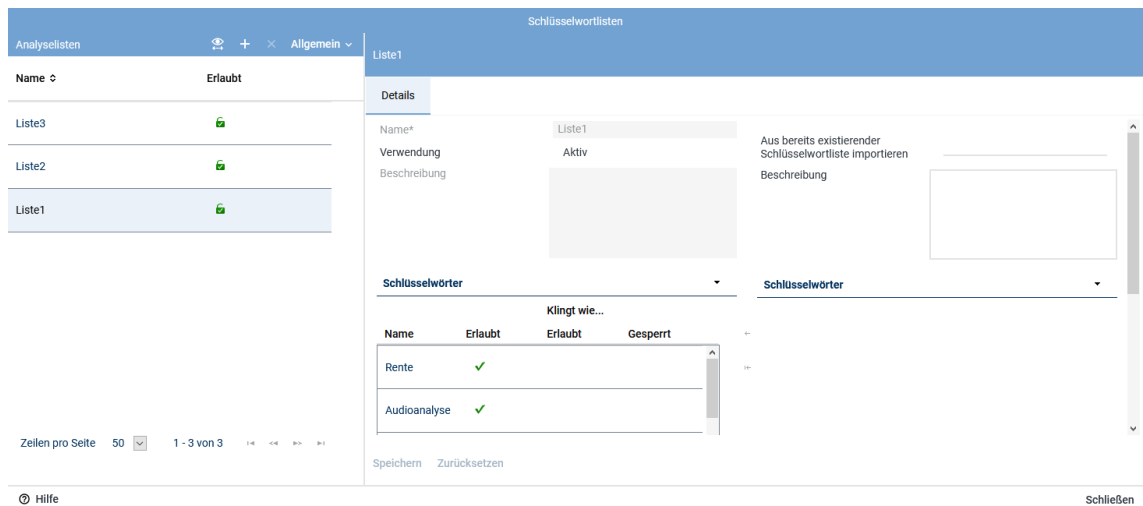


Abb. 46: Schlüsselwortliste erstellen

- Klicken Sie im rechten Fenster in der Registerkarte *Details* auf die Schaltfläche *Hinzufügen* und wählen Sie eine der beiden Optionen (*Schlüsselwort hinzufügen* oder *Aus Datei importieren*).

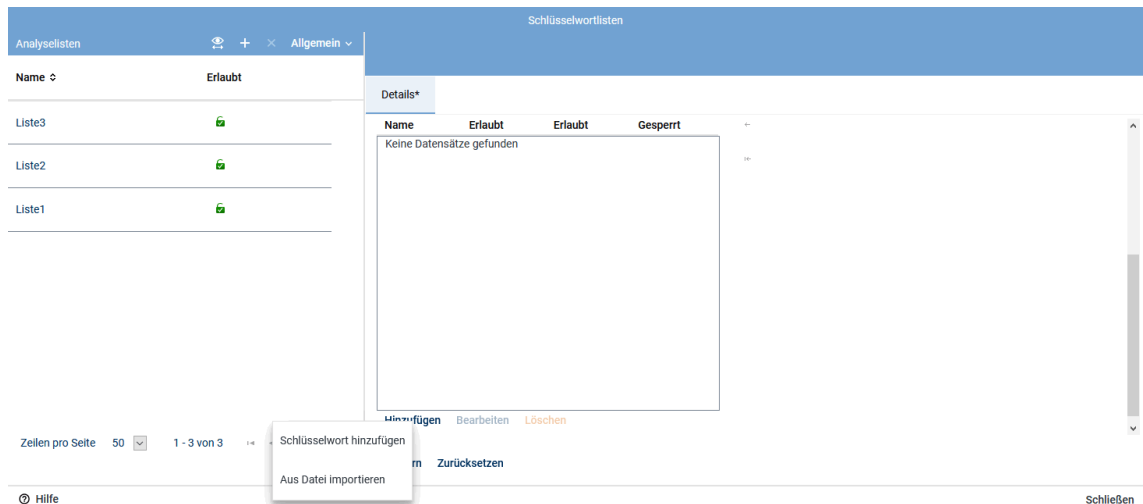


Abb. 47: Schlüsselwortliste erstellen

Falls Sie *Aus Datei importieren* wählen, muss die CSV-Datei 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

- Konfigurieren Sie das Schlüsselwort entsprechend Ihrer Bedürfnisse und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche *Speichern* und *Übernehmen*, um Ihre Eingaben zu speichern.

Schlüsselwort bearbeiten

Name ↕	Erlaubt
Chair	✓

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1

Chair

Details*

Name* Chair

Erlaubt ☒

Klingt wie... Erlaubt

Tschär ✓

Erfolgreich
Erfolgreich gespeichert

Speichern Zurücksetzen

Übernehmen Abbrechen

Abb. 48: Schlüsselwort konfigurieren

- Speichern Sie die konfigurierten Schlüsselwörter, indem Sie auf die Schaltfläche *Speichern* klicken.

Analyselisten

Name ↕	Erlaubt
Liste3	✓
Liste2	✓
Liste1	✓

Zeilen pro Seite 50 1 - 3 von 3

Schlüsselwortlisten

Details*

Name* Liste4

Verwendung Keine

Beschreibung

Aus bereits existierender Schlüsselwortliste importieren

Beschreibung

Schlüsselwörter

Name	Erlaubt	Klingt wie...	Erlaubt	Gesperrt
Chair	✓	Tschär		

Speichern Zurücksetzen

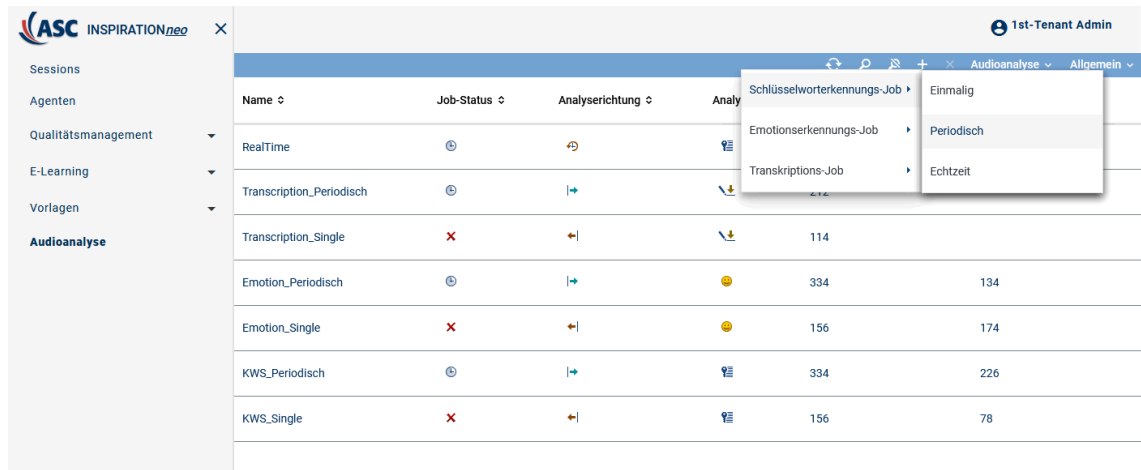
Hilfe Schließen

Abb. 49: Schlüsselwortliste erstellen

5.15

Schlüsselworterkennung-Konfiguration in neo erstellen

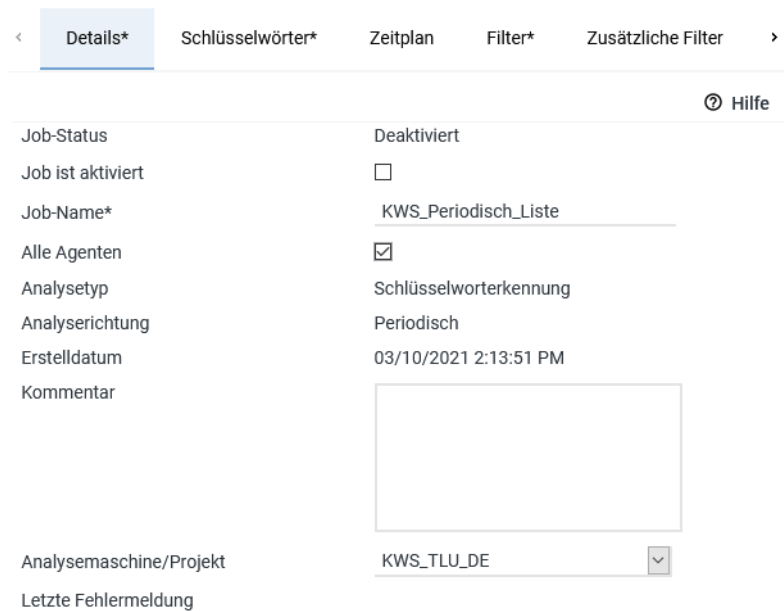
- Klicken Sie in der Symbolleiste des Audioanalyse-Modul auf das + Symbol und wählen Sie die Menüpunkte *Schlüsselworterkennung-Job > Periodisch*.



