

INSPIRATION_{neo}

Audioanalyse-Modul



Bedienungsanleitung

09.08.2022

Originalanleitung

Produktlinie Neo, Version 7.x

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

INSPIRATION_{neo}

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

Copyright © 2022 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.

ASC Technologies AG - Seibelstr. 2-4 - 63768 Hösbach - Deutschland

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	5
2	Einleitung	6
3	Sprachanalysemethoden	7
3.1	Schlüsselworterkennung.....	7
3.2	Transkription	7
3.3	Emotionserkennung.....	8
4	Hauptansicht	9
4.1	Symbolleiste	10
4.1.1	Suchen.....	11
5	Detailansicht	13
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.....	19
5.3.2	Schlüsselwörter hinzufügen.....	20
5.4	Registerkarte Emotionen	21
5.4.1	Einstellungen für die Emotionserkennung ermitteln	22
5.5	Registerkarte Zeitplan.....	24
5.6	Registerkarte Filter	25
5.6.1	Gruppenfeld Organisationseinstellungen.....	26
5.6.1.1	Agenten aus der Organisationsstruktur hinzufügen.....	26
5.6.1.2	Eigene Agenten hinzufügen.....	27
5.6.2	Gruppenfeld Zeit	28
5.6.3	Gruppenfeld Session-Kategorien.....	29
5.6.3.1	Session-Kategorie hinzufügen.....	29
5.7	Registerkarte Zusätzliche Filter	30
5.7.1	Gruppenfeld Session-Informationen	30
5.7.2	Eintrag bearbeiten	30
5.8	Registerkarte Zusammenfassung.....	31
5.9	Registerkarte Statistik.....	31
6	Audioanalyse-Job erstellen	33
7	Audioanalyse-Job löschen	35
8	Sessions ansehen	36
8.1	Ausgewählte Session laden.....	37
8.2	Session exportieren	37
8.3	Replay Modul.....	39
8.3.1	Wiedergabeleiste	39

8.3.1.1	Vollansicht	41
8.3.1.2	Komprimierte Ansicht.....	41
8.3.1.3	Darstellung der Ladezustände.....	41
8.3.1.4	Darstellung gefundener Emotionen	43
8.3.1.5	Darstellung gefundener Schlüsselwörter	43
8.3.2	Funktionsleiste.....	43
8.3.2.1	Symbole.....	43
8.3.2.2	Alle geladenen Elemente exportieren.....	47
8.3.2.3	Neues Lesezeichen erstellen.....	49
8.3.2.4	Neuen Stille-Hinweis erstellen.....	51
8.3.2.5	Wiedergabeschleife markieren	53
8.3.3	Video Viewer.....	54
8.3.3.1	Optionsleiste	56
8.3.3.2	Wiedergabeleiste	56
8.3.4	Message Viewer	57
8.3.4.1	Hauptansicht.....	58
9	White List verwalten	60
9.1	Schlüsselwort erstellen	60
9.1.1	Schlüsselwörter importieren	61
9.1.2	Gleichklingende Wörter bearbeiten	63
10	Schlüsselwortlisten verwalten	65
10.1	Neue Schlüsselwortliste erstellen	67
10.1.1	Schlüsselwort aus Liste übernehmen	67
10.1.2	Schlüsselwörter importieren	68
10.2	Schlüsselwortliste exportieren	70
11	Laufende Analysen.....	72
11.1	Laufende Analysen zurücksetzen.....	73
	Abbildungsverzeichnis	74
	Tabellenverzeichnis.....	77
	Glossar	78

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.



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, als einmalige Jobs oder als Echtzeit-Jobs definieren:

- *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.

- *Echtzeit*

Ein Echtzeit-Job analysiert Gespräche bereits während der Aufzeichnung. Der Job wird ausgeführt, solange er aktiv ist.

Folgende Sprachanalysemethoden stehen zur Verfügung:

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

Um die Sprachanalysemethoden Schlüsselwörterkennung 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.

Für die Sprachanalysemethode Schlüsselwörterkennung können innerhalb von 24 Stunden 40 Stunden Audioaufzeichnungen analysiert werden; dies entspricht einer Analysegeschwindigkeit von 0,6 mal Echtzeit. Eine höhere Analysegeschwindigkeit ist nicht zu empfehlen, da sich dies negativ auf die Qualität der Analysen auswirkt.

Für die Sprachanalysemethode Transkription können innerhalb von 24 Stunden 24 Stunden Audioaufzeichnungen analysiert werden; dies entspricht Echtzeit. Für bessere Ergebnisse wird eine Analysegeschwindigkeit von 3 mal Echtzeit empfohlen ist nicht zu empfehlen; dies entspricht einer Analysezeit von 3 Minuten für eine 1-minütige Audioaufzeichnung.

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



Grundlegende Informationen zur Bedienung der Applikation *INSPIRATION_{neo}* finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATION_{neo} - Allgemeine Informationen*.

3 Sprachanalysemethoden

3.1 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.

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. 60](#).

- Analyselisten:

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

Analyseliste verwalten, siehe [Kapitel "Schlüsselwortlisten verwalten", S. 65](#).

- 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. 65](#).



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 Audioaufzeichnungen 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 Schlüsselwörterkennung. Dafür ist nach einer Transkription die gesamte Audioaufzeichnung 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_{neo}-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.

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

Im Rahmen der Volltextsuche mit Solr besteht zudem die Möglichkeit eine Suche nach zwei Wörtern zu definieren, die in einem bestimmten Abstand voneinander auftreten sollen.



Informationen zur Volltextsuche finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATION\$neo\$ - Sessions-Modul*.

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

Emotionserkennung dient dazu, Gespräche nach Emotionen 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 Übersprechen.

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:

Name	Name des Audioanalyse-Jobs
Job-Status	<p>Zeigt den Status der Freigabe des Jobs an.</p> <p> = Deaktiviert</p> <p> = Laufend</p> <p> = Ungültige Konfiguration</p> <p> = Beendet</p> <p>Eine Erklärung der möglichen Status finden sie in Kapitel "Registerkarte Details", S. 14.</p> <p>HINWEIS! Ein deaktivierter Job kann nicht gestartet werden.</p>
Analyserichtung	<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> <p> = Echtzeit</p> <p>Gespräche, die nach der Aktivierung des Jobs aufgezeichnet werden, werden bereits während der Aufzeichnung analysiert. Der Job wird ausgeführt, solange er aktiv ist.</p>
Analysetyp	<p>Zeigt den Analysetyp des Jobs an.</p> <p> = Schlüsselworterkennung</p> <p> = Emotionserkennung</p>

	= Transkription
Informationen zu den verschiedenen Analysetypen finden Sie in Kapitel "Sprachanalysemethoden", 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 Kapitel "Suchen", S. 11).
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Das Symbol  (<i>Suchen</i>) wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	<i>Erstellen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.
	<i>Löschen</i>	Erstellt einen neuen Job.
	<i>Audioanalyse Sessions</i>	Siehe Kapitel "Audioanalyse-Job erstellen", S. 33.
	<i>White List verwalten</i>	Löscht den ausgewählten Job oder die Job-Ergebnisse. Siehe Kapitel "Audioanalyse-Job löschen", S. 35.
	<i>Schlüsselwortlisten verwalten</i>	Öffnet die Session-Ansicht für den ausgewählten Job. Siehe Kapitel "Sessions ansehen", S. 36.
	<i>Laufende Analysen</i>	HINWEIS! Diese Funktion steht nur für Jobs zur Verfügung, die beendet sind.
		Öffnet ein Fenster, in dem Sie die White List verwalten können. Siehe Kapitel "White List verwalten", S. 60.
		HINWEIS! Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn die Software für die Schlüsselwortsuche korrekt installiert und konfiguriert wurde.
		Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Analyselisten und die Synonymlisten verwalten können. Siehe Kapitel "Schlüsselwortlisten verwalten", S. 65.
		Öffnet ein Fenster, in dem Sie die laufenden Analysen sehen und zurücksetzen können.

		Siehe Kapitel "Laufende Analysen" , S. 72.
	<i>Job fortsetzen</i>	Setzt einen zuvor pausierten Job fort oder aktiviert einen Job mit ungültiger Konfiguration erneut. Anschließend sendet der Job in der Zwischenzeit aufgelaufene Anfragen an die Analysemaschine und nimmt seinen normalen Betrieb wieder auf.
	<i>Job pausieren</i>	<p>Pausiert einen laufenden Audioanalyse-Job. Der Analyse-Job sendet in diesem Zustand keine neuen Analysen mehr an die Analyse-Maschine, nimmt aber weiterhin neue Aufgaben an, z. B. wenn neue Gespräche zur Analyse eingehen.</p> <p>Der Audioanalyse-Job kann in diesem Zustand teilweise umkonfiguriert werden, jedoch sind einige Einstellungen ausgenommen. HINWEIS! Beachten Sie, dass bei der Änderung der Konfiguration eines bereits laufenden Jobs, abhängig von den geänderten Einstellungen, das Analyseergebnis u. U. nicht mehr konsistent ist und nicht mehr der ursprünglichen Intention entsprechen muss.</p>
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	<p>Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Informationen werden angezeigt. • Reihenfolge der angezeigten Spalten. • Anzahl der Zeilen pro Seite.
	<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 *INSPIRATION\$neo\$ - Allgemeine Informationen*.

5

Detailansicht

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

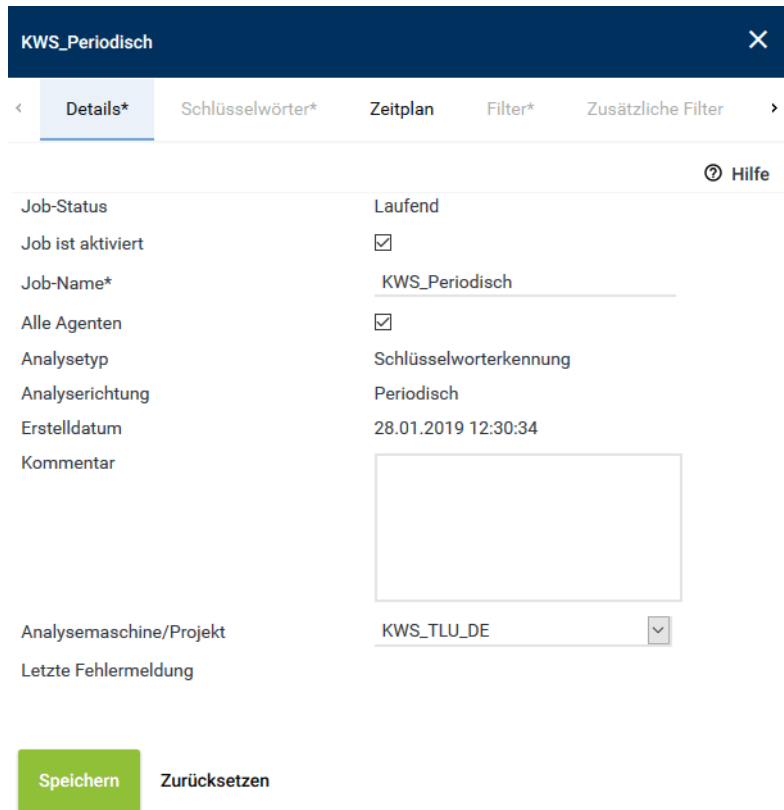


Abb. 4: Detailansicht Audioanalyse (Beispiel)



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. 21.](#)
- **Zeitplan**
Hier können Sie die Einstellungen bezüglich des Zeitplans vornehmen.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Zeitplan", S. 24.](#)
- **Filter**

Hier können Sie verschiedene Filtereinstellungen vornehmen.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Filter", S. 25.](#)

- *Zusätzliche Filter*

Hier können Sie erweiterte Filtereinstellungen vornehmen.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Zusätzliche Filter", S. 30.](#)

- *Zusammenfassung*

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

Siehe [Kapitel "Registerkarte Zusammenfassung", S. 31.](#)

- *Statistik*

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

Siehe [Kapitel "Registerkarte Statistik", S. 31.](#)

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.

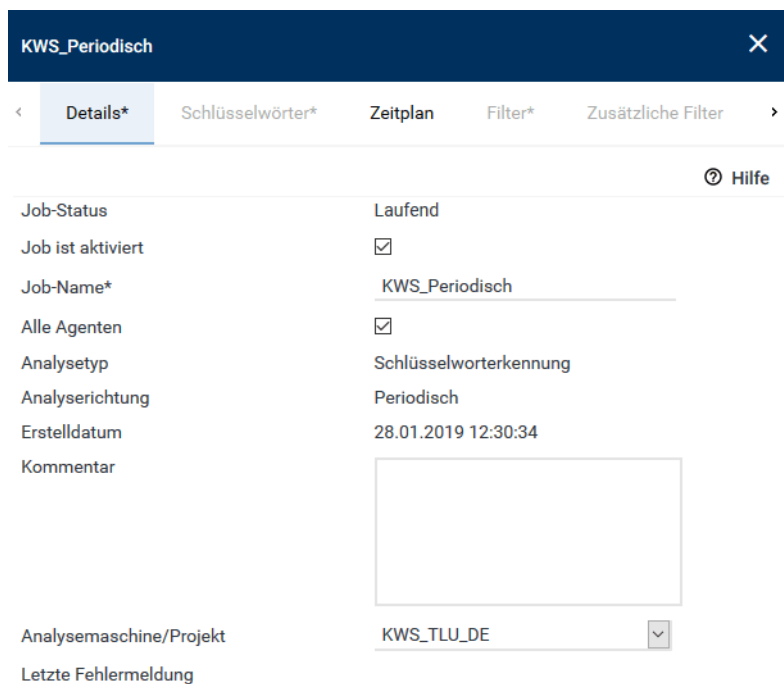


Abb. 5: Registerkarte Details

Job-Status	<p>Aktueller Status des Jobs.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Deaktiviert</i> = Die Job-Freigabe ist deaktiviert. Der Job ist nicht aktiv. • <i>Laufend</i> = Der Job ist aktiv. Die gefundenen Sessions werden analysiert. • <i>Ungültige Konfiguration</i> = Während der Job-Ausführung ist ein Fehler aufgetreten, welcher eine Fortführung des Jobs verhindert. • <i>Beendet</i> = Der Job ist beendet.
Job ist aktiviert	<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>

	<input type="checkbox"/> = Job ist deaktiviert. Die Job-Konfiguration ist nicht freigegeben. HINWEIS! Ein deaktivierter Job kann nicht gestartet werden. HINWEIS! Falls der Job aktiviert war und Job-Ergebnisse vorliegen, bleiben bei einer Deaktivierung des Jobs die Job-Ergebnisse erhalten.
<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 Kapitel "Gruppenfeld Organisationseinstellungen", S. 26.</p>
<i>Analysetyp</i>	<p>Typ des Audioanalyse-Jobs.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Schlüsselwörterkennung</i> • <i>Emotionserkennung</i> • <i>Transkription</i> <p>Informationen zu den verschiedenen Analysetypen finden Sie in Kapitel "Sprachanalysemethoden", S. 7.</p>
<i>Analyserichtung</i>	<p>Analyserichtung des Jobs.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Periodisch</i> 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. • <i>Einmalig</i> Aufzeichnungen aus einem definierten Zeitraum werden analysiert. Der Job wird genau 1-mal und nur für den definierten Zeitraum ausgeführt. • <i>Echtzeit</i> Gespräche, die nach der Aktivierung des Jobs aufgezeichnet werden, werden bereits während der Aufzeichnung analysiert. Der Job wird ausgeführt, solange er aktiv ist.
<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.

