

Konfiguration Sprachanalyse



Administrationsanleitung für Systembetreiber und Mandanten

03.08.2022

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.

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	4
2	Einleitung	5
3	Lizenzen.....	7
4	Konfiguration	8
4.1	Voraussetzungen.....	8
4.1.1	Voraussetzungen für die Konfiguration der Schlüsselwörterkennung, Transkription und Emotionserkennung.....	8
4.1.2	Schlüsselwörterkennung ASC	8
4.1.3	Emotionserkennung ASC	8
4.1.3.1	Neo-Server konfigurieren.....	8
4.1.4	Transkription Microsoft Cognitive Services.....	9
4.2	Konfiguration in Neo	9
4.2.1	API-Server aktivieren.....	9
4.2.2	Wiedergabe aktivieren	9
4.2.3	Export aktivieren	10
4.3	Audioanalyse-Applikation konfigurieren.....	11
4.3.1	Schlüsselwörterkennung konfigurieren ASC	13
4.3.2	Emotionserkennung konfigurieren ASC.....	13
4.3.3	Transkription konfigurieren Microsoft Cognitive Services.....	15
4.4	Transkribierte Aufzeichnungen exportieren	23
5	Weitergehende Konfiguration in Neo	25
5.1	Sprachanalyse konfigurieren	25
5.2	Transkription in Neo konfigurieren.....	25
5.3	ASC-Schlüsselwörterkennung in Neo konfigurieren.....	26
5.4	Audioanalyse-Konfiguration in INSPIRATIONneo erstellen	27
5.5	Schlüsselwörterkennungs-Konfiguration in Neo erstellen	30
5.6	Transkriptions-Konfiguration in Neo erstellen.....	32
5.7	Emotionserkennung in System Configuration erstellen	34
5.8	Emotionserkennung in Neo konfigurieren.....	35
5.9	Emotionserkennungs-Job in Neo konfigurieren	36
6	Überprüfung der Ergebnisse	39
6.1	Ergebnisse überprüfen: Schlüsselwörterkennung	39
6.2	Ergebnisse überprüfen: Transkription.....	41
6.3	Ergebnisse überprüfen: Emotionserkennung	42
	Glossar	47

Allgemeine Hinweise

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

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

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

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

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

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

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

Diese Anleitung beschreibt die Konfiguration der Audioanalyse in Neo.

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



Die Nutzung jeglicher Sprachanalysemethoden setzt **unkomprimierte** Audiodaten voraus.

Schlüsselwörterkennung

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

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

Transkription

Die Transkription wandelt die aufgezeichneten Gespräche in Texte um, die dann zur Analyse zur Verfügung stehen.

Um alle Wörter erkennen zu können, werden Wörterbücher hinterlegt, mit denen die Sprachdaten abgeglichen werden. Dadurch, dass jedes einzelne Wort erkannt und in Text umgewandelt wird, ist dieser Ansatz zunächst aufwendiger als die Schlüsselwortanalyse. Dafür ist nachher der gesamte Anruf als Text verfügbar, so dass jedes denkbare Wort über eine Volltextsuche gesucht werden kann, ohne dass dieses nochmal explizit definiert werden muss.

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

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

Emotionserkennung

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

Es gibt zwei Arten der Emotionserkennung:

- *Linguistische Emotionserkennung*

Die Erkennung von Emotionen erfolgt anhand der Wortwahl des Sprechers. Dafür werden die Gespräche nach Schlüsselwörtern durchsucht, die typisch für eine Emotion sind. Werden beispielsweise Schimpfworte verwendet, ist davon auszugehen, dass das Gespräch die Emotion *Ärger* enthält.

- *Akustische Emotionserkennung*

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

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

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

Die Funktion Emotionserkennung muss im Server-Modul in der Applikation System Configuration durch den Systembetreiber aktiviert werden.

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



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

3 Lizenzen

Folgende Lizenzen müssen im Neo-System vorhanden sein, um die hier beschriebenen Funktionen zu verwenden:

Transkription

10700009	INSPIRATION ^{neo} System oder	1 pro System
10500018	INSPIRATION ^{neo} for Compliance	1 pro System
10500009	INSPIRATION ^{neo} Transcription Analytics	1 pro Analysekanal
10700014	Import & Export	1 pro System

Schlüsselwörterkennung

10700009	INSPIRATION ^{neo} System oder	1 pro System
10500018	INSPIRATION ^{neo} for Compliance	1 pro System
10500009	INSPIRATION ^