Name	Job-Status	Analyse-richtung	Analyse	Einmalig	Periodisch	Echtzeit
RealTime	⊕	⊕	📄			
Transcription_Periodisch	⊕	⊕	📄			
Transcription_Single	✗	⊕	📄	114		
Emotion_Periodisch	⊕	⊕	📄	334	134	
Emotion_Single	✗	⊕	📄	156	174	
KWS_Periodisch	⊕	⊕	📄	334	226	
KWS_Single	✗	⊕	📄	156	78	

Abb. 50: Schlüsselworterkennungs-Job erstellen

2. Konfigurieren Sie den Job in der Registerkarte *Details* entsprechend.



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

🔗 Hilfe

Job-Status	Deaktiviert
Job ist aktiviert	<input type="checkbox"/>
Job-Name*	KWS_Periodisch_Liste
Alle Agenten	<input checked="" type="checkbox"/>
Analysetyp	Schlüsselworterkennung
Analyse-richtung	Periodisch
Erstelldatum	03/10/2021 2:13:51 PM
Kommentar	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px;"></div>
Analysemaschine/Projekt	KWS_TLU_DE
Letzte Fehlermeldung	

Abb. 51: Schlüsselworterkennungs-Job - Registerkarte Details

3. Konfigurieren Sie den Job in der Registerkarte *Schlüsselwörter* entsprechend.
4. Fügen Sie im Gruppenfeld *Audioanalyselisten* Ihre zuvor erstellte(n) Audioanalyseliste(n) hinzu.

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

Schwellenwert

Automatische Kategorisierung ☒

Analyselisten ▼




Name ↕	Erlaubt
Liste1	

Abb. 52: Schlüsselworterkennung-Job - Registerkarte Schlüsselwörter

- Falls Sie in der Registerkarte *Details* **nicht Alle Agenten** gewählt haben, fügen Sie in der Registerkarte *Filter* die Angestellten oder Organisationseinheiten hinzu, für die die Analyseliste angewendet werden soll.

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

Organisationseinstellungen ▼

Agenten*   

Nachname ↕	Vorname ↕
Plan	Kai

Abb. 53: Schlüsselworterkennung-Job - Registerkarte Filter

- Aktivieren Sie in der Registerkarte *Details* das Kontrollkästchen *Job ist aktiviert*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um den Job zu speichern.
 - ⇒ Der Job wird gespeichert und sofort gestartet.

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

Hilfe

Job-Status	Deaktiviert
Job ist aktiviert	<input checked="" type="checkbox"/>
Job-Name*	KWS_Periodisch_Liste
Alle Agenten	<input checked="" type="checkbox"/>
Analysetyp	Schlüsselworterkennung
Analyserichtung	Periodisch
Erstelldatum	10.03.2021 14:13:51
Kommentar	<div></div>
Analysemaschine/Projekt	KWS_TLU_DE
Letzte Fehlermeldung	

Abb. 54: Job aktivieren

8. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Audioanalyse > Laufende Analysen*, um die laufenden Analysen zu sehen.


1st-Tenant Admin

Name	Job-Status	Analyserichtung	Analysetyp	Analysierte Sessions
RealTime				
Transcription_Periodisch				212
Transcription_Single				114
Emotion_Periodisch				334
Emotion_Single				156
KWS_Periodisch				334
KWS_Single				156

Sessions
 White List verwalten
 Schlüsselwortlisten verwalten
 Laufende Analysen
 Job fortsetzen
 Job pausieren

Abb. 55: Job starten

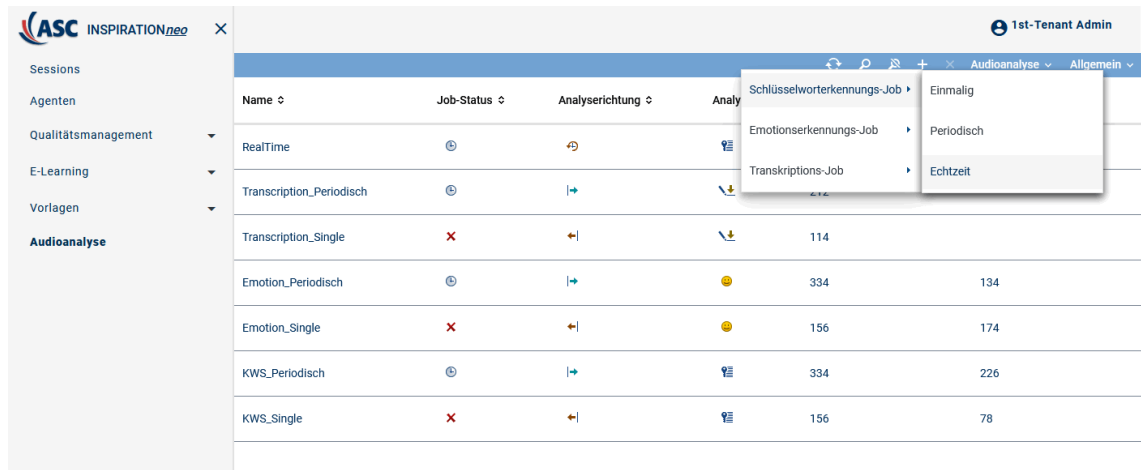


Bevor eine Schlüsselwortliste bearbeitet werden kann, muss sie deaktiviert werden.

5.16


Echtzeit-Schlüsselworterkennung-Konfiguration in neo erstellen

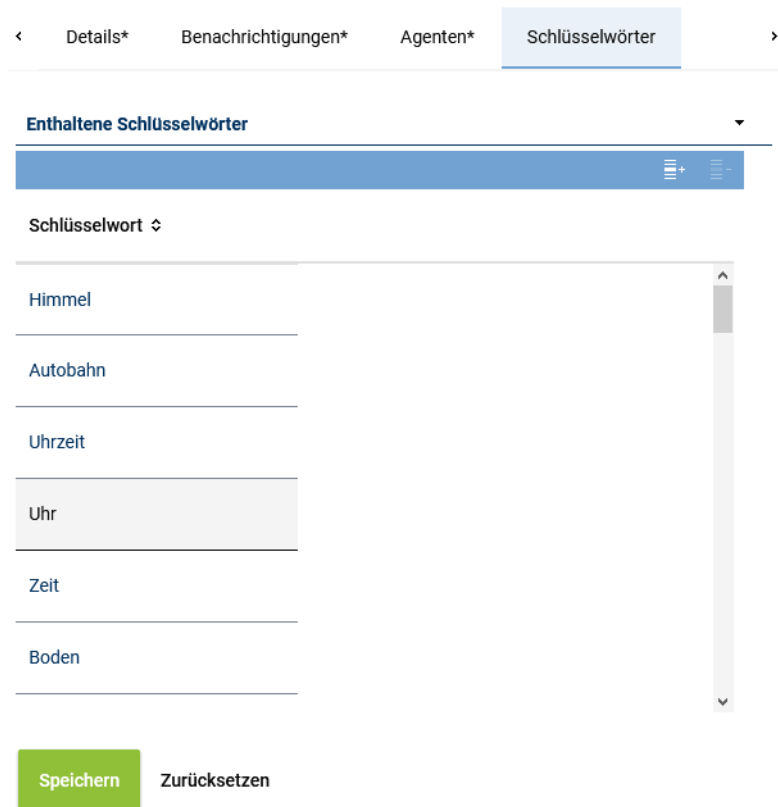
1. Klicken Sie in der Symbolleiste des Audioanalyse-Modul auf das + Symbol und wählen Sie die Menüpunkte *Schlüsselworterkennungs-Job > Echtzeit*.