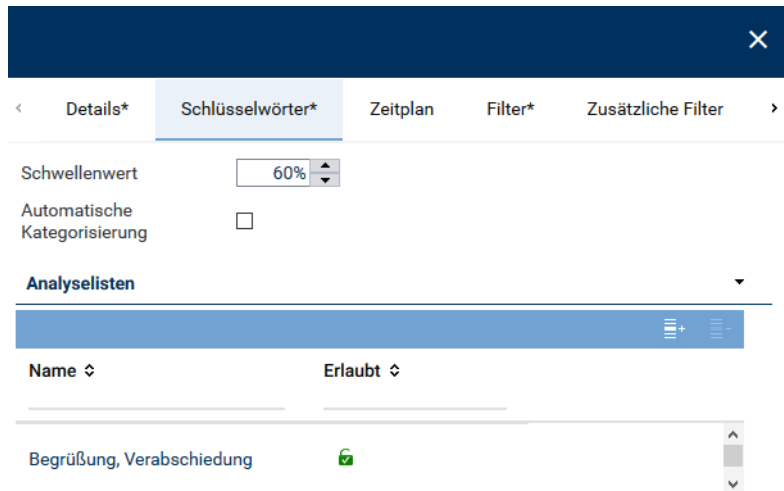




Abb. 6: Registerkarte Schlüsselwörter

Schwellenwert	<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>
Automatische Kategorisierung	<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>HINWEIS! 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 INSPIRATION_{neo} - Sessions-Modul.</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.

	Hinzufügen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Analyselisten auswählen und hinzufügen können (siehe Kapitel "Analyseliste hinzufügen", S. 17).
	Löschen	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. 65](#).

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.

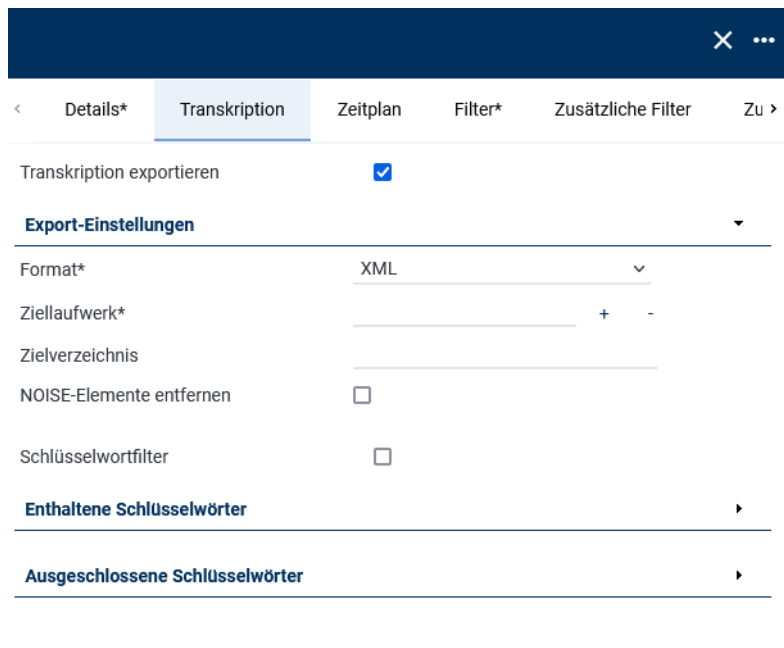


Abb. 9: Registerkarte Transkription

<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"> • TXT • XML
<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 Kapitel "Laufwerk hinzufügen", S. 19 .
<i>Zielverzeichnis</i>	Tragen Sie in das Eingabefeld das Zielverzeichnis ein, in das die transkribierte Session exportiert werden soll. Das Zielverzeichnis wird durch den <i>ASC FileMan</i> automatisch angelegt, sobald die erste Transkription beendet wurde.
<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.
<i>Schlüsselwortfilter</i>	Stellen Sie ein, ob ein Schlüsselwortfilter aktiviert werden soll.

☒ = Schlüsselwortfilter ist aktiviert. In den Gruppenfeldern *Enthaltene Schlüsselwörter* und *Ausgeschlossene Schlüsselwörter* können Eingaben vorgenommen werden.

HINWEIS!

Bei dieser Option werden nur Konversationen transkribiert, die die konfigurierten Schlüsselwörter enthalten oder nicht enthalten. So kann der Transkriptionsaufwand auf die relevanten Konversationen reduziert werden.

Zur Nutzung dieser Option ist es erforderlich, dass ein Schlüsselworterkennung-Job aktiviert ist (*Job-Status: Laufend*).



☐ = Schlüsselwortfilter ist deaktiviert. In den Gruppenfeldern *Enthaltene Schlüsselwörter* und *Ausgeschlossene Schlüsselwörter* können keine Eingaben vorgenommen werden.

Gruppenfeld Enthaltene Schlüsselwörter

Fügen Sie hier Schlüsselwörter hinzu, die Sie als enthaltene Schlüsselwörter festlegen wollen.





Abb. 10: Gruppenfeld Enthaltene Schlüsselwörter

	<i>Hinzufügen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Schlüsselwörter auswählen und hinzufügen können, siehe Kapitel "Schlüsselwörter hinzufügen", S. 20 .
	<i>Entfernen</i>	Entfernt das ausgewählte Schlüsselwort aus der Liste.

Gruppenfeld Ausgeschlossene Schlüsselwörter

Fügen Sie hier Schlüsselwörter hinzu, die Sie als ausgeschlossene Schlüsselwörter festlegen wollen.

	<i>Hinzufügen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Schlüsselwörter auswählen und hinzufügen können, siehe Kapitel "Schlüsselwörter hinzufügen", S. 20 .
	<i>Entfernen</i>	Entfernt das ausgewählte Schlüsselwort aus der Liste.

5.3.1

Laufwerk hinzufügen

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




Abb. 11: 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 <input type="button" value="Hinzufügen"/> <input type="button" value="Abbrechen"/> </div>				

Abb. 12: 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*.

5.3.2

Schlüsselwörter hinzufügen

- Um Schlüsselwörter hinzuzufügen, klicken Sie in den Listen *Enthaltene Schlüsselwörter* bzw. *Ausgeschlossene Schlüsselwörter* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

Schlüsselwort ↕		Mindestanzahl
Keine Datensätze gefunden		

Abb. 13: Schlüsselwort auswählen

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

Schlüsselwörter	
Name ↕	
Rente	
Audioanalyse	
Auto	
Gespräch	
Computer	
<div> <input type="button" value="Hinzufügen"/> <input type="button" value="Abbrechen"/> </div>	

Abb. 14: Schlüsselwort hinzufügen (Beispiel)

2. Wählen Sie ein oder mehrere Schlüsselwörter aus der Liste aus.
Um mehrere Schlüsselwörter auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile, während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.
3. Um die ausgewählten Schlüsselwörter hinzuzufügen, 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 >

Glättungsfaktor		10
Prozent-Überprüfung	<input type="checkbox"/>	
Stille	<input type="checkbox"/>	
Minstdauer		1000 ms
Schwellenwert		-60 dB
Stille-Anteil		90 %
Lautstärke	<input type="checkbox"/>	
Mindestlänge		1000 ms
Schwellenwert		-30 dB
Lautstärke-Anteil		80 %
Übersprechen	<input type="checkbox"/>	
Minstdauer		500 ms
Übersprechen-Anteil		70 %

Abb. 15: Registerkarte Emotionen

Glättungsfaktor	<p>Geben Sie ein, wie stark die Hörproben/Hörkurven geglättet werden sollen.</p> <p>Höhere Werte entsprechen einer stärkeren Glättung. Höhere Werte verbessern zwar die Erkennungsrate, aber nicht die Genauigkeit für Stille und Lautstärke, da durch eine stärkere Glättung mehr Informationen wegfallen und z. B. Stille dann ungenauer erkannt wird.</p> <p>Geben Sie einen Wert von 0 bis 100 ein.</p>
Prozent-Überprüfung	<p>Stellen Sie ein, ob Sessions auf einen Prozentsatz der Emotion, 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>
Stille	<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>Lautstärke</i>	<p>Zeigt an, ob die konfigurierten Werte für das Kriterium <i>Lautstärke</i> aktiviert sind.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Werte sind aktiviert. <input type="checkbox"/> = Werte sind nicht aktiviert.</p> <p>Geben Sie eine Mindestlänge (in ms), einen Schwellenwert (in -dB) und einen Lautstärke-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 laut interpretiert.</p> <p>Schwellenwert: 0 dB = maximaler Pegel -90 dB = minimaler Pegel</p> <p>Wo Lautstärke 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. <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>

5.4.1 Einstellungen für die Emotionserkennung ermitteln

Die möglichen Einsatzorte für Emotionserkennung können sehr unterschiedlich sein, z. B. bei Polizei, Flughafen, Banken, Call Center usw.. Um für Ihren Anwendungsbereich die bestmöglichen Einstellungen für einen Emotionserkennungs-Job zu ermitteln, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Erstellen Sie für die Analyse von einem Testgespräch mit emotionalen Gesprächsbereichen (Stille, Lautstärke, Übersprechen) eine **WAVE**-Datei oder verwenden Sie eine entsprechende vorhandene **WAVE**-Datei. Die Abtastrate der **WAVE**-Datei muss 8000 Hz betragen.
2. Öffnen Sie den Windows Explorer.
3. Wechseln Sie in das Verzeichnis `C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\scripts`.
4. Doppelklicken Sie auf die Datei `EmotionPreview.bat`.
⇒ Das Fenster zur Auswahl der Audio-Datei wird geöffnet.
5. Wählen Sie über den Explorer die vorher erstellte zu analysierende **WAVE**-Datei aus.

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Open*.
7. Die **WAVE**-Datei wird im Fenster *ASC.EmotionDetection* geöffnet.
⇒ Entsprechend der Einstellungen werden die erkannten Emotionen in der Grafik angezeigt.

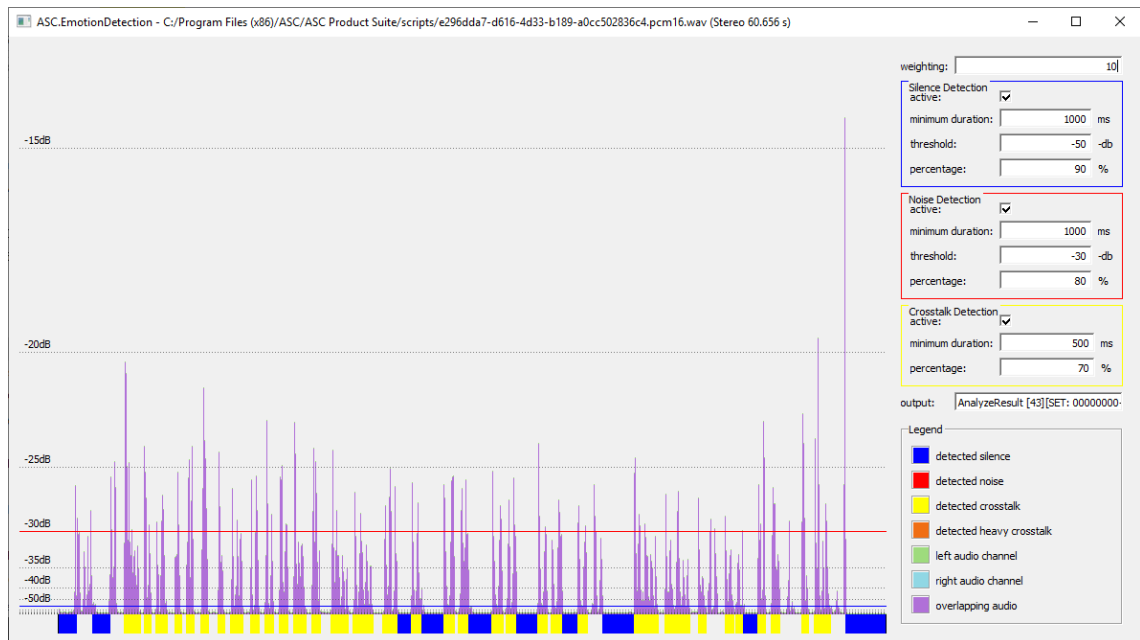


Abb. 16: Fenster *ASC.EmotionDetection* mit der geladenen WAVE-Datei (Beispiel)

8. Um die optimalen Emotionserkennungs-Einstellungen für die **WAVE**-Datei zu ermitteln, passen Sie die Werte für die Emotionen schrittweise an. Die Auswirkung der jeweiligen Änderung wird in Echtzeit in der Grafik angezeigt.
Für eine bessere Beurteilung der Emotionserkennung in der Grafik wird empfohlen, jeweils nur das Kriterium zu aktivieren, für das Sie die Werte ermitteln möchten. Das heißt, wenn Sie z. B. die Werte für das Kriterium *Stille* ermitteln möchten, aktivieren Sie das Kriterium *Silence Detection active*, deaktivieren Sie das Kriterium *Noise Detection active*, deaktivieren Sie das Kriterium *Crosstalk Detection active*. Passen Sie die Werte für das Kriterium *Stille* schrittweise an. Die Auswirkung der jeweiligen Änderung wird in Echtzeit in der Grafik angezeigt.

<i>weighting</i>	<p>Geben Sie ein, wie stark die Hörproben/Hörkurven geglättet werden sollen.</p> <p>Höhere Werte entsprechen einer stärkeren Glättung. Höhere Werte verbessern zwar die Erkennungsrate, aber nicht die Genauigkeit für Stille und Lautstärke, da durch eine stärkere Glättung mehr Informationen wegfallen und z. B. Stille dann ungenauer erkannt wird.</p> <p>Geben Sie einen Wert von 0 bis 100 ein.</p>
<i>Silence Detection active</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 im Eingabefeld <i>minimum duration</i> eine Mindestdauer (in ms), im Eingabefeld <i>threshold</i> einen Schwellenwert (in -dB) und im Eingabefeld <i>percentage</i> einen Stille-Anteil (in %) ein. Kon-</p>

	<p>versationsbereiche, 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>Noice Detection active</i>	<p>Zeigt an, ob die konfigurierten Werte für das Kriterium <i>Lautstärke</i> aktiviert sind.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Werte sind aktiviert. <input type="checkbox"/> = Werte sind nicht aktiviert.</p> <p>Geben Sie im Eingabefeld <i>minimum duration</i> eine Mindestlänge (in ms), im Eingabefeld <i>threshold</i> einen Schwellenwert (in -dB) und im Eingabefeld <i>percentage</i> einen Lautstärke-Anteil (in %) ein. Konversationsbereiche, die länger als die angegebene Mindestdauer sind und bei denen die Lautstärke oberhalb des Schwellenwerts liegt, werden als laut interpretiert.</p> <p>Schwellenwert: 0 dB = maximaler Pegel -90 dB = minimaler Pegel</p> <p>Wo Lautstärke anfängt, ist abhängig von den verwendeten Geräten und der Umgebung (z. B. Rauschen, Hintergrundgeräusche usw.).</p>
<i>Crosstalk Detection active</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. <input type="checkbox"/> = Wert ist nicht aktiviert.</p> <p>Geben Sie im Eingabefeld <i>minimum duration</i> eine Mindestdauer (in ms) und im Eingabefeld <i>percentage</i> einen Übersprechen-Anteil (in %) ein. Konversationsbereiche, bei denen mehrere Teilnehmer gleichzeitig sprechen und die länger als die angegebene Mindestdauer sind, werden als Übersprechen interpretiert.</p>
<i>output</i>	<p>Zeigt das Ergebnis der Emotionserkennung in schriftlicher Form. Die erkannten Emotionen werden in einer Auflistung von Zeiträumen mit den entsprechenden Emotionen angezeigt.</p>

9. Am Ende sollten die optimalen Emotionswerte für die analysierte [WAVE](#)-Datei vorliegen. Übertragen Sie die ermittelten Werte in den Emotionserkennungs-Job, siehe [Kapitel "Registerkarte Emotionen"](#), S. 21.
10. Klicken Sie auf das Symbol ✕ (*Close*), um das Fenster zu schließen.