Name	Job-Status	Analyse-richtung	Analyse	Einmalig	Periodisch	Echtzeit
RealTime	🟢	🔍	📄			
Transcription_Periodisch	🟢	🔍	📄			
Transcription_Single	❌	🔍	📄	114		
Emotion_Periodisch	🟢	🔍	📄	334	134	
Emotion_Single	❌	🔍	📄	156	174	
KWS_Periodisch	🟢	🔍	📄	334	226	
KWS_Single	❌	🔍	📄	156	78	

Abb. 56: Echtzeit-Schlüsselworterkennungs-Job erstellen

- Nehmen Sie alle notwendigen Einstellungen in den Registerkarten der Detailansicht vor.
HINWEIS! Es werden nur die Agenten analysiert, die in der Registerkarte *Filter* hinzugefügt werden.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu übernehmen.
- Klicken Sie in der Symbolleiste des Quality-Alarms-Modul auf das + Symbol.
- Wählen Sie die Option *Quality Alarm für Echtzeit-Schlüsselworterkennung*.
- Nehmen Sie alle notwendigen Einstellungen in den Registerkarten der Detailansicht vor.
- Fügen Sie in der Registerkarte *Schlüsselwörter* über das Symbol  (*Hinzufügen*) Schlüsselwörter hinzu.
HINWEIS! Bei der Echtzeit-Schlüsselworterkennung wird nur nach den hier hinzugefügten Schlüsselwörtern gesucht. Die gefundenen hier hinzugefügten Schlüsselwörter werden in der Applikation CLIENT command angezeigt.



Details* Benachrichtigungen* Agenten* Schlüsselwörter

Enthaltene Schlüsselwörter

Schlüsselwort

- Himmel
- Autobahn
- Uhrzeit
- Uhr**
- Zeit
- Boden

Speichern Zurücksetzen

Abb. 57: Schlüsselwörter für Echtzeit-Schlüsselworterkennungs-Job (Beispiel)

8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu übernehmen.
9. Falls Sie eine Benachrichtigung bei einem gefundenen Echtzeit-Schlüsselwort erhalten möchten, können Sie in der Applikation System Configuration, im Nachrichten-Modul die INFO-Nachricht *QUALITY_ALARM_KEYWORD_REALTIME* entsprechend konfigurieren.

5.17 Transkriptions-Konfiguration in neo erstellen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste des Audioanalyse-Modul auf das + Symbol und wählen Sie die Menüpunkte *Transkriptions-Job > Periodisch*.

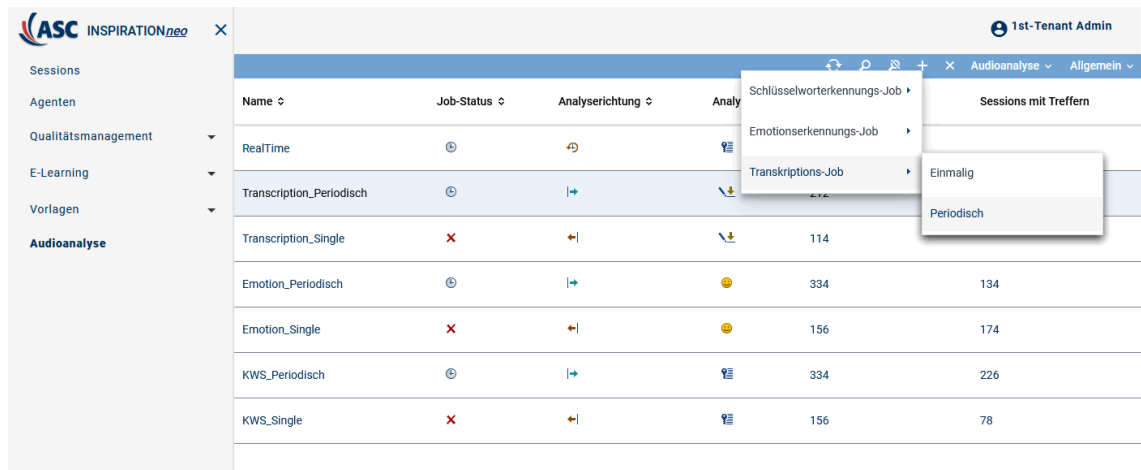


Abb. 58: Transkriptions-Job erstellen

2. Konfigurieren Sie den Job in der Registerkarte *Details* entsprechend.

<
Details*
Transkription
Zeitplan
Filter*
Zusätzliche Filter
Zu >

🔗 Hilfe

Job-Status	Deaktiviert
Job ist aktiviert	<input type="checkbox"/>
Job-Name*	Transcription_NEO6.6.0-11.0_Period
Alle Agenten	<input checked="" type="checkbox"/>
Analysetyp	Transkription
Analyse-richtung	Periodisch
Erstelldatum	10.03.2021 14:13:51
Kommentar	<div></div>
Analysemaschine/Projekt	EML_TLU_DE ▼
Letzte Fehlermeldung	

Abb. 59: Transkriptions-Job - Registerkarte Details

3. Konfigurieren Sie den Export in der Registerkarte *Transkription* bei Bedarf.

< Details* **Transkription*** Zeitplan Filter* Zusätzliche Filter Z >

Transkription exportieren ☒

Export-Einstellungen ▼

Format* XML ▼

Ziellaufwerk* EML_NEO_134 + -

Zielverzeichnis Transcription_NEO6.6.0-11.0_Period




NOISE-Elemente entfernen ☒

Abb. 60: Transkriptions-Job - Registerkarte Transkription

- Falls Sie in der Registerkarte *Details* **nicht Alle Agenten** gewählt haben, fügen Sie in der Registerkarte *Filter* die Angestellten oder Organisationseinheiten hinzu, für die die Analyseliste angewendet werden soll.

< Details* Transkription* Zeitplan **Filter*** Zusätzliche Filter Z >

Organisationseinstellungen ▼

Agenten*   

Nachname ↕	Vorname ↕
Plan	Kai

Abb. 61: Transkriptions-Job - Registerkarte Filter

- Aktivieren Sie in der Registerkarte *Details* das Kontrollkästchen *Job ist aktiviert*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um den Job zu speichern.
 - ⇒ Der Job wird gespeichert und sofort gestartet.
- Starten Sie den Job über die Symbolleiste.

5.18 Emotionserkennung in System Configuration erstellen


- Melden Sie sich in der Applikation System Configuration als system-admin an.
- Öffnen Sie in der Navigationsleiste das Server-Modul.
- Aktivieren Sie in der Registerkarte *Verwendung* im Gruppenfeld *API-Server* das Kontrollkästchen *API-Server*.
- Aktivieren Sie in der Registerkarte *Verwendung* im Gruppenfeld *Audioanalyse* das Kontrollkästchen *Emotionserkennung*.

[Details*](#)
[Verwendung*](#)
[Media Streamer](#)
[Wiedergabeserver-Adresszuordn](#)

API-Server ▼

☒ API-Server

API-Server-Name*

Speichererweiterungen  

Pfad ↕ Server ↕

Keine Datensätze gefunden

☐ Wiedergabe per Telefon

Audioanalyse ▼

☒ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von* + -

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung ▶

Datenverarbeitung ▶

Wiedergabe ▶

Virtualisierung ▶

Abb. 62: Emotionserkennung konfigurieren

5.19

Emotionserkennung in neo konfigurieren

1. Wechseln Sie in das Applikationen-Modul und wählen Sie in der Hauptansicht die *Audioanalyse*.
2. Klicken Sie in der Detailansicht in der Registerkarte *Allgemeine Einstellungen* im Gruppenfeld *Analysemaschinen/Projekte* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
3. Wählen Sie den Menüpunkt *Emotionserkennung* > ASC und konfigurieren Sie im Fenster *Analysemaschine/Projekt* Ihr Projekt.

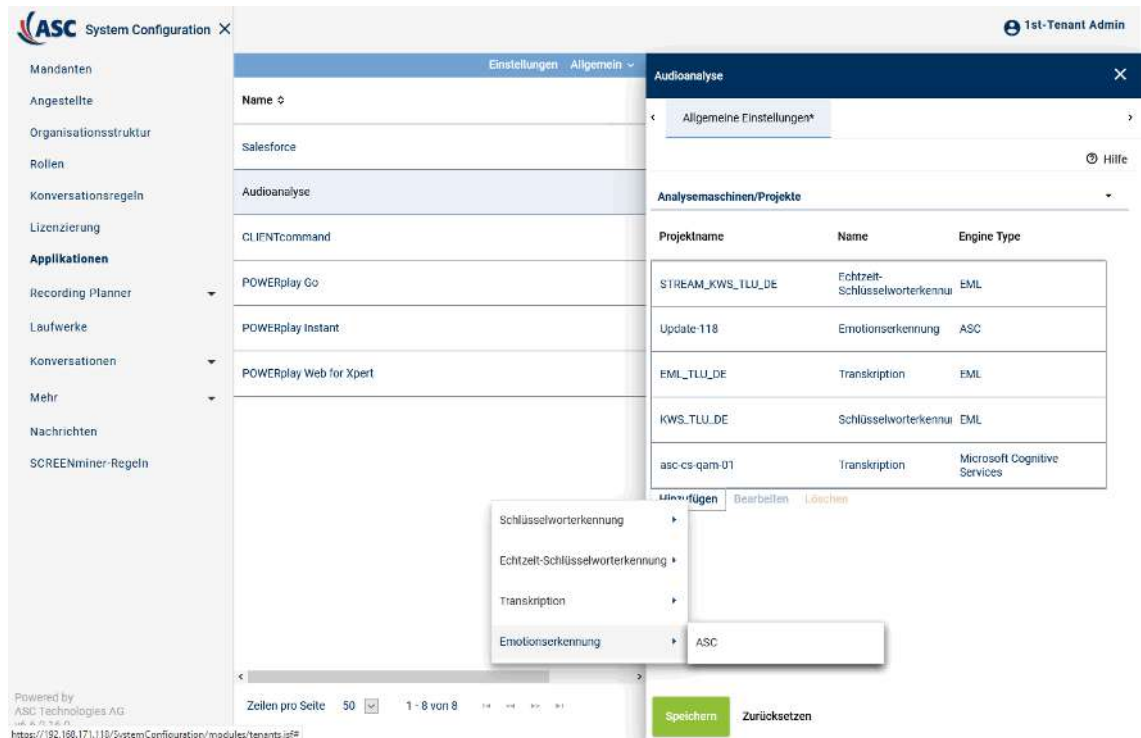


Abb. 63: Emotionserkennung konfigurieren (Beispiel)

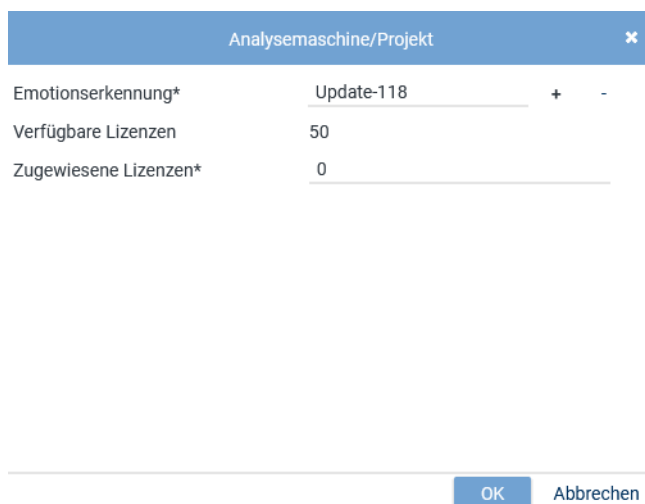


Abb. 64: Analysemaschine/Projekt

Emotionserkennung Wählen Sie über die Schaltfläche **+** aus der Liste den Server aus, auf dem die Funktion *Emotionserkennung* aktiviert ist. Beispiel: *Update-118*

5.20

Emotionserkennungs-Konfiguration in neo erstellen

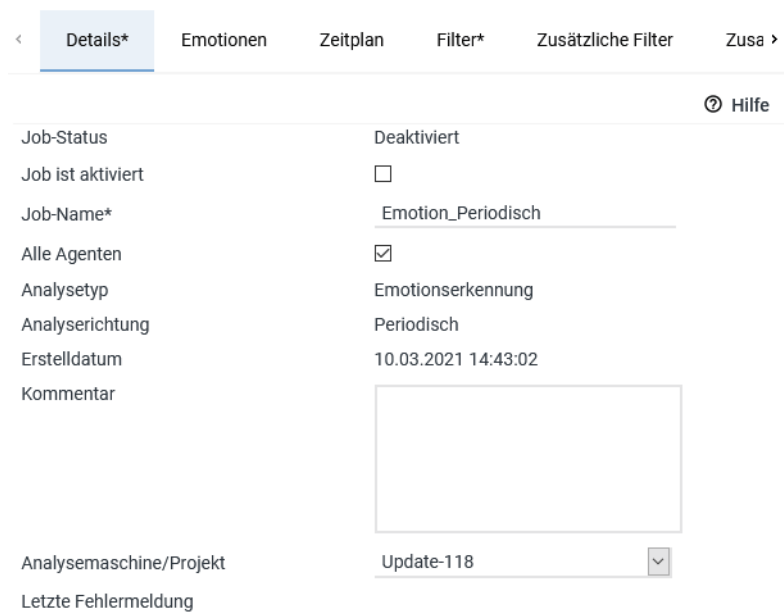
1. Loggen Sie sich in die Applikation INSPIRATION_{neo} ein.
2. Öffnen Sie in der Navigationsleiste das Audioanalyse-Modul.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste des Audioanalyse-Moduls auf das + Symbol und wählen Sie die Menüpunkte *Emotionserkennungs-Job* > *Periodisch*.



Name	Job-Status	Analyserichtung	Analy	Sessions mit Treffern
Transcription_NEO6.6.0-11.0_Period	✗	→	↓	
RealTime	⊕	↔	≡	
Transcription_Periodisch	⊕	→	↓	212
Transcription_Single	✗	←	↓	114
Emotion_Periodisch	⊕	→	😊	334 134
Emotion_Single	✗	←	😊	156 174
KWS_Periodisch	⊕	→	≡	334 226
KWS_Single	✗	←	≡	156 78

Abb. 65: Emotionserkennungs-Job erstellen

4. Konfigurieren Sie den Job in der Registerkarte *Details* entsprechend.



Details*		Emotionen	Zeitplan	Filter*	Zusätzliche Filter	Zusa >
Job-Status	Deaktiviert					
Job ist aktiviert	<input type="checkbox"/>					
Job-Name*	Emotion_Periodisch					
Alle Agenten	<input checked="" type="checkbox"/>					
Analysetyp	Emotionserkennung					
Analyserichtung	Periodisch					
Erstelldatum	10.03.2021 14:43:02					
Kommentar	<div></div>					
Analysemaschine/Projekt	Update-118					
Letzte Fehlermeldung						

Abb. 66: Emotionserkennungs-Job - Registerkarte Details

5. Konfigurieren Sie den Job in der Registerkarte *Emotionen* entsprechend.

< Details*	Emotionen	Zeitplan	Filter*	Zusätzliche Filter	Zusa >
Glättungsfaktor				10	
Prozent-Überprüfung	<input checked="" type="checkbox"/>				
Stille	<input checked="" type="checkbox"/>				
Mindestdauer				1000 ms	
Schwellenwert				-60 dB	
Stille-Anteil				90 %	
Lautstärke	<input checked="" type="checkbox"/>				
Mindestlänge				1000 ms	
Schwellenwert				-30 dB	
Lautstärke-Anteil				80 %	
Übersprechen	<input checked="" type="checkbox"/>				
Mindestdauer				500 ms	
Übersprechen-Anteil				70 %	

Abb. 67: Emotionserkennungs-Job - Registerkarte Emotionen

6. Falls Sie in der Registerkarte *Details* **nicht Alle Agenten** gewählt haben, fügen Sie in der Registerkarte *Filter* die Angestellten oder Organisationseinheiten hinzu, für die die Analyseliste angewendet werden soll.