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.

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

Zusätzliche Abbruchkriterien ▾

Maximale Anzahl von Sessions mit Treffern	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="0"/>
Maximale Anzahl analysierter Sessions	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="0"/>
Maximale Job-Dauer	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="0"/> Tag(e) <input type="text" value="0"/> Stunde(n) <input type="text" value="0"/> Minute(n)

Abb. 17: Registerkarte Zeitplan (Beispiele)

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 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.

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

Organisationseinstellungen ▸

Zeit ▸

Session-Kategorien ▸

Abb. 18: Registerkarte Filter (Beispiel)

5.6.1 Gruppenfeld Organisationseinstellungen

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



Es können nur Agenten für Audioanalyse-Jobs ausgewählt werden, für die im Angestellten-Modul in der Registerkarte Agentendaten die Option *INSPIRATION_{neo}-Sessions erzeugen* aktiviert wurde.



Wurde im System eine Cloud-Lizenz installiert, werden für Schlüsselworterkennungsjobs und Transkriptionsjobs nur Agenten in der Agentenauswahl angezeigt, die im Angestellten-Modul in der Applikation System Configuration für Schlüsselworterkennung und Transkription freigegeben wurden.




Informationen zur Konfiguration von Angestellten finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *System Configuration - Benutzerverwaltung*.

Organisationseinstellungen ▼


Agenten*




Nachname ↕	Vorname ↕
Fahrer	Bob
Nese	Mario

Abb. 19: Gruppenfeld Organisationseinstellungen

	Hinzufügen aus der Organisationsstruktur	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Agenten aus der Organisationsstruktur auswählen können (siehe Kapitel "Agenten aus der Organisationsstruktur hinzufügen" , S. 26).
	Hinzufügen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie eigene Agenten auswählen können (siehe Kapitel "Eigene Agenten hinzufügen" , S. 27).
	Entfernen	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*).



Nachname ↕	Vorname ↕
Keine Datensätze gefunden	

Abb. 20: Agenten

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

Agenten				
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. 21: 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 Agent zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).




  	
Nachname ↕	Vorname ↕
Keine Datensätze gefunden	

Abb. 22: 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 v
1 - 10 von 10

⏪ ⏩ ⏴ ⏵

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 23: 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 📅

bis 01.05.2019 📅

08:00:00 ⬆️⬆️⬆️⬆️⬆️⬆️⬆️⬆️⬆️

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. 24: 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

Zeitraum 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.

HINWEIS! Diese Option ist nur für einmalige Jobs verfügbar.

<i>Minimale Session-Dauer</i>	Geben Sie hier die minimale Dauer der Session ein. Nur Sessions, die mindestens die angegebene Dauer haben, werden analysiert.
<i>Maximale Session-Dauer</i>	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.

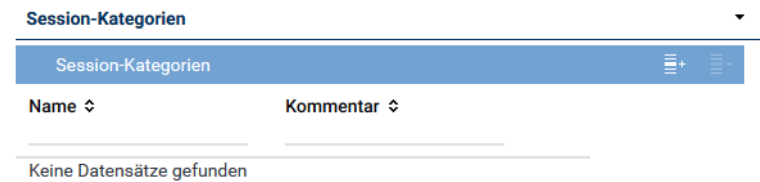





Abb. 25: Gruppenfeld Session-Kategorien

	<i>Hinzufügen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Session-Kategorien auswählen und hinzufügen können (siehe Kapitel "Session-Kategorie hinzufügen", S. 29).
	<i>Entfernen</i>	Entfernt die ausgewählte Session-Kategorie aus der Liste.

5.6.3.1 Session-Kategorie hinzufügen

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

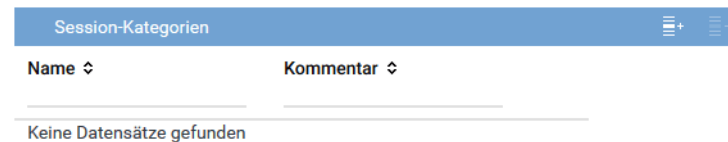


Abb. 26: Session-Kategorie hinzufügen

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

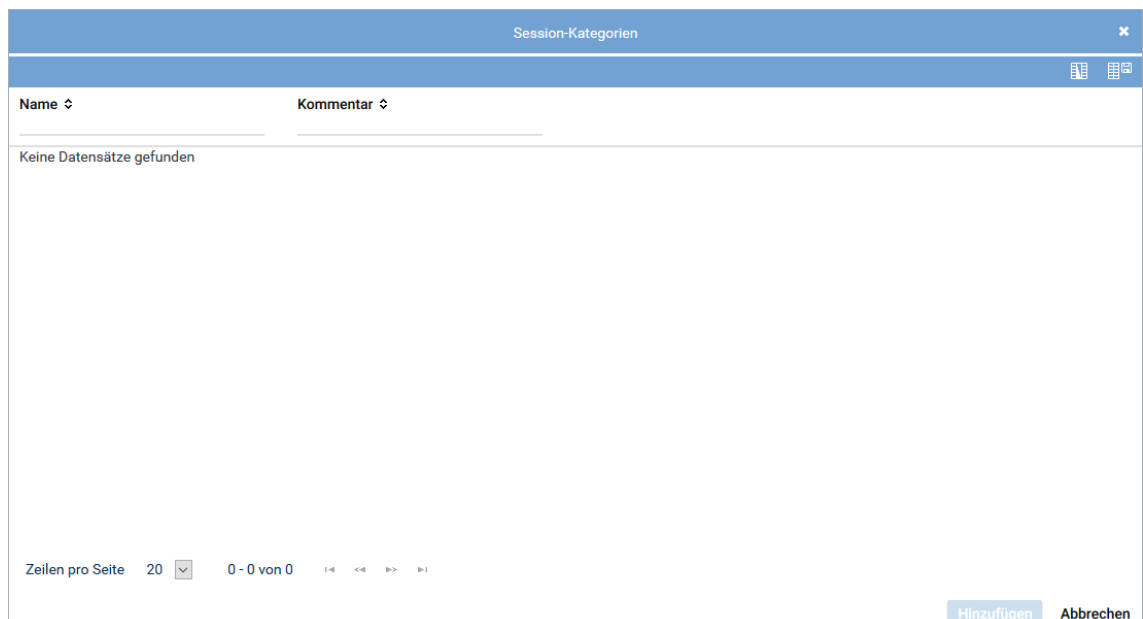


Abb. 27: Session-Kategorie auswählen



Session-Kategorien werden im Sessions-Modul angelegt und verwaltet, siehe Bedienungsanleitung INSPIRATION_{neo} - 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.

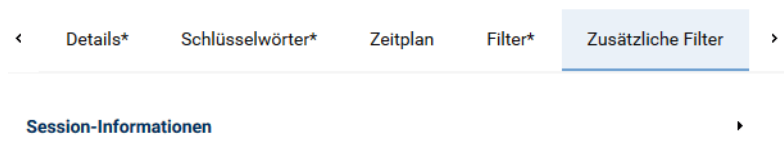


Abb. 28: Registerkarte Zusätzliche Filter

5.7.1

Gruppenfeld Session-Informationen

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

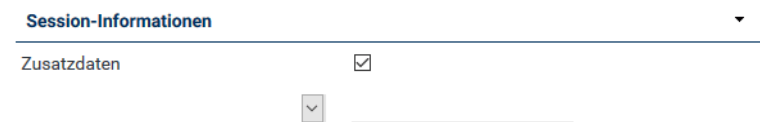


Abb. 29: Gruppenfeld Session-Informationen

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:

Zusatzdaten	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

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

0602150016666	
New value	 

Hinzufügen Lösch

Abb. 30: Listeneintrag bearbeiten

2. Passen Sie den Eintrag an.
3. 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-Name	KW Anger
Erstelldatum	19.02.2019 11:57:52
Kommentar	
Priorität	Mittel
Sprache	KWS_TLU_DE

Job-Einstellungen

Analysetyp	Schlüsselwörtererkennung
Analyserichtung	Einmalig

Schlüsselwörter

Zeitplan

Filter

Zusätzliche Filter

Abb. 31: 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. 32: 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 .

Falls Sie einen Schlüsselwörterkennungs-Job konfigurieren möchten, der Transkriptionen nach Schlüsselwörtern durchsucht, ist folgendes zu berücksichtigen:



Zuerst muss ein Transkriptions-Job konfiguriert und gestartet werden. Für die Suche nach Schlüsselwörtern müssen Transkriptionen vorliegen.

Dann kann der Schlüsselwörterkennungs-Job konfiguriert und gestartet werden. Ein Echtzeit-Schlüsselwörterkennungs-Job wird nicht für die Suche nach Schlüsselwörtern in Transkriptionen unterstützt.

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

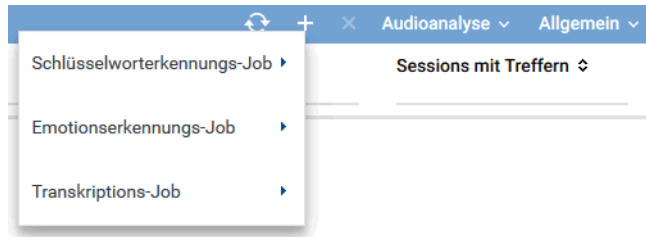


Abb. 33: Audioanalyse-Job erstellen

2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:



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

<i>Schlüsselwörterkennungs-Job</i>	Erstellt einen Audioanalyse-Job, der die Methode <i>Schlüsselwörterkennung</i> nutzt, siehe Kapitel "Schlüsselwörterkennung" , S. 7.
<i>Emotionserkennungs-Job</i>	Erstellt einen Audioanalyse-Job, der die Methode <i>Emotionserkennung</i> nutzt, siehe Kapitel "Emotionserkennung" , S. 8.
<i>Transkriptions-Job</i>	Erstellt einen Audioanalyse-Job, der die Methode <i>Transkription</i> nutzt, siehe Kapitel "Transkription" , 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.

- *Echtzeit*

Ein Echtzeit-Job analysiert Gespräche bereits während der Aufzeichnung. Der Job wird ausgeführt, solange er aktiv ist.



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.

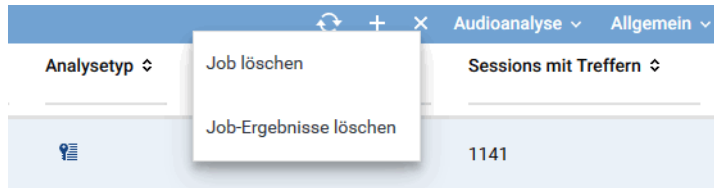



Abb. 34: Audioanalyse-Job löschen

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:

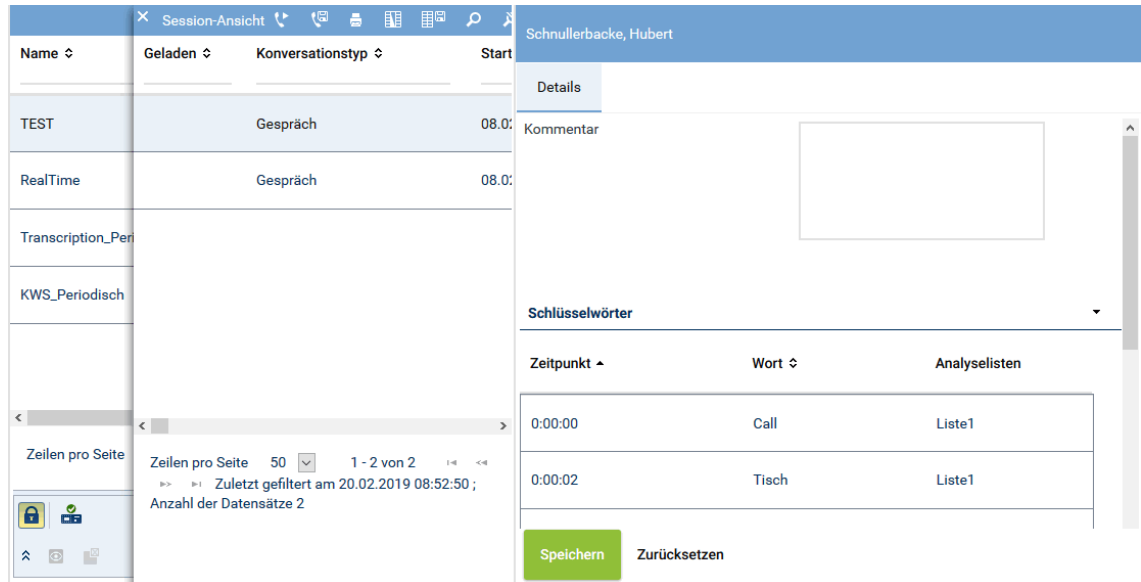










Abb. 35: Session-Ansicht

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.


	Laden	Lädt die ausgewählte Session zur Wiedergabe in das Replay-Modul (siehe Kapitel "Ausgewählte Session laden", S. 37). Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie im Kapitel "Replay Modul", S. 39 .
	Exportieren	Exportiert die ausgewählte Session (siehe Kapitel "Session exportieren", S. 37).
	Drucken	Druckt die Tabelle der Session-Ansicht.
	Spalten anpassen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Session-Ansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • Welche Informationen werden angezeigt. • Reihenfolge der angezeigten Spalten. • Anzahl der Zeilen pro Seite.
	Tabellenkonfiguration speichern	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Session-Ansicht als Standardansicht des Benutzers.
	Suchen	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe Kapitel "Suchen", S. 11).
	Suche zurücksetzen	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 & 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. 39.

8.2 Session exportieren

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

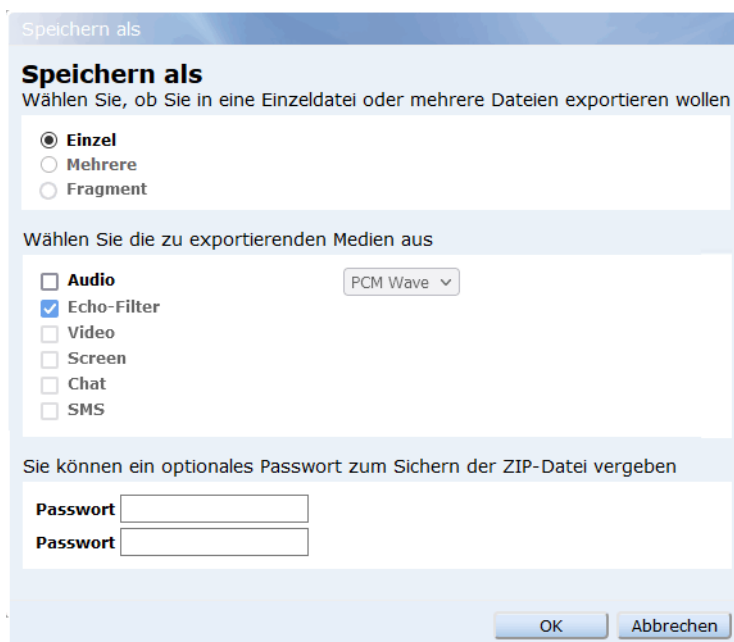


Abb. 36: Speichern als

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. HINWEIS! Wenn Sie mehrere Konversationen wählen, wird die dazwischenliegende Zeit mit Stille aufgefüllt. Bei Konversationen mit einem großen zeitlichen Abstand resultieren daraus sehr große WAVE -Dateien. Achten Sie daher bei der Auswahl von mehreren Konversationen auf einen geringen zeitlichen Abstand.
---------------	--

<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>	<p>Speichert die Audiodaten.</p> <p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Audioformat aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>PCM Wave</i> Beim PCM-Verfahren ist die Ausgabedatei nicht komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt sehr viel Speicherplatz. • <i>MP3</i> Beim MP3-Verfahren ist die Ausgabedatei komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Durch die Nutzung von MP3 wird bei hoher Sprachqualität weniger Speicherplatz benötigt als beim Export im WAVE-Format.
<i>Echo-Filter</i>	Standardmäßig ist der Echo-Filter für den Export aktiviert. Der Echo-Filter erkennt und entfernt innerhalb von Gesprächen doppelte Aufnahmen für die jeweiligen Teilnehmer, sodass die Wiedergabe frei von Echos durch den Zeitversatz von Aufnahmeduplikaten ist. Wenn Sie den Echo-Filter für den Export deaktivieren wollen, entfernen Sie das Häkchen aus dem Kontrollkästchen.
<i>Video</i>	<p>Speichert die Videodaten.</p> <p>Video wird im MP4-Format mit dem Video-Codec H.264 exportiert. Sollte die Konversation mehrere Video-Streams beinhalten, wird nur der erste Stream exportiert.</p>
<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:

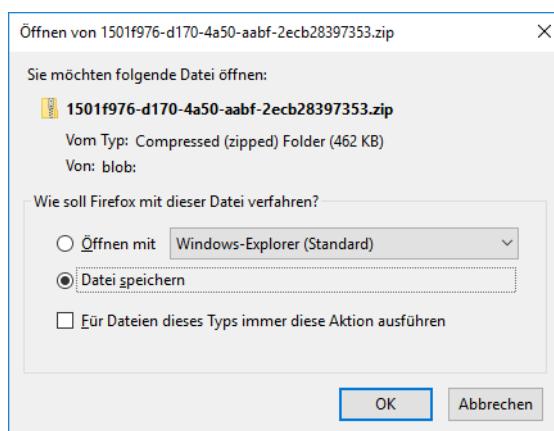


Abb. 37: Konversationen speichern

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**- oder **MP3**-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. 54](#). 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. 57](#).



Abb. 38: Startbildschirm (Beispiel)



1	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Konversationen, siehe Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 39 .
2	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe Kapitel "Funktionsleiste", S. 43 .

Die konfigurierten Einstellungen in der Funktionsleiste des Replay-Moduls, wie z. B. *Erweiterte Ansicht*, *Einfache Ansicht*, *Element sperren* usw., werden für den angemeldeten Benutzer automatisch gespeichert. Die Einstellungen des Replay-Moduls werden auch bei der Verwendung in anderen Modulen oder nach einem Logoff/Login übernommen.

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).

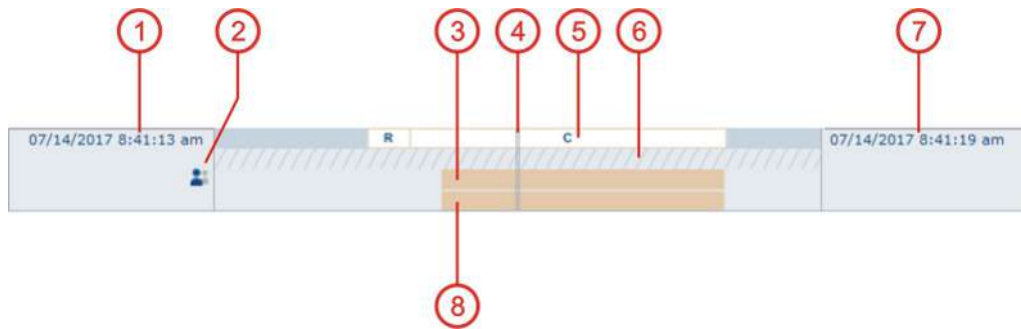


Abb. 39: Wiedergabeleiste in Vollansicht

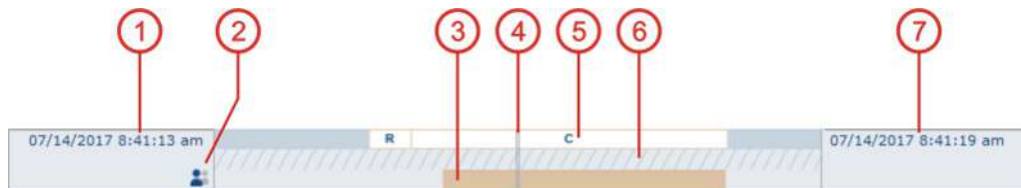






Abb. 40: Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht

- 1 Zeigt die Startzeit der geladenen Konversation.
Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Startzeit der frühesten Konversation angezeigt.
- 2 Zeigt Informationen zu den Konversationsteilnehmern.
Die Informationen sind nur sichtbar, wenn die Wiedergabeleiste in Vollansicht angezeigt wird.
 -  = Interne Teilnehmer
 -  = Externe Teilnehmer
 -  = Gemischte Spur mit internen und externen Teilnehmern
 -  = Unbekannte Teilnehmer
 -  = Bildschirmaufzeichnung
 Um die Telefonnummern der Teilnehmer einer Spur einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger über das Teilnehmer-Symbol.
- 3 Zeigt die Spur 1 einer geladenen Konversation. Weitere Informationen siehe [Kapitel "Darstellung der Ladezustände", S. 41](#).
- 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:
 - R = Ringing (eine Verbindung wird aufgebaut)
 - C = Connected (mindestens zwei Teilnehmer telefonieren miteinander)
 - H = Hold (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)
 - Q = Queued (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)
 - W = Wrapup (Nachbearbeitungszeit)
- 6 Zeigt Tagging und Audioanalyse-Daten (z. B. gefundene Schlüsselwörter).
Die Zeile wird nur eingeblendet, wenn Informationen zur Verfügung stehen.

- | | |
|---|---|
| 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 | <p>Zeigt die Spur 2 einer geladenen Konversation. Weitere Informationen siehe Kapitel "Darstellung der Ladezustände", S. 41.</p> |

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.

- Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.
⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden.



Abb. 41: Metadaten vollständig geladen

- Leer = Metadaten der Aufzeichnung fehlen.
⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 42: Metadaten der Aufzeichnung fehlen

- Rot gestreifte Grundfarbe (nur in der Vollansicht) = Audiodaten der Aufzeichnung defekt.
⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 43: Defektes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)

- Rot punktierte Grundfarbe (nur in der Vollansicht) = Paket in den Metadaten der Aufzeichnung fehlt.
⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 44: 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.

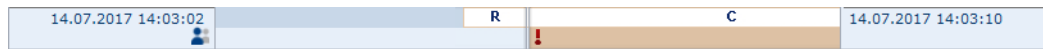


Abb. 45: Defektes oder fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Komprimierte Ansicht)

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.

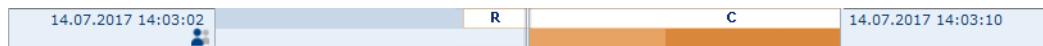


Abb. 46: Datenpuffer leer/geladen

7. Rot = Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.
⇒ Die Konversation ist fehlerhaft und kann nicht wiedergegeben werden.

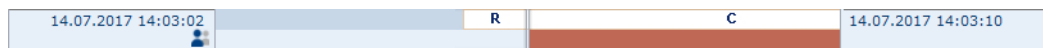


Abb. 47: Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen

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. 48: 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.

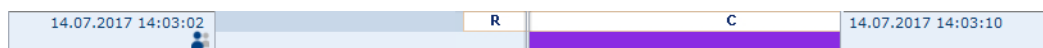


Abb. 49: Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet

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. 50: Konversationsbereich stumm geschaltet

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

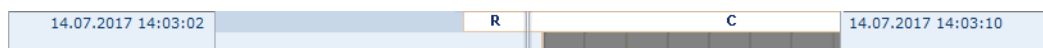


Abb. 51: Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten

12. Schwarz = Aufzeichnung gesperrt.

- ⇒ Die Konversation kann aufgrund einer fehlenden Lizenz bei der Aufzeichnung nicht wiedergegeben werden.

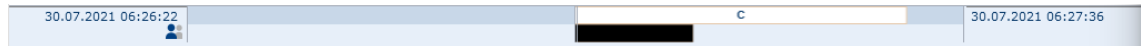


Abb. 52: Aufzeichnung gesperrt

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. 53: Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel)

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der möglichen farblichen Markierungen:

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

8.3.1.5 Darstellung gefundener Schlüsselwörter

Wenn ein Schlüsselworterkennungs-Job in der Konversation Schlüsselwörter gefunden hat, werden diese in der geladenen Konversation als schwarze Dreiecke angezeigt. Die Dreiecke entsprechen hinsichtlich Position und Breite dem Auftreten und der Dauer des Schlüsselworts innerhalb der Konversation.



Abb. 54: Gefundene Schlüsselwörter in einer Konversation (Beispiel)

Befindet sich die Wiedergabeposition im Bereich einer Markierung, wird ein Wiedergabehinweis mit den erkannten Schlüsselwort-Details angezeigt.

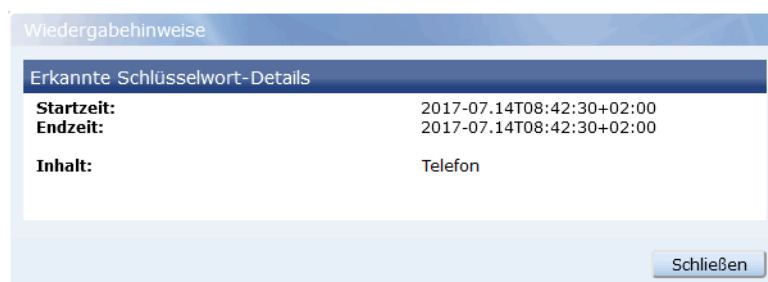


Abb. 55: Wiedergabehinweis mit den erkannten Schlüsselwort-Details (Beispiel)

8.3.2 Funktionsleiste



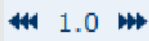





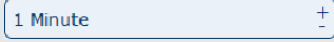

Die Funktionsleiste enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste.

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 Konversation. Wenn mehrere Konversationen geladen wurden, ist es möglich, durch mehrmaliges Klicken zuerst zum Anfang der laufenden und danach zum Anfang vorheriger Konversationen zu gelangen.
	<i>Vorspulen</i>	Springt in der aktuellen Wiedergabeposition 5 Sekunden vor.
	<i>Vor</i>	Springt zum Anfang der nächsten Konversation, wenn mehrere Konversationen geladen wurden. Springt zum Anfang der laufenden Konversation, wenn nur eine Konversation geladen wurde.
	<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. Hinweis: 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>Echo-Filter an/aus</i>	Zeigt an, dass Echo-Filtering aktiviert ist.
		Zeigt an, dass kein Echo-Filtering aktiviert ist.
	<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 WAVE - oder MP3 -Datei und die dazugehörigen Konversationszusatzdaten als CSV-Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe Kapitel "Alle geladenen Elemente exportieren" , S. 47.
	<i>Neues Lesezeichen erstellen</i>	Setzt ein Lesezeichen bzw. markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen" , S. 49.
		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 Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen" , S. 49.
	<i>Neuen Stille-Hinweis erstellen</i>	Markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe Kapitel "Neuen Stille-Hinweis erstellen" , S. 51.
		Markiert das Ende eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe Kapitel "Neuen Stille-Hinweis erstellen" , S. 51.
	<i>Schleife</i>	Markiert den Anfang einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren" , S. 53.
		Markiert das Ende einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren" , S. 53.
		Entfernt die Markierungen der Wiedergabeschleife, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren" , S. 53.

	<i>Stille überspringen</i>	Zeigt an, dass das automatische Überspringen der Stille-Abschnitte in einer Konversation und der Stummzeiten zwischen einzelnen Konversationen deaktiviert ist.
		<p>Zeigt an, dass das automatische Überspringen der Stille-Abschnitte in einer Konversation und der Stummzeiten zwischen einzelnen Konversationen aktiviert ist.</p> <p>Die durch einen Emotionserkennungs-Job gefundenen Stille-Abschnitte werden bei der Wiedergabe der Konversation übersprungen. Falls mehrere Konversationen in das Replay-Modul geladen werden, werden auch die Stummzeiten zwischen den einzelnen Konversationen bei der Wiedergabe übersprungen.</p>
		<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>
	<i>Wiedergabe per Telefon</i>	Zeigt an, dass die Konversationswiedergabe über Telefon deaktiviert ist.
		<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"> 1. Klicken Sie rechts im Zeitfensters auf + oder -. 2. Drehen Sie das Mäusrad, während sich der Mauszeiger über der Wiedergabespur befindet.
		<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

	Erweiterte Ansicht	Schaltet die Wiedergabeleiste in die Vollansicht um.
	Einfache Ansicht	Schaltet die Wiedergabeleiste in die komprimierte Ansicht um.

Funktionssymbole in der Funktionsleiste links

	Symbolleiste einblenden	Zeigt alle Funktionssymbole in der Funktionsleiste.
	Symbolleiste ausblenden	Blendet die Funktionssymbole in der Funktionsleiste teilweise aus.



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:

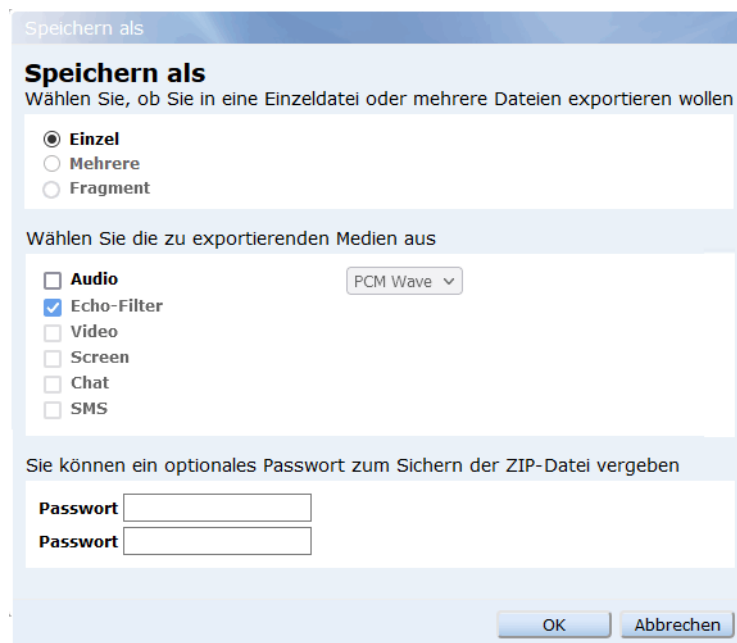


Abb. 56: Speichern als

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. HINWEIS! Wenn Sie mehrere Konversationen wählen, wird die dazwischenliegende Zeit mit Stille aufgefüllt. Bei Konversationen mit einem großen zeitlichen Abstand resultieren daraus sehr große WAVE -Dateien. Achten Sie daher bei der Auswahl von mehreren Konversationen auf einen geringen zeitlichen Abstand.
<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"> • <i>PCM Wave</i>

	<p>Beim PCM-Verfahren ist die Ausgabedatei nicht komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt sehr viel Speicherplatz.</p> <ul style="list-style-type: none"> • MP3 <p>Beim MP3-Verfahren ist die Ausgabedatei komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Durch die Nutzung von MP3 wird bei hoher Sprachqualität weniger Speicherplatz benötigt als beim Export im WAVE-Format.</p>
Echo-Filter	Standardmäßig ist der Echo-Filter für den Export aktiviert. Der Echo-Filter erkennt und entfernt innerhalb von Gesprächen doppelte Aufnahmen für die jeweiligen Teilnehmer, sodass die Wiedergabe frei von Echos durch den Zeitversatz von Aufnahmeduplikaten ist. Wenn Sie den Echo-Filter für den Export deaktivieren wollen, entfernen Sie das Häkchen aus dem Kontrollkästchen.
Video	<p>Speichert die Videodaten.</p> <p>Video wird im MP4-Format mit dem Video-Codec H.264 exportiert. Sollte die Konversation mehrere Video-Streams beinhalten, wird nur der erste Stream exportiert.</p>
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:

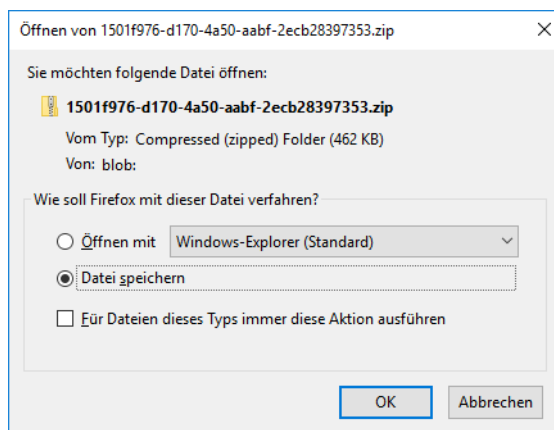


Abb. 57: Konversationen speichern

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**- oder **MP3**-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 getaggtten 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 getaggtten Konversationsbereich nur 1 Lesezeichen zu löschen.