< Details*	Emotionen	Zeitplan	Filter*	Zusätzliche Filter	Zusa >
Organisationseinstellungen ▼					
Agenten*					
Nachname ↕		Vorname ↕			
Plan		Kai			

Abb. 68: Emotionserkennungs-Job - Registerkarte Filter

5.21

Ergebnisse überprüfen: Schlüsselworterkennung

1. Melden Sie sich als 1st-tenant-admin in INSPIRATION_{neo} an.
2. Überprüfen Sie, dass im Sessions-Modul Aufzeichnungen angezeigt werden:

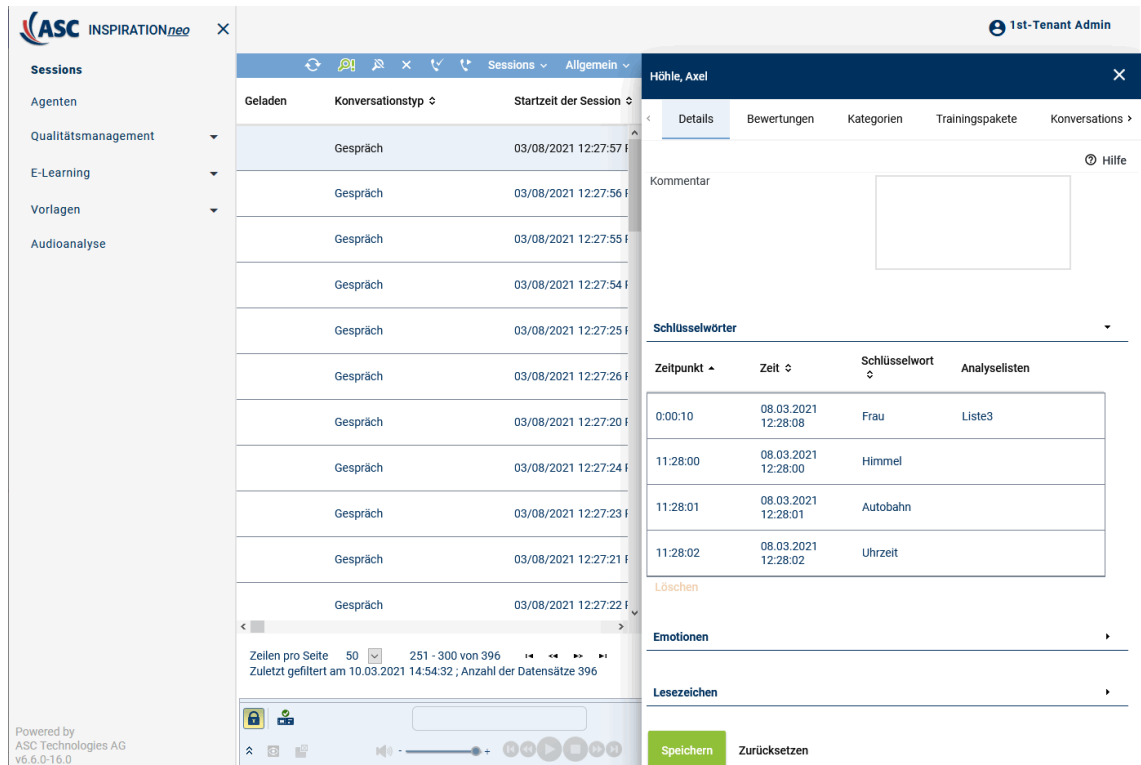


Abb. 69: Sessions-Modul

- Im Audioanalyse-Modul wird für den Analyse-Job über den Menüpunkt *Audioanalyse* > *Laufende Analysen* ein Fenster angezeigt, in dem der Fortschritt der laufenden Analysen ersichtlich ist.
 Status *EXPORTING* = Session wird zur Analyse exportiert
 Status *ANALYZING* = Session wird gerade analysiert
 Nach Abschluss der Analyse einer Session, wird die Session aus dem Fenster *Laufende Analysen* entfernt. Das Ergebnis der Analyse ist im Sessions-Modul ersichtlich.
 Sobald das Fenster *Laufende Analysen* leer ist, ist die Analyse beendet.

Laufende Analysen					
Aufgaben-ID	Session-ID	Konversation-ID	Status	Aufzeichnungen in Bearbeitung	Letzte Aktualisierung
da2c66b8-6236-4ae6-a6ef-0d88594b88df	5b129450-8511-4cfd-becc-c3130e91c256	91429239-b313-4ffd-9b61-841234de1389	ANALYZING	[9a6adff04-8b90-4532-b9f2-3aceef4f559d6, 8b137ef0-222f-4a1c-801e-f8663309f33e]	03.03.2020 12:53:08
06ccf74a-6ac9-4a3c-bb17-047d9a0c952a	c4e4b4cf-32c4-475f-9ebc-6885ac765459	d6da9412-24ab-4a57-bb12-aec6002380a	ANALYZING	[551cc1e1-1858-4354-04c3-d72016eb4974, bc22f0ce-a5d7-42da-9a4a-60f040cd09c9]	03.03.2020 12:53:08
8ecfc536-6e23-4563-661c-a2627b0031e0	08a4e5bd-1007-4f43-6841-8eb5396f217b	3eae4f51-6dee-4c1e-acba-94136a72d8b7	ANALYZING	[4de2f7ef-a336-4a18-b648-4c77749563a0]	03.03.2020 12:53:39
4001ccce-986a-4f6a-bd61-c0c7a5852ba5	b67e617d-18e0-4c54-bc6e-caadc3178612	47608f8e-e93c-4a96-a157-4c04331efa06	ANALYZING	[c0e272a2-52a9-4620-b787-ae42180f5b6d]	03.03.2020 12:53:37
ca4cc0cd-1f63-40cb-9ac3-88cd551de76c	0ae95a34-19a1-44ed-9e4a-5bd303e5524	c86eca97-0ae4-f716-8a46-8d0553ea2f1	ANALYZING	[895056e2-05fc-4de4-ba8a-ae9df979e7f4, 3623dbb1-c904-402d-b15f-ad8d4847fd87]	03.03.2020 12:53:08
c628271c-0017-4448-9d1f-8aba0008609e	946d9570-8ed1-4a26-b69f-759301f74d02	3eae4f51-6dee-4c1e-acba-94136a72d8b7	ANALYZING	[4de2f7ef-a336-4a18-b648-4c77749563a0]	03.03.2020 12:53:39
9e9a3e6c-40b1-4daa-906b-b57a8f78a3fe	23e2f13a-284a-436d-a6a1-6c17c2bc12a1	33c7f110-30b2-4430-b0d5-512d2cc089ac	ANALYZING	[85089bf8-834a-4602-a7cb-af34da357547, 8fd60b8b-da44-4cce-b4b7-e99ca39eef0f]	03.03.2020 12:53:08
176f9019-07a8-40d7-82ac-b4d84a275e7e	3b005b6d-e5cd-488a-8f53-e22984c2eda5	3fcd0b42-e752-4644-a699-637ae7cf6b0e	ANALYZING	[b3bf422e-a336-4a18-b648-4c77749563a0]	03.03.2020 12:53:39
08885f25-c6b6-4068-8d68-789f98122d52	35d1965e-ffb4-4cbe-8a7e-cc2e5bb587b1	029ac08b-63f2-4453-909b-2678961f7970	ANALYZING	[4298475b-cae9-4bd7-a3bc-be9e500bd6d2, 5fb6650a-aa93-4e1a-ac8d-406aaade9e9e]	03.03.2020 12:53:08
57575563-f347-41af-08fa-d6d4636fac15	a0864501-faa3-4f50-8707-87681a4f74d8	846406a3-4a8a-4c7a-90a1-1fb14f6-b5c708	ANALYZING	[af35d515-cde3-4b4a-81e4-ce3ba6744459]	03.03.2020