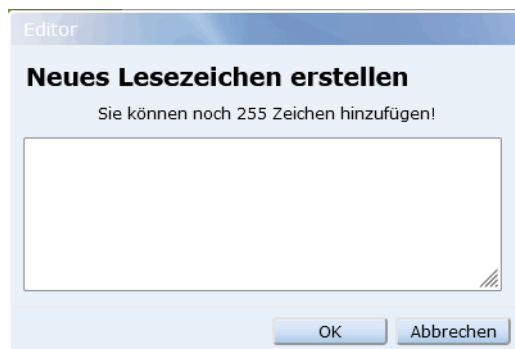
8.3.2.3.1 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar erstellen



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:



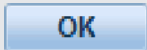

Editor

Neues Lesezeichen erstellen

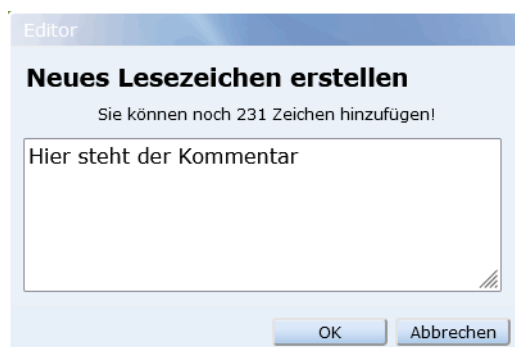
Sie können noch 255 Zeichen hinzufügen!

OK Abbrechen

Abb. 58: Lesezeichen-Editor

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

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



Editor

Neues Lesezeichen erstellen

Sie können noch 231 Zeichen hinzufügen!

Hier steht der Kommentar

OK Abbrechen

Abb. 59: Lesezeichen-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)

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

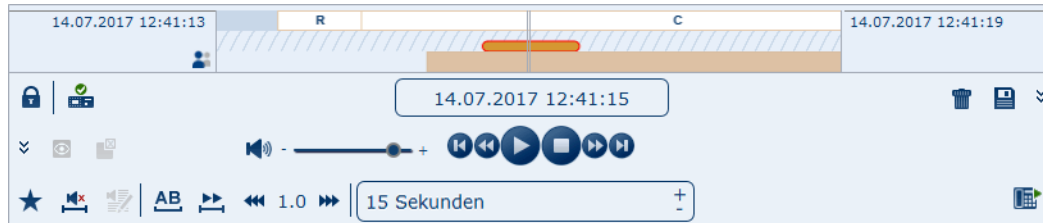


Abb. 60: Konversation mit durch Lesezeichen markierten Konversationsbereich (Beispiel)




Abb. 61: Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)

8.3.2.3.2 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar bearbeiten

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



Abb. 62: Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)

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

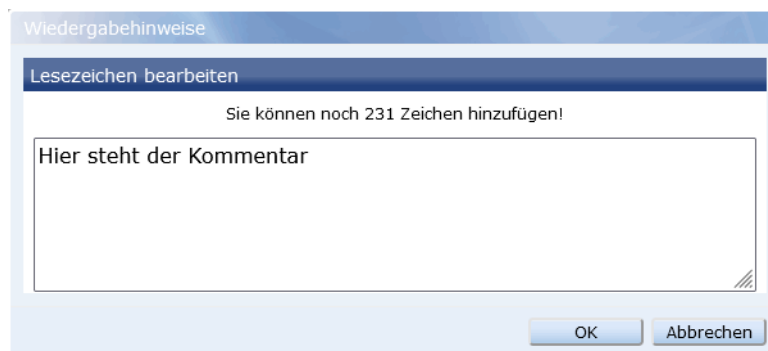


Abb. 63: Lesezeichen bearbeiten (Beispiel)

OK	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
Abbrechen	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 durch Lesezeichen markierte Konversationsbereich mit Wiedergabekommentar über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:



Abb. 64: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (**Löschen**).
Um den durch Lesezeichen markierten 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 getaggtten 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. 65: Stummschaltung für gewählte Teilnehmer (Beispiel)

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

- 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
- 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.

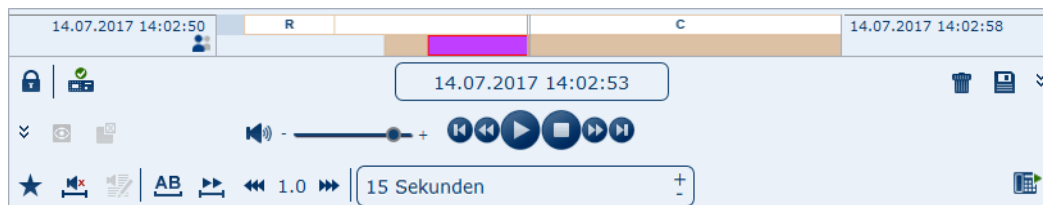


Abb. 66: Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel)

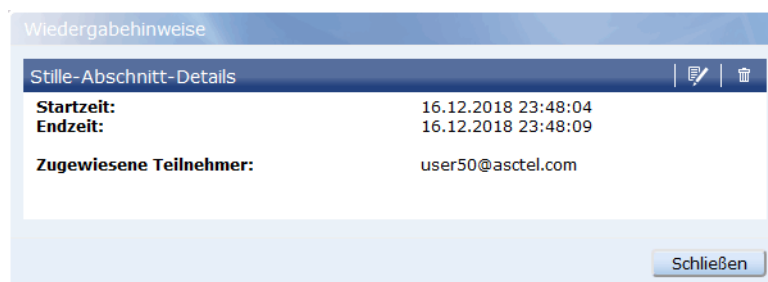


Abb. 67: Eingeblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

8.3.2.4.2 Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten

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

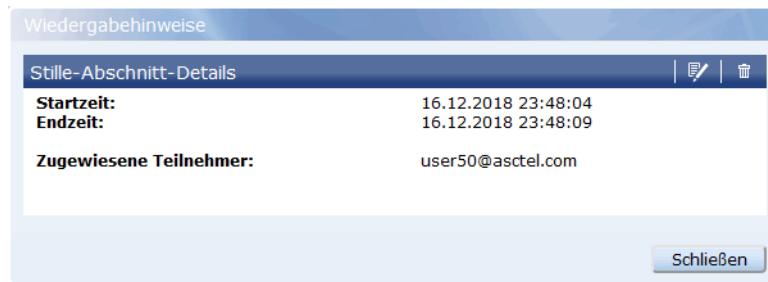



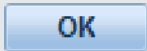

Abb. 68: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*).

⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 69: 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:

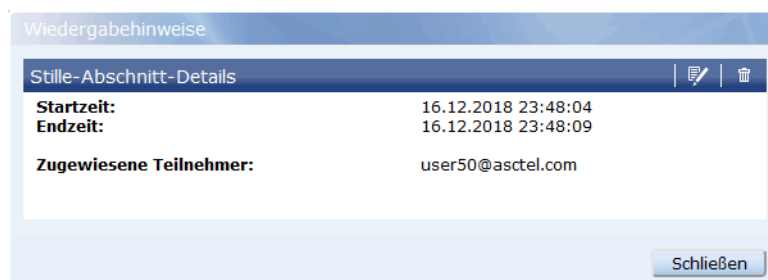




Abb. 70: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

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. 71: 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.

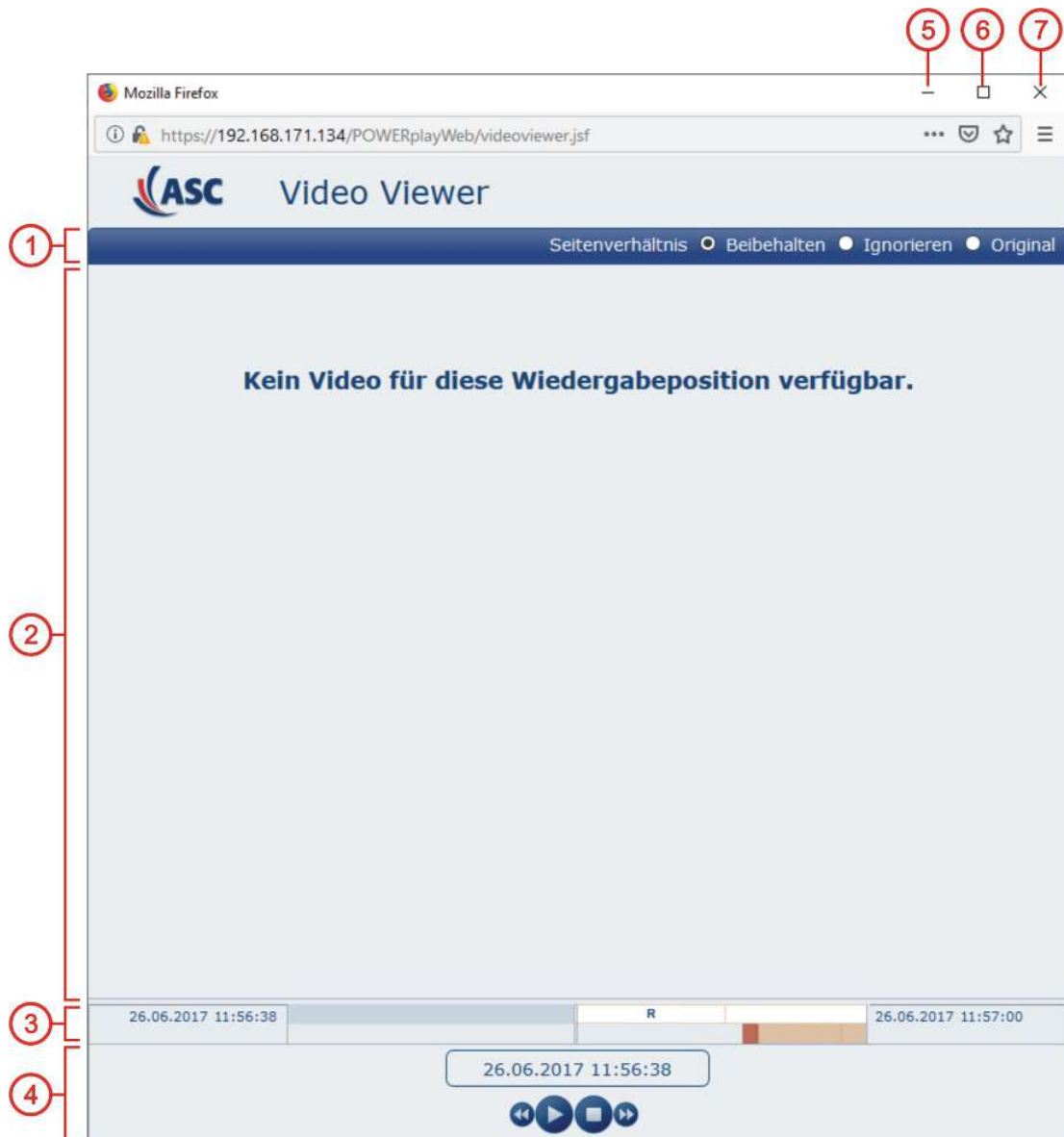






Abb. 72: Video Viewer (Beispiel)

1	Optionsleiste	Enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen, siehe Kapitel "Optionsleiste", S. 56 .
2	Hauptansicht	Zeigt die Videoaufzeichnung .
3	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen, siehe Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 56 .
4	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe Kapitel "Symbole", S. 43 . 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 Viewer.
	(Schließen)

8.3.3.1 Optionsleiste

Die Optionsleiste enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen.



Abb. 73: Optionsleiste

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Einstellungen.

Seitenverhältnis	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.
• Beibehalten	Das Original-Seitenverhältnis der Videoaufzeichnung wird im Fenster der Hauptansicht des Video Viewers beibehalten.
• Ignorieren	Die Anzeige der Videoaufzeichnung wird an die Fenstergröße der Hauptansicht des Video Viewers angepasst. Das Seitenverhältnis wird ignoriert, d. h. die Anzeige kann verzerrt werden.
• Original	Die Videoaufzeichnung wird in Originalgröße in der Hauptansicht des Video Viewers angezeigt.

8.3.3.2 Wiedergabeleiste

Die Wiedergabeleiste zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen.

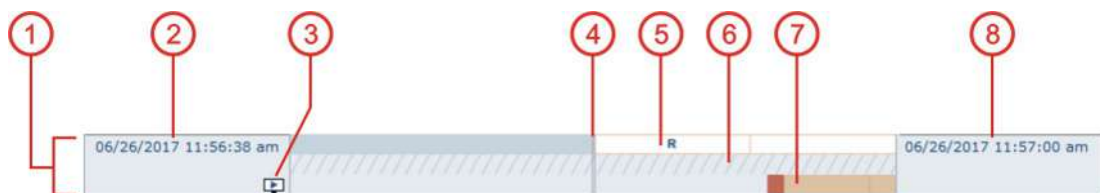


Abb. 74: Wiedergabeleiste

1	Zeigt die Spur einer geladenen Videoaufzeichnung .
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 Videoaufzeichnung 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"> • R = Ringing (eine Verbindung wird aufgebaut) • C = Connected (mindestens zwei Teilnehmer telefonieren miteinander) • H = Hold (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife) • Q = Queued (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife) • W = Wrapup (Nachbearbeitungszeit)
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 Kapitel "Darstellung der Ladezustände" , S. 41.
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).

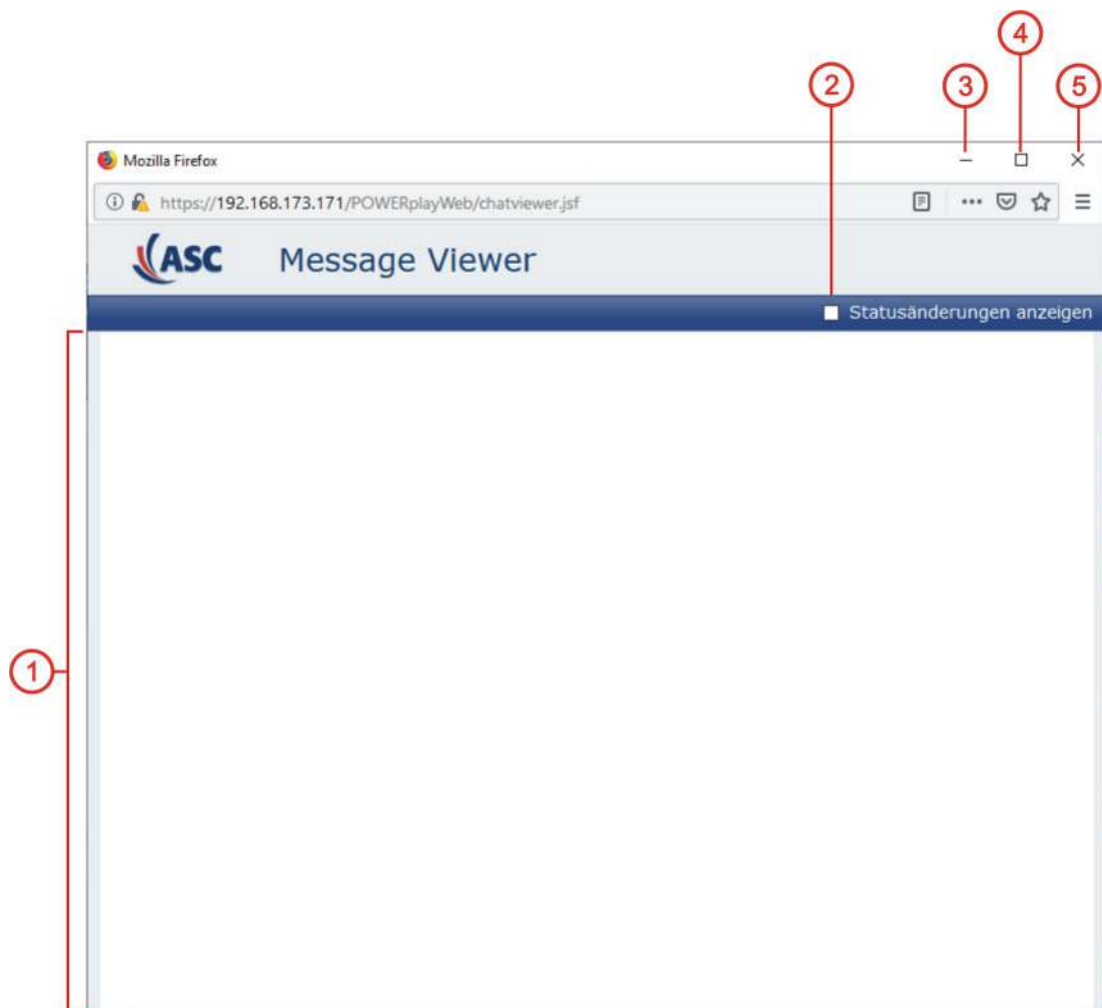






Abb. 75: Message Viewer

1	Hauptansicht	Zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten. Siehe Kapitel "Hauptansicht" , S. 58.
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.

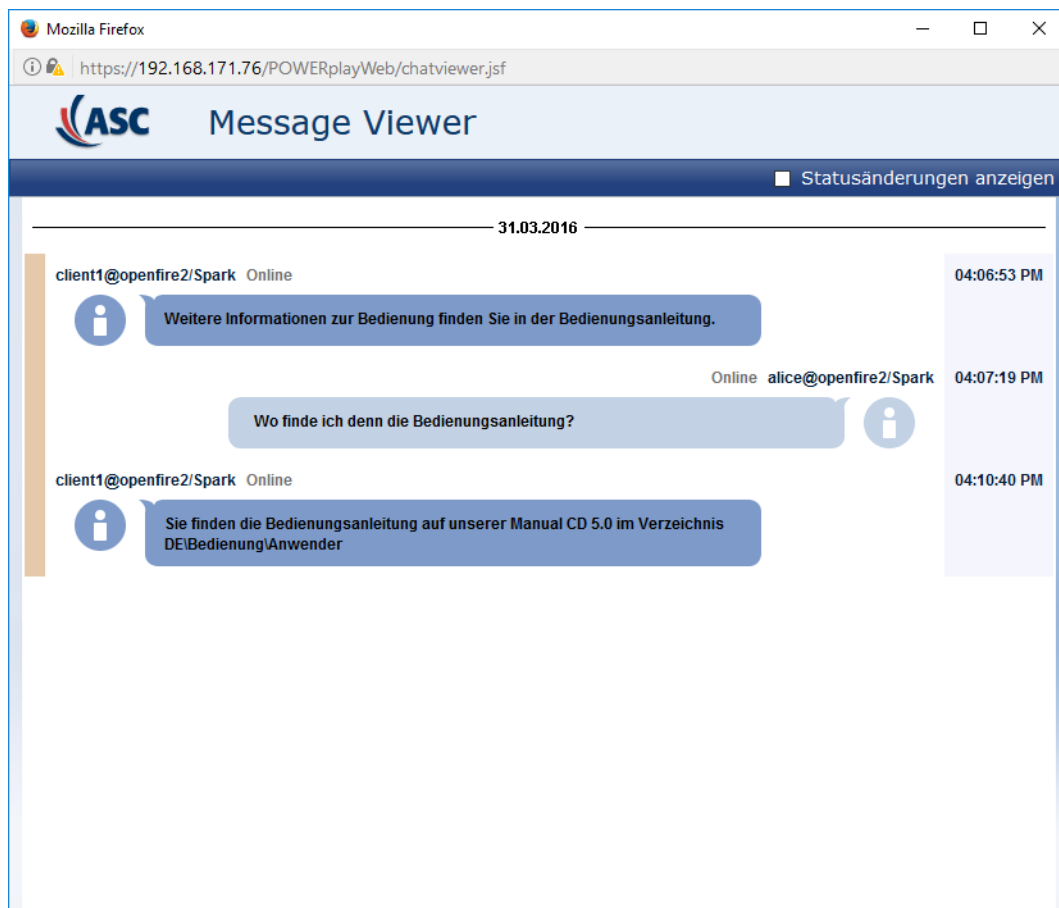


Abb. 76: Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

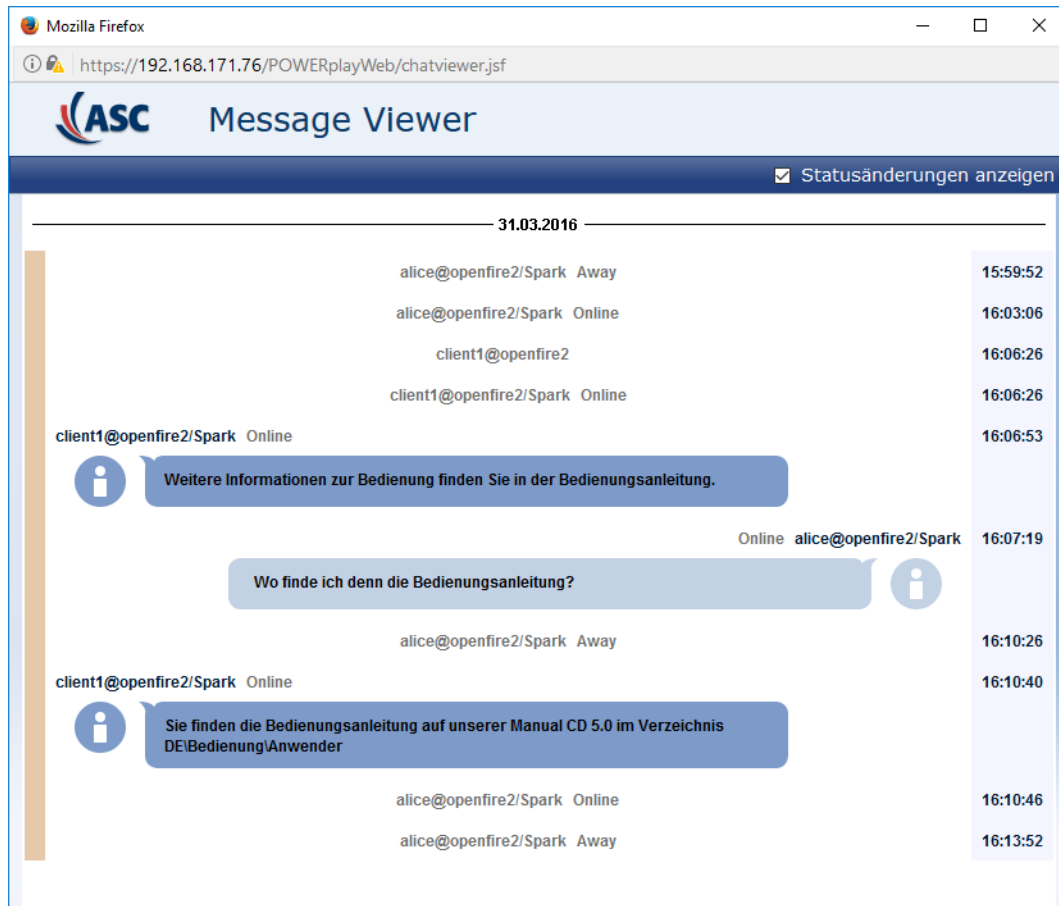


Abb. 77: Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

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:

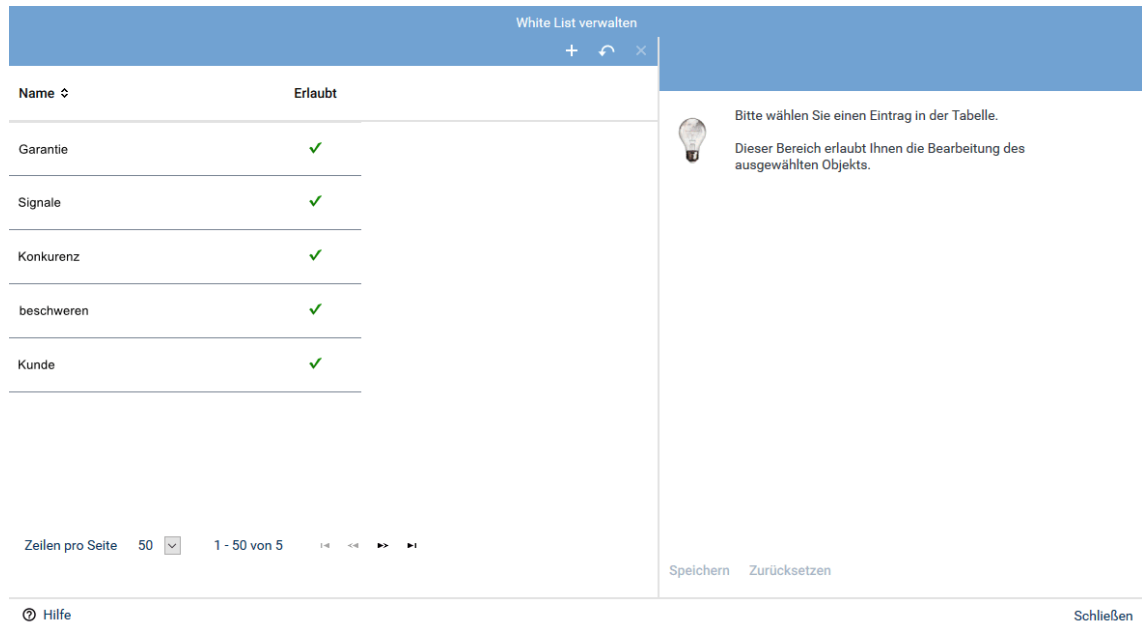





Abb. 78: White List verwalten


Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

	<i>Erstellen</i>	Erstellt ein neues Schlüsselwort (siehe Kapitel "Schlüsselwort erstellen", S. 60).
	<i>Importieren</i>	Importiert Schlüsselwörter (siehe Kapitel "Schlüsselwörter importieren", S. 68).
	<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. 79: 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 Kapitel "Gleichklingende Wörter bearbeiten" , S. 63).

- 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 *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

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

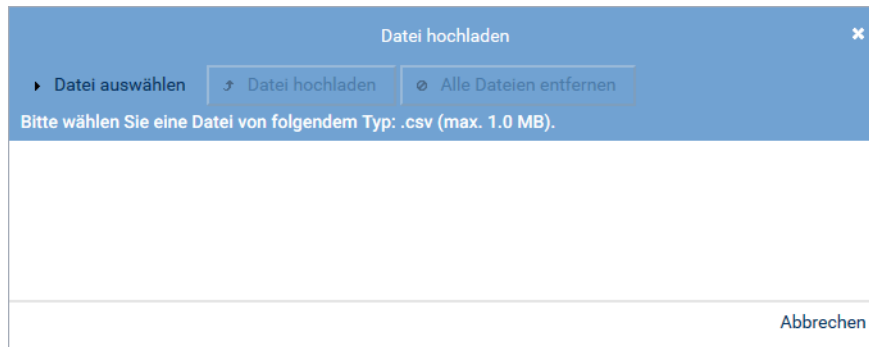


Abb. 80: Schlüsselwörter importieren

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

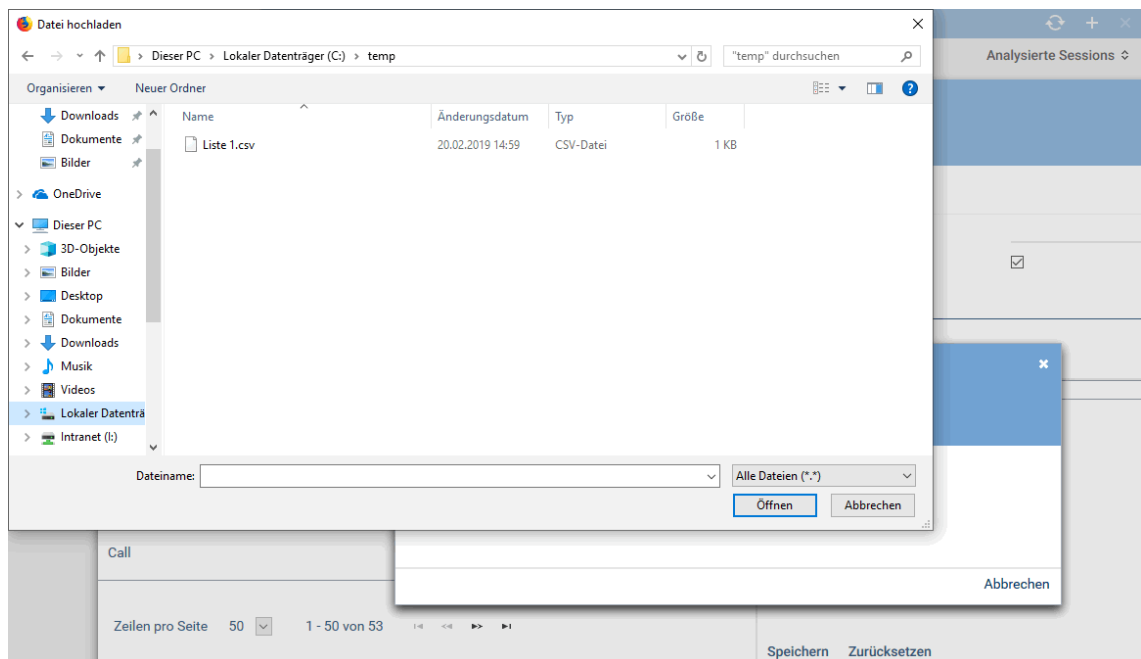



Abb. 81: Datei öffnen

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.