Abb. 70: Laufende Analysen

- Überprüfen Sie, dass im Audioanalyse-Modul in der Registerkarte *Statistics* Audioanalyse-ergebnisse angezeigt werden:

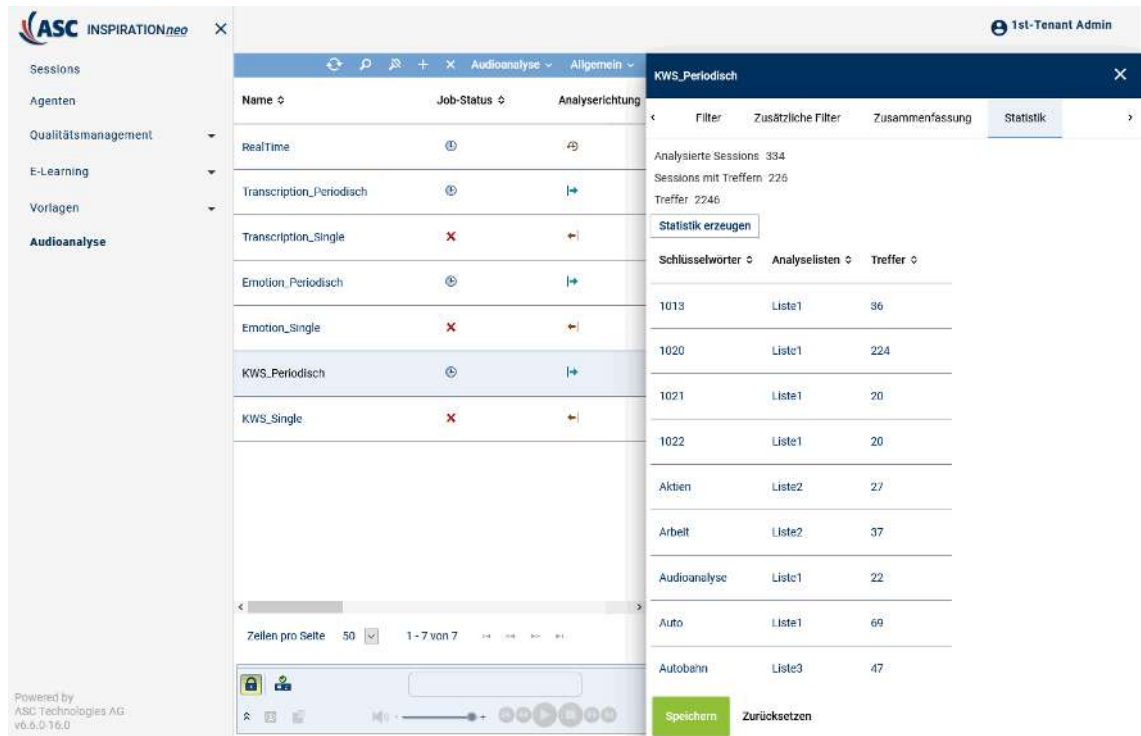


Abb. 71: Audioanalyse-Modul Schlüsselworterkennung

- Überprüfen Sie, dass im Sessions-Modul in der Registerkarte *Details* Schlüsselwörter angezeigt werden:

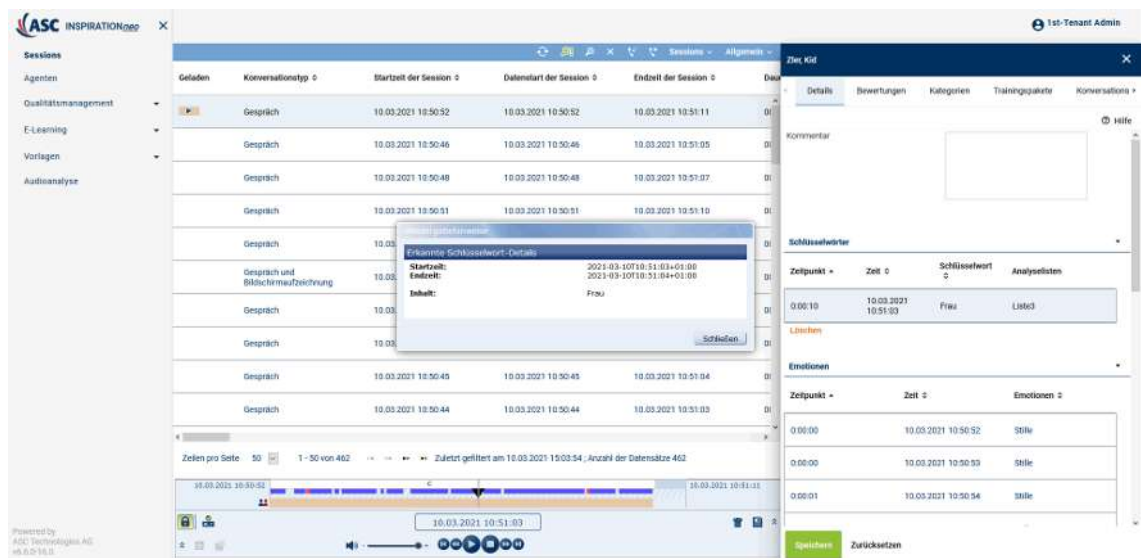


Abb. 72: Analyseergebnisse mit Schlüsselwörtern im Player

- Alternativ können Sie in POWERplay Web überprüfen, ob Ergebnisse angezeigt werden:

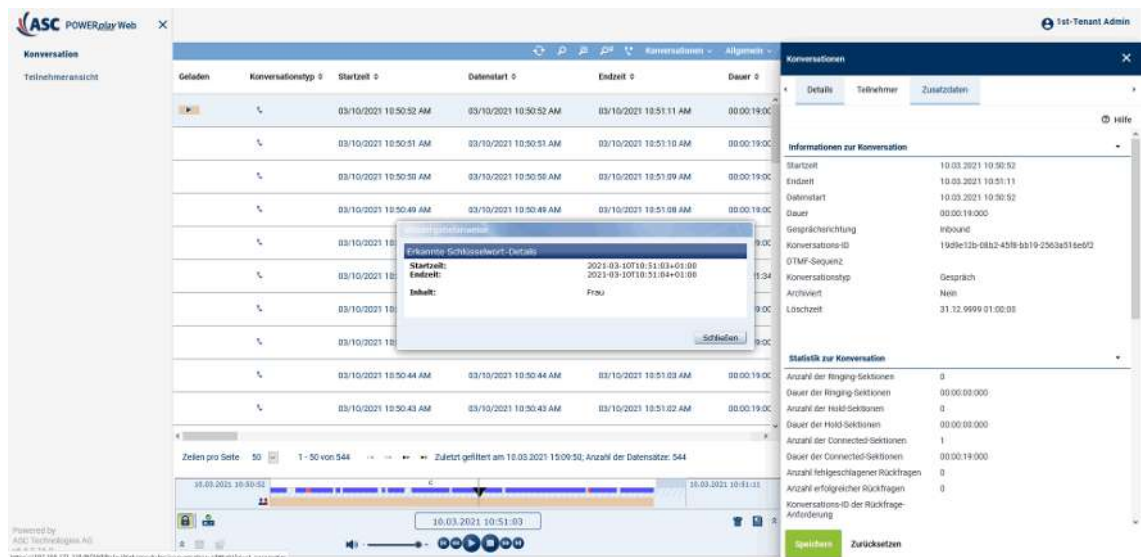


Abb. 73: Analyseergebnisse Schlüsselwörter in POWERplay Web

5.22

Ergebnisse überprüfen: Transkription

- Überprüfen Sie, dass für den Job im Audioanalyse-Modul in der Hauptansicht *Analysierte Sessions* angezeigt werden:

ASC INSPIRATION ^{neo}		1st-Tenant Admin				
Sessions		Audioanalyse - Allgemein				
Agenten		Name	Job-Status	Analyse-Status	Analysetyp	Analyse-Details
Qualitätsmanagement		RealTime	🟢	🟡	📄	
E-Learning		Transcription_Periodisch	🟢	🟢	📄	213
Vorlagen		Transcription_Single	❌	🟡	📄	114
Audioanalyse		Emotion_Periodisch	🟢	🟢	📄	364
		Emotion_Single	❌	🟡	📄	156
		KWS_Periodisch	🟢	🟢	📄	364
		KWS_Single	❌	🟡	📄	156

Abb. 74: Audioanalyse-Modul Transkription

- Überprüfen Sie, dass im Sessions-Modul Transkripte vorliegen, indem Sie in der Symbolleiste auf das Symbol *Laden* und anschließend auf den Menüpunkt *Lade Transkription* klicken.