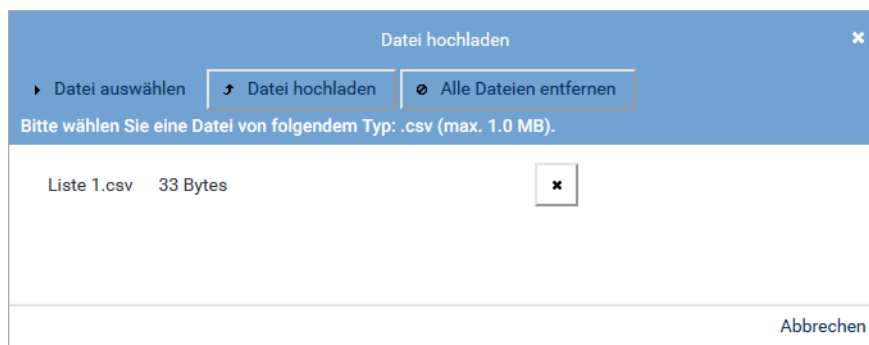


Abb. 82: Datei hochladen

- ⇒ 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*

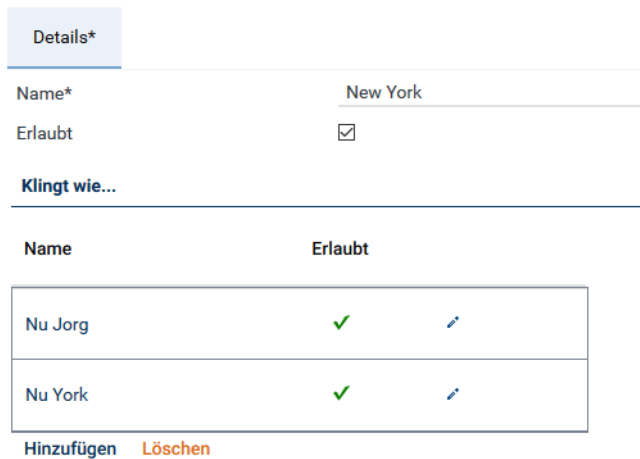

Name*

New York

Erlaubt

☒

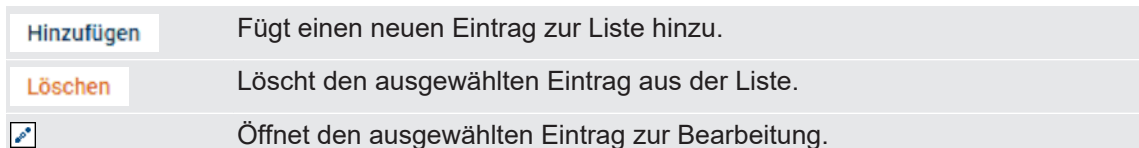
Klingt wie...


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

Hinzufügen

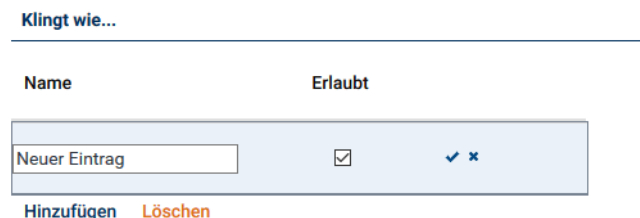

Löschen

Abb. 83: 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. 84: 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, Emotionserkennung oder linguistische 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:

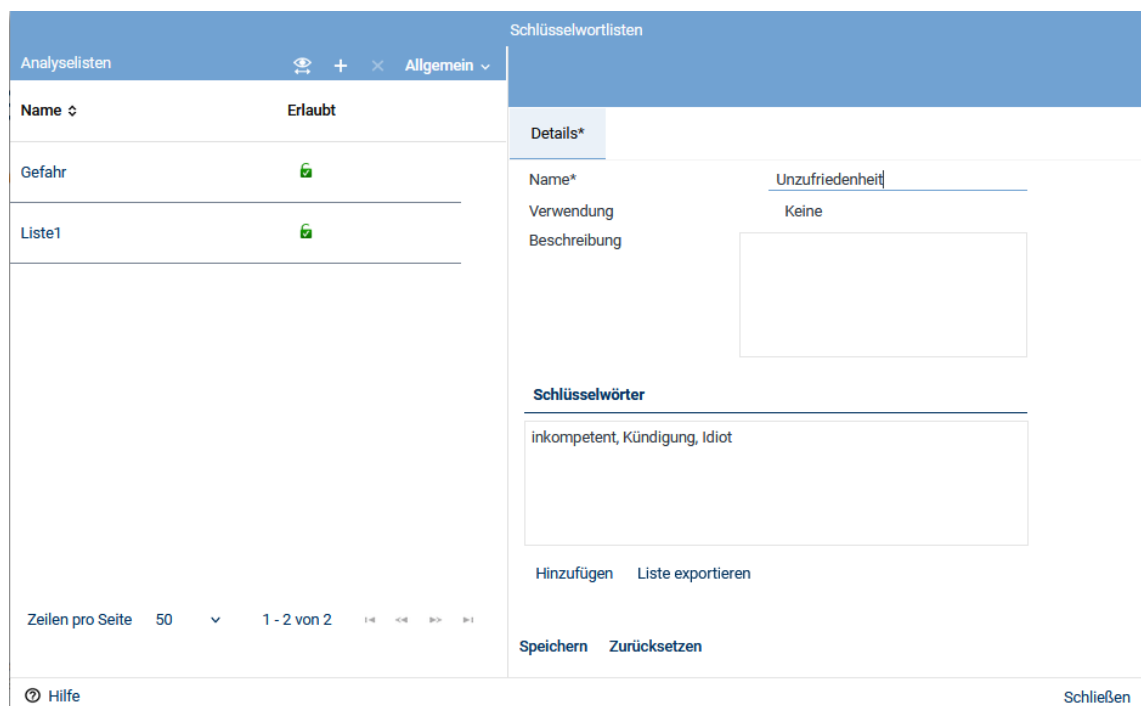







Abb. 85: Schlüsselwortlisten verwalten (Ansicht Analyselisten)

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

Name	Zeigt dem Namen der Liste an.
Erlaubt	Zeigt an, ob alle Einträge der Liste laut den Einstellungen in der White List erlaubt wurden.

	 = Alle Einträge sind erlaubt.
	 = Die Liste enthält Einträge, die nicht erlaubt sind.
<i>Erstelldatum</i>	Zeigt das Datum, an dem die Liste erstellt wurde.
<i>Aktualisiert</i>	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 <i>Analyseliste</i> bzw. <i>Synonymliste</i> , siehe Kapitel "Neue Schlüsselwortliste erstellen" , S. 67.
	<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 <i>Analyse-</i> bzw. <i>Synonymlisten</i> vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • Welche Informationen werden angezeigt. • Reihenfolge der angezeigten Spalten. • Anzahl der Zeilen pro Seite.

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:

Hinzufügen	<p>Öffnet das Menü der erweiterten Schlüsselwortverwaltung: Folgende Optionen stehen Ihnen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aus Datei importieren</i>, siehe Kapitel "Schlüsselwörter importieren", S. 68 • <i>Aus Liste importieren</i>, siehe Kapitel "Schlüsselwort aus Liste übernehmen", S. 67.
Liste exportieren	Exportiert die ausgewählte Liste, siehe Kapitel "Schlüsselwortliste exportieren" , S. 70.



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

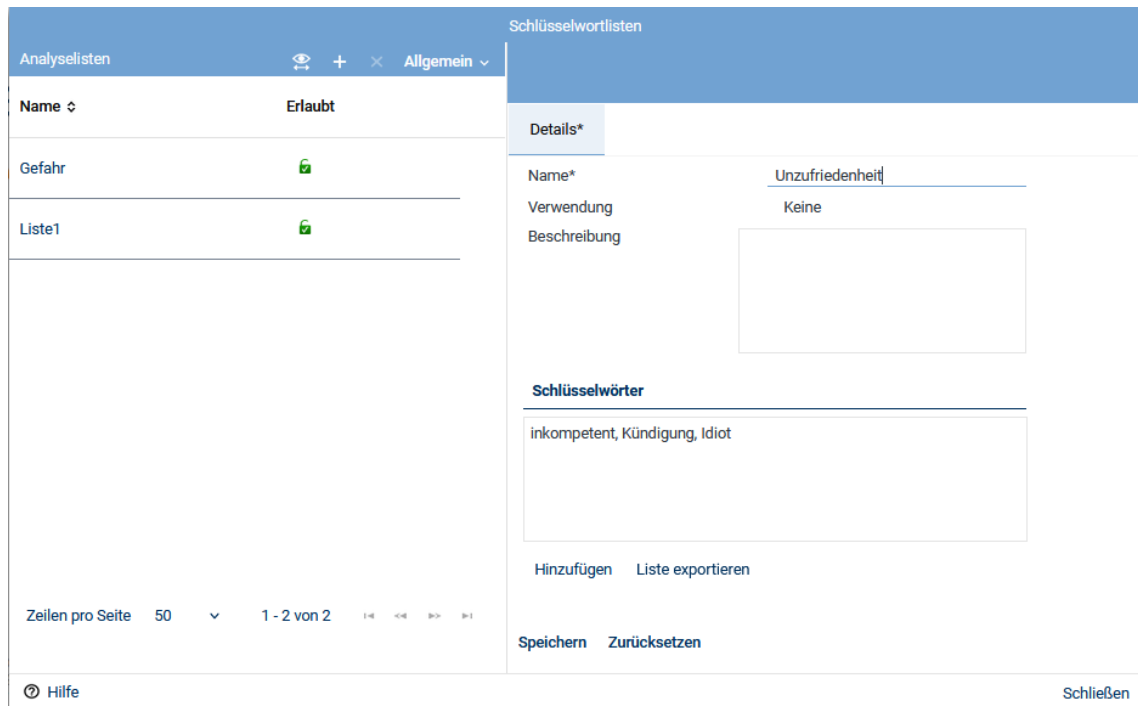


Abb. 86: Schlüsselwortlisten verwalten (Ansicht Analyselisten)

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.
Sie haben 3 Möglichkeiten, Schlüsselwörter zur Liste hinzuzufügen:
 - Schlüsselwörter durch Kommas getrennt manuell eingeben und die Eingabe über die Schaltfläche *Speichern* zur Liste hinzufügen.
 - Schlüsselwörter aus Datei importieren, siehe [Kapitel "Schlüsselwörter importieren"](#), S. 68
 - Schlüsselwörter aus existierender Liste übernehmen, siehe [Kapitel "Schlüsselwort aus Liste übernehmen"](#), S. 67
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 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.

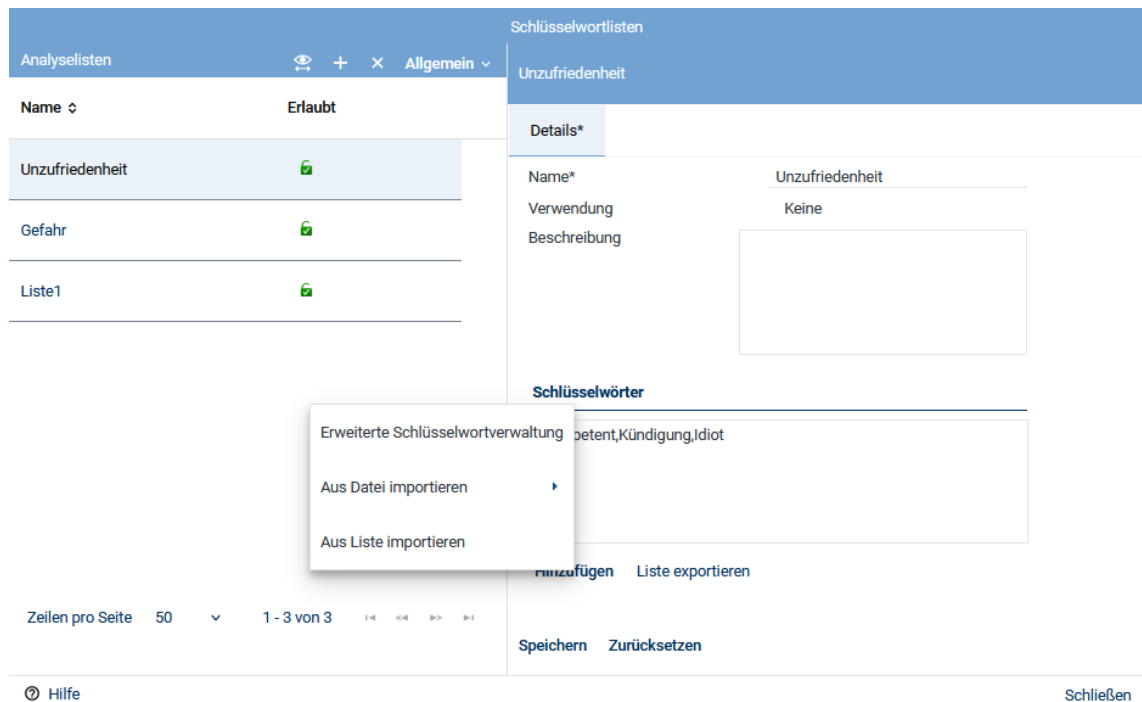


Abb. 87: Schlüsselwort aus Liste übernehmen (Beispiel)

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* und wählen Sie aus den Optionen der erweiterten Schlüsselwortverwaltung die Option *Aus Liste importieren*.

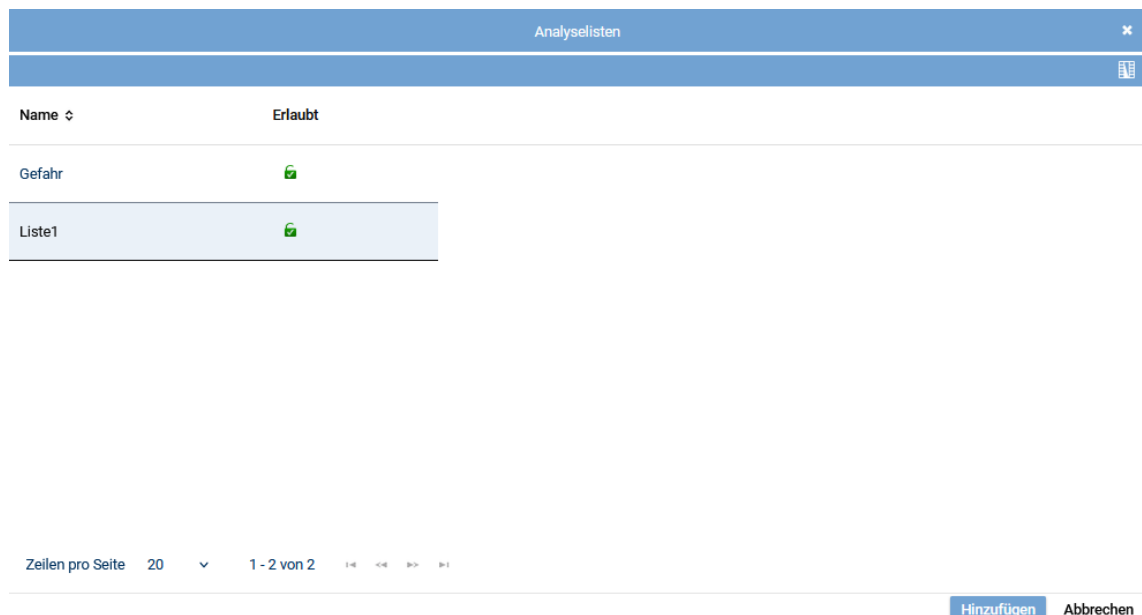


Abb. 88: Schlüsselwort aus Liste übernehmen (Beispiel)

2. Wählen Sie im sich öffnenden Fenster *Analyselisten* die Liste aus, deren Inhalt Sie hinzufügen möchten, und bestätigen Sie Ihre Eingabe, indem Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* klicken.
- ⇒ Die Schlüsselwörter der gewählten Liste werden der ersten Schlüsselwortliste hinzugefügt.

10.1.2 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

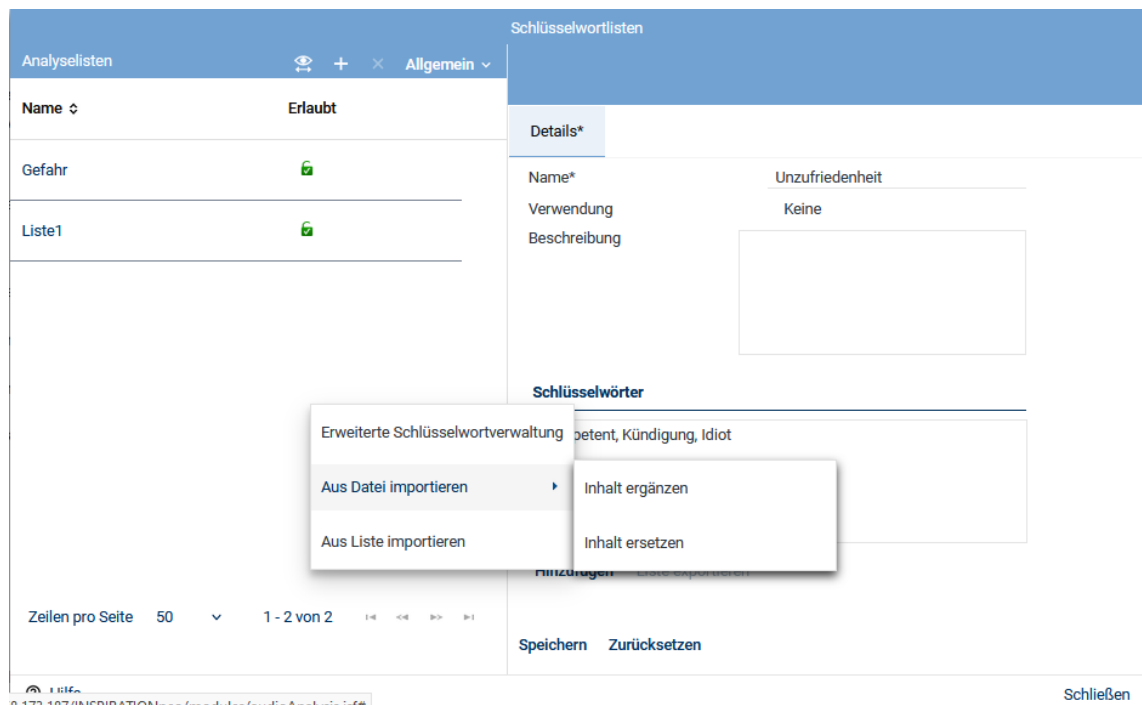


Abb. 89: Schlüsselwörter importieren

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Schlüsselwörter* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
2. Wählen Sie die Option *Aus Datei importieren* und anschließend eine der Optionen *Inhalt ergänzen* oder *Inhalt ersetzen*, je nachdem, ob Sie bereits vorhandene Schlüsselwörter beibehalten oder ersetzen möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.

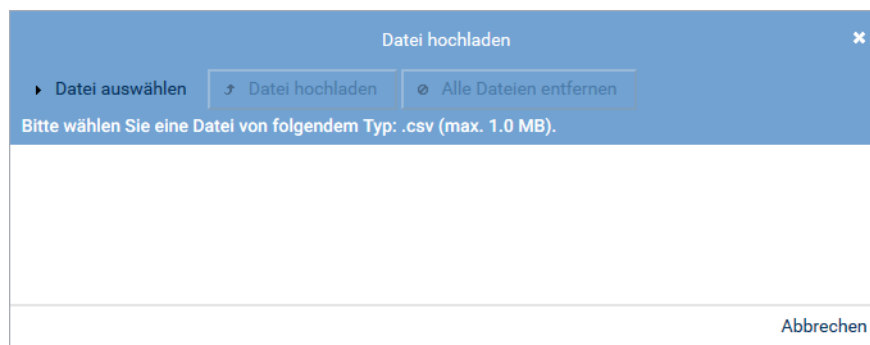


Abb. 90: Schlüsselwörter importieren

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

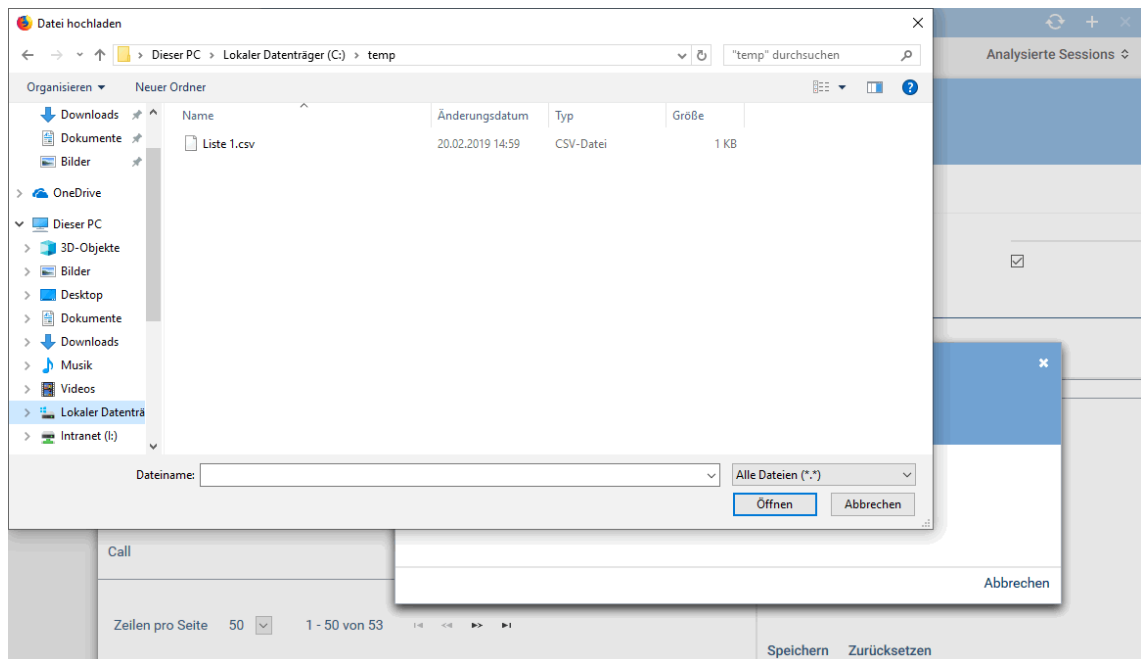



Abb. 91: Datei öffnen

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.

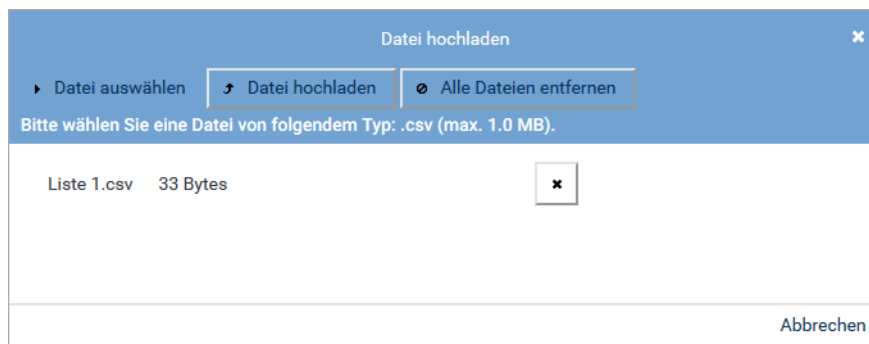


Abb. 92: Datei hochladen

- ⇒ 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



Schlüsselwortliste exportieren


1. Klicken Sie im rechten Fenster im Gruppenfeld *Schlüsselwörter* auf die Schaltfläche *Liste exportieren*.

Analyselisten

   Allgemein ▾

Name ↕	Erlaubt
Gefahr	
Liste1	

Zeilen pro Seite 50 ▾ 1 - 2 von 2  

 Hilfe

Schlüsselwortlisten

Details*

Name*

Unzufriedenheit

Verwendung

Keine

Beschreibung

Schlüsselwörter

inkompetent, Kündigung, Idiot

Hinzufügen

Liste exportieren

Speichern

Zurücksetzen

Schließen

Abb. 93: Schlüsselwortliste exportieren (Beispiel)

Eine CSV-Datei der Liste wird lokal auf Ihrem Computer gespeichert.

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
da2c66b8-6236-4ac6-b6cf-0d88594b8df	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-aec60002380e	ANALYZING	[551c01e1-1858-4354-04c3-d72816eb4974, 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-1f63-40bc-9ac3-8dc551de76c	0ae95a34-19e1-44ed-9e4a-5b3d03e5524	c86eca97-0ae4-4716-8a46-85d0553a2f1	ANALYZING	[895056e2-05fc-4de4-ba8a-ae9df979e7f4, 3623d3a1-c904-402d-b15f-ad8d4847d87]	03.03.2020 12:53:08
c628271c-0017-4448-9d1f-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
0688f25-c6b6-408b-8d6b-79f9f122d52	35d1965e-fb4-4cbe-8a7e-cc2e5bb587b1	029ec08b-63f2-4d53-909b-2678661f7970	ANALYZING	[4298475b-cac9-4bd7-a3bc-be9a500b0d62, 5fb6850a-aa93-4e1a-ac80-406aaaa9e9a0]	03.03.2020 12:53:08
57575563-3d7-41e4-98fa-bd44364ac15	a0864501-faa3-4f50-9707-97681a4f4d8	8d6406a3-fa8a-4c7a-20a1-fb44fb-b64708	ANALYZING	[af35d515-cde3-4b4a-81e4-ce30af674469]	03.03.2020

Abb. 94: Laufende Analysen

Im Fenster werden folgende Informationen angezeigt:

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

Im Fenster stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

Aktualisieren	Aktualisiert die Liste der laufenden Analysen.
Aufgabe zurücksetzen	Setzt die Audioanalyse für ausgewählte Sessions zurück. Die zurückgesetzten Sessions werden zu einem späteren Zeitpunkt erneut analysiert. Siehe Kapitel "Laufende Analysen zurücksetzen" , S. 73.
Abbrechen	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).....	12
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	Gruppenfeld Enthaltene Schlüsselwörter	19
Abb. 11	Laufwerk hinzufügen.....	19
Abb. 12	Laufwerk auswählen	20
Abb. 13	Schlüsselwort auswählen	20
Abb. 14	Schlüsselwort hinzufügen (Beispiel)	20
Abb. 15	Registerkarte Emotionen	21
Abb. 16	Fenster ASC.EmotionDetection mit der geladenen WAVE-Datei (Beispiel).....	23
Abb. 17	Registerkarte Zeitplan (Beispiele).....	25
Abb. 18	Registerkarte Filter (Beispiel)	25
Abb. 19	Gruppenfeld Organisationseinstellungen.....	26
Abb. 20	Agenten	26
Abb. 21	Agenten aus Organisationsstruktur hinzufügen.....	27
Abb. 22	Agenten (Beispiel)	27
Abb. 23	Eigene Agenten hinzufügen.....	28
Abb. 24	Gruppenfeld Zeit	28
Abb. 25	Gruppenfeld Session-Kategorien.....	29
Abb. 26	Session-Kategorie hinzufügen.....	29
Abb. 27	Session-Kategorie auswählen	29
Abb. 28	Registerkarte Zusätzliche Filter	30
Abb. 29	Gruppenfeld Session-Informationen	30
Abb. 30	Listeneintrag bearbeiten	31
Abb. 31	Registerkarte Zusammenfassung.....	31
Abb. 32	Registerkarte Statistik.....	32
Abb. 33	Audioanalyse-Job erstellen.....	33
Abb. 34	Audioanalyse-Job löschen	35
Abb. 35	Session-Ansicht	36
Abb. 36	Speichern als	37
Abb. 37	Konversationen speichern	38
Abb. 38	Startbildschirm (Beispiel)	39
Abb. 39	Wiedergabeleiste in Vollansicht.....	40
Abb. 40	Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht	40
Abb. 41	Metadaten vollständig geladen	41

Abb. 42	Metadaten der Aufzeichnung fehlen	41
Abb. 43	Defektes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht).....	41
Abb. 44	Fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)	41
Abb. 45	Defektes oder fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Kompri- mierte Ansicht).....	42
Abb. 46	Datenpuffer leer/geladen	42
Abb. 47	Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.....	42
Abb. 48	Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.....	42
Abb. 49	Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet.....	42
Abb. 50	Konversationsbereich stumm geschaltet	42
Abb. 51	Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten.....	42
Abb. 52	Aufzeichnung gesperrt.....	43
Abb. 53	Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel).....	43
Abb. 54	Gefundene Schlüsselwörter in einer Konversation (Beispiel).....	43
Abb. 55	Wiedergabehinweis mit den erkannten Schlüsselwort-Details (Beispiel)	43
Abb. 56	Speichern als	47
Abb. 57	Konversationen speichern	48
Abb. 58	Lesezeichen-Editor	49
Abb. 59	Lesezeichen-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel).....	49
Abb. 60	Konversation mit durch Lesezeichen markierten Konversationsbereich (Beispiel) .	50
Abb. 61	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel).....	50
Abb. 62	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel).....	50
Abb. 63	Lesezeichen bearbeiten (Beispiel).....	50
Abb. 64	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel).....	51
Abb. 65	Stummschaltung für gewählte Teilnehmer (Beispiel)	52
Abb. 66	Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel)	52
Abb. 67	Eingeblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel).....	52
Abb. 68	Stille-Abschnitt-Details (Beispiel).....	53
Abb. 69	Stille-Abschnitt bearbeiten (Beispiel)	53
Abb. 70	Stille-Abschnitt-Details (Beispiel).....	53
Abb. 71	Konversation mit Wiedergabeschleife	54
Abb. 72	Video Viewer (Beispiel).....	55
Abb. 73	Optionsleiste	56
Abb. 74	Wiedergabeleiste	56
Abb. 75	Message Viewer	57
Abb. 76	Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel).....	58
Abb. 77	Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel).....	59
Abb. 78	White List verwalten.....	60
Abb. 79	White List erstellen	61
Abb. 80	Schlüsselwörter importieren	62
Abb. 81	Datei öffnen	62
Abb. 82	Datei hochladen.....	62
Abb. 83	Gleichklingende Wörter bearbeiten	63

Abb. 84	Listeneintrag bearbeiten	63
Abb. 85	Schlüsselwortlisten verwalten (Ansicht Analyselisten)	65
Abb. 86	Schlüsselwortlisten verwalten (Ansicht Analyselisten)	67
Abb. 87	Schlüsselwort aus Liste übernehmen (Beispiel)	68
Abb. 88	Schlüsselwort aus Liste übernehmen (Beispiel)	68
Abb. 89	Schlüsselwörter importieren	69
Abb. 90	Schlüsselwörter importieren	69
Abb. 91	Datei öffnen	70
Abb. 92	Datei hochladen	70
Abb. 93	Schlüsselwortliste exportieren (Beispiel)	71
Abb. 94	Laufende Analysen	72

Tabellenverzeichnis

Glossar

MP3

Verfahren zur verlustbehafteten Kompression digital gespeicherter Audiodaten. MP3 ist eine Kompressionsart, bei der nur für den Menschen wahrnehmbare Signalanteile gespeichert werden. Dies ermöglicht eine Reduktion der Datenmenge bei der die wahrgenommene Audioqualität nicht leidet.

MP4

MP4 ist ein Video-Containerformat. Das MP4-Dateiformat basiert auf dem Apple-QuickTime-Dateiformat. In MP4-Dateien können multimediale Inhalte in Form von mehreren Audio- und Videospuren sowie Untertitel, 2D- und 3D-Grafiken gespeichert werden. Diese Inhalte lassen sich dann mit Hilfe geeigneter Software lokal abspielen oder über ein Netzwerk streamen. (Quelle: Wikipedia 07.02.2020)

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 anderen Video 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. (Quelle: Wikipedia 23.02.2021)

XML

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