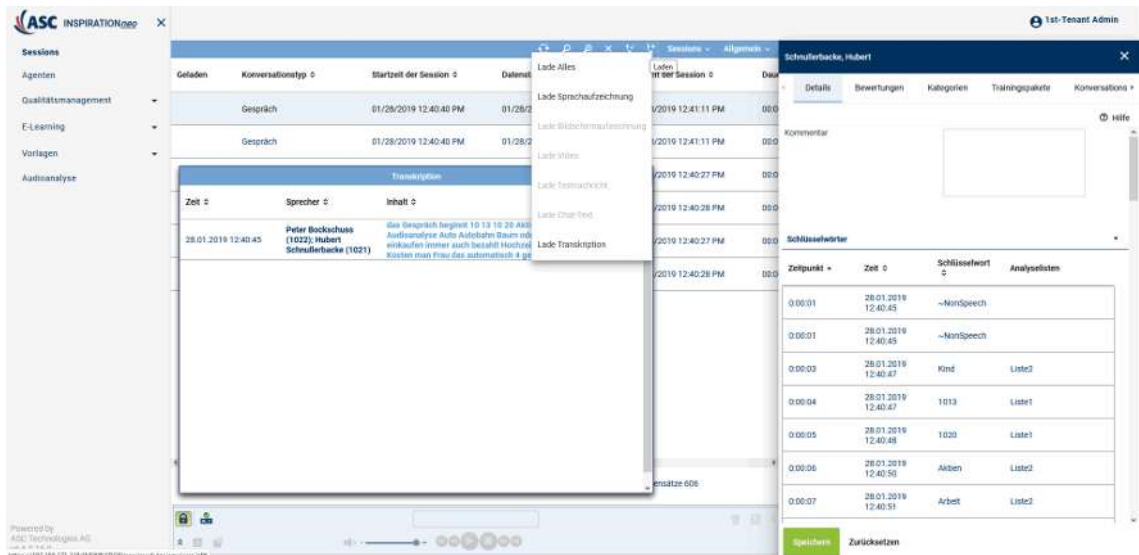


Abb. 75: Ergebnisse Transkription Sessions-Modul

5.23

Ergebnisse überprüfen: Emotion

- Überprüfen Sie, dass Ergebnisse im Sessions-Modul im Player unterhalb der Hauptansicht angezeigt werden:

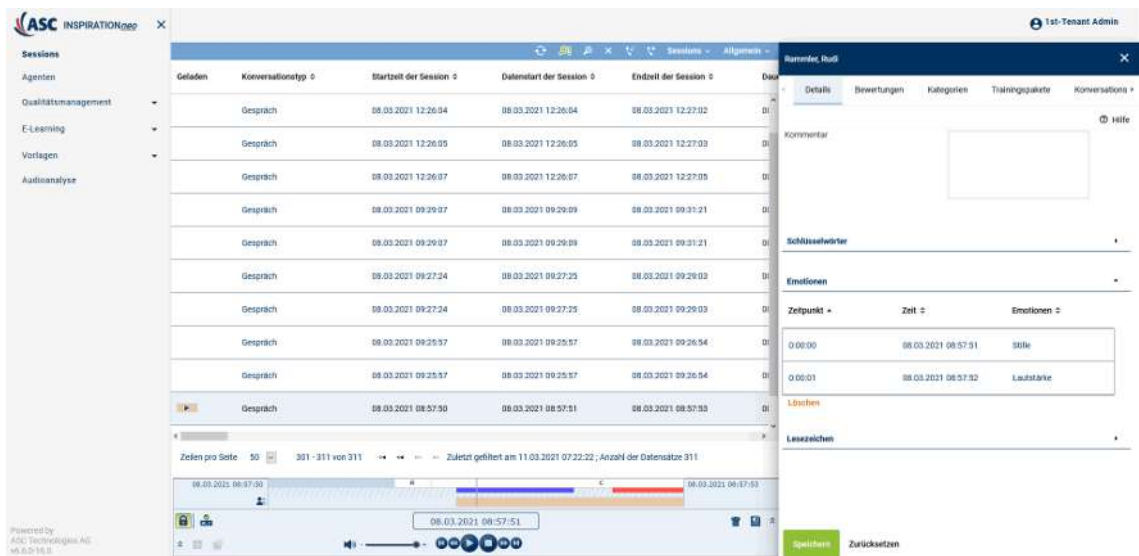
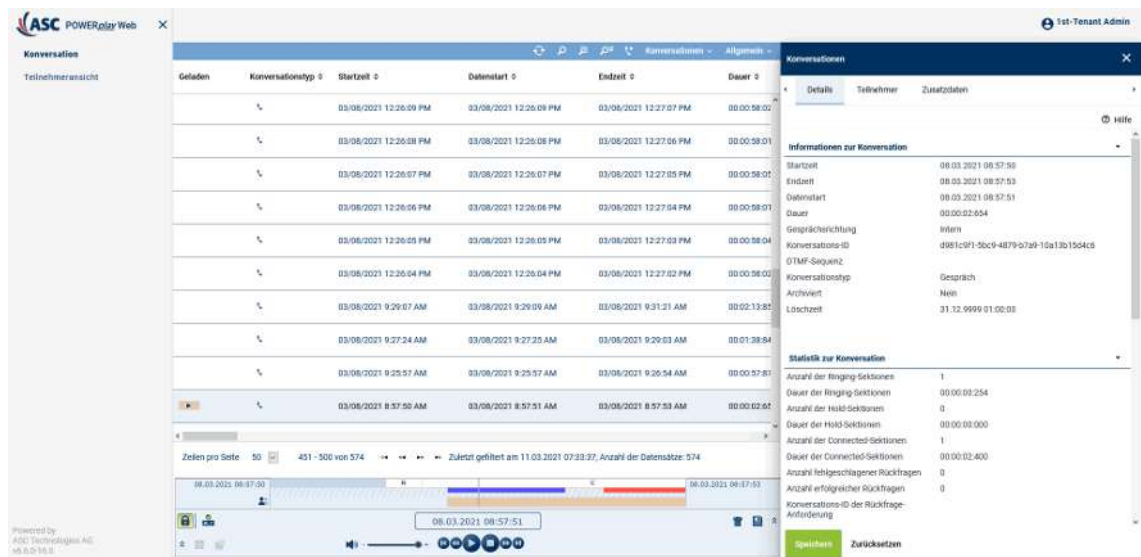


Abb. 76: Ergebnisse Emotion Sessions-Modul im Player

- Alternativ können Sie in **POWERplay Web** überprüfen, ob Ergebnisse angezeigt werden:



Konversationen

Geladen	Konversationsart	Startzeit	Datenstart	Endzeit	Dauer
%		03/08/2021 12:26:09 PM	03/08/2021 12:26:09 PM	03/08/2021 12:27:07 PM	00:00:58:02
%		03/08/2021 12:26:08 PM	03/08/2021 12:26:08 PM	03/08/2021 12:27:06 PM	00:00:58:01
%		03/08/2021 12:26:07 PM	03/08/2021 12:26:07 PM	03/08/2021 12:27:05 PM	00:00:58:05
%		03/08/2021 12:26:06 PM	03/08/2021 12:26:06 PM	03/08/2021 12:27:04 PM	00:00:58:01
%		03/08/2021 12:26:05 PM	03/08/2021 12:26:05 PM	03/08/2021 12:27:03 PM	00:00:58:04
%		03/08/2021 12:26:04 PM	03/08/2021 12:26:04 PM	03/08/2021 12:27:02 PM	00:00:58:02
%		03/08/2021 9:29:07 AM	03/08/2021 9:29:09 AM	03/08/2021 9:31:21 AM	00:02:13:82
%		03/08/2021 9:27:24 AM	03/08/2021 9:27:25 AM	03/08/2021 9:29:03 AM	00:01:38:94
%		03/08/2021 9:25:57 AM	03/08/2021 9:25:57 AM	03/08/2021 9:26:54 AM	00:00:57:81
%		03/08/2021 8:57:50 AM	03/08/2021 8:57:51 AM	03/08/2021 8:57:53 AM	00:00:02:65

Zeilen pro Seite: 50 | 431 - 500 von 574 | Zuletzt gelistet am 11.03.2021 07:33:37, Anzahl der Datensätze: 574

08.03.2021 08:57:51

Informationen zur Konversation:

- Startzeit: 08.03.2021 08:57:50
- Endzeit: 08.03.2021 08:57:53
- Datenstart: 08.03.2021 08:57:51
- Dauer: 00:00:02:654
- Gesprächsrichtung: Intern
- Konversations-ID: d981c9f1-5bc9-4879-b7a9-10a13b1504c8
- OTMF-Sequenz:
- Konversationsart: Gespräch
- Archiviert: Nein
- Löschzeit: 31.12.9999 01:00:00

Statistik zur Konversation:

- Anzahl der Ringing-Sektionen: 1
- Dauer der Ringing-Sektionen: 00:00:00:254
- Anzahl der Hold-Sektionen: 0
- Dauer der Hold-Sektionen: 00:00:00:000
- Anzahl der Connected-Sektionen: 1
- Dauer der Connected-Sektionen: 00:00:02:400
- Anzahl fehlgeschlagener Rückfragen: 0
- Anzahl erfolgreicher Rückfragen: 0
- Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung:

Speichern | Zurücksetzen

Abb. 77: Analyseergebnisse Emotion in POWERplay Web

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Beispiele für Emotionserkennungs-Server	7
Abb. 2	Gruppenfeld API-Server	10
Abb. 3	Gruppenfeld Wiedergabe	11
Abb. 4	Exportfunktion aktivieren	12
Abb. 5	Detailansicht EML-Einstellungen (Beispiel)	13
Abb. 6	Schlüsselworterkennung konfigurieren EML (Beispiel)	14
Abb. 7	Schlüssel erstellen	15
Abb. 8	Schlüssel erstellen	15
Abb. 9	Schlüssel erstellen	16
Abb. 10	Echtzeit-Schlüsselworterkennung konfigurieren EML (Beispiel)	17
Abb. 11	Emotionserkennung aktivieren	19
Abb. 12	Emotionserkennung konfigurieren ASC (Beispiel)	20
Abb. 13	Transkription konfigurieren EML (Beispiel)	20
Abb. 14	Transkription konfigurieren Microsoft Cognitive Services (Beispiel)	21
Abb. 15	Datei für die Transkription hochladen	23
Abb. 16	Datei für die Transkription hochladen	24
Abb. 17	Datei für die Transkription hochladen	24
Abb. 18	Model hinzufügen	25
Abb. 19	Sprache auswählen	25
Abb. 20	Projekt konfigurieren	26
Abb. 21	Datei für die Schlüsselworterkennung hochladen	27
Abb. 22	Datei für die Schlüsselworterkennung hochladen	27
Abb. 23	Datei für die Schlüsselworterkennung hochladen	28
Abb. 24	Model hinzufügen	28
Abb. 25	Sprache auswählen	29
Abb. 26	Projekt konfigurieren	29
Abb. 27	Schlüssel erstellen	30
Abb. 28	Schlüssel erstellen	30
Abb. 29	Schlüssel erstellen	31
Abb. 30	Dateien erfolgreich gespeichert	32
Abb. 31	Test EML: Job läuft	32
Abb. 32	Server konfigurieren	34
Abb. 33	Share erstellen	35
Abb. 34	Rechte vergeben	36
Abb. 35	Laufwerk konfigurieren	36
Abb. 36	Registerkarte Netzwerk	37
Abb. 37	Mandant hinzufügen	37
Abb. 38	Qualitätsmanagementplan erstellen	37
Abb. 39	KWS-Projekt konfigurieren (Beispiel)	38
Abb. 40	Analysemaschine/Projekt	38
Abb. 41	Echtzeit-Schlüsselworterkennungs-Projekt konfigurieren (Beispiel)	39

Abb. 42	Analysemaschine/Projekt (Beispiel).....	39
Abb. 43	Transkriptionsprojekt konfigurieren	40
Abb. 44	Analysemaschine/Projekt.....	41
Abb. 45	Schlüsselwortliste erstellen	41
Abb. 46	Schlüsselwortliste erstellen	42
Abb. 47	Schlüsselwortliste erstellen	42
Abb. 48	Schlüsselwort konfigurieren	43
Abb. 49	Schlüsselwortliste erstellen	43
Abb. 50	Schlüsselworterkennung-Job erstellen.....	44
Abb. 51	Schlüsselworterkennung-Job - Registerkarte Details.....	44
Abb. 52	Schlüsselworterkennung-Job - Registerkarte Schlüsselwörter	45
Abb. 53	Schlüsselworterkennung-Job - Registerkarte Filter.....	45
Abb. 54	Job aktivieren	46
Abb. 55	Job starten	46
Abb. 56	Echtzeit-Schlüsselworterkennung-Job erstellen.....	47
Abb. 57	Schlüsselwörter für Echtzeit-Schlüsselworterkennung-Job (Beispiel).....	47
Abb. 58	Transkriptions-Job erstellen	48
Abb. 59	Transkriptions-Job - Registerkarte Details	48
Abb. 60	Transkriptions-Job - Registerkarte Transkription	49
Abb. 61	Transkriptions-Job - Registerkarte Filter	49
Abb. 62	Emotionserkennung konfigurieren	50
Abb. 63	Emotionserkennung konfigurieren (Beispiel)	51
Abb. 64	Analysemaschine/Projekt.....	51
Abb. 65	Emotionserkennung-Job erstellen.....	52
Abb. 66	Emotionserkennung-Job - Registerkarte Details.....	52
Abb. 67	Emotionserkennung-Job - Registerkarte Emotionen.....	53
Abb. 68	Emotionserkennung-Job - Registerkarte Filter	53
Abb. 69	Sessions-Modul.....	54
Abb. 70	Laufende Analysen	54
Abb. 71	Audioanalyse-Modul Schlüsselworterkennung	55
Abb. 72	Analyseergebnisse mit Schlüsselwörtern im Player	55
Abb. 73	Analyseergebnisse Schlüsselwörter in POWERplay Web	56
Abb. 74	Audioanalyse-Modul Transkription.....	56
Abb. 75	Ergebnisse Transkription Sessions-Modul.....	57
Abb. 76	Ergebnisse Emotion Sessions-Modul im Player	57
Abb. 77	Analyseergebnisse Emotion in POWERplay Web	58

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen von ASC.....	8
Tab. 2	Lizenzen von ASC.....	8
Tab. 3	Lizenzen von ASC.....	8
Tab. 4	API-Server konfigurieren.....	10
Tab. 5	Wiedergabe konfigurieren	11

Glossar

API-Server

Server, auf dem der API-Dienst läuft. (API=Application Programming Interface)

NAS

Network Attached Storage (NAS, englisch für netzgebundener Speicher) bezeichnet einfach zu verwaltende Dateiserver. Allgemein wird NAS eingesetzt, um ohne hohen Aufwand unabhängige Speicherkapazität in einem Rechnernetz bereitzustellen. (Quelle: Wikipedia 04.05.2017)

URL

Uniform Resource Locator. Identifiziert und lokalisiert eine Ressource (z. B. eine Website) über die zu verwendende Zugriffsmethode (z. B. das verwendete Netzwerkprotokoll wie HTTP oder FTP) und den Ort der Ressource in Computernetzwerken. (Quelle: Wikipedia 20.11.2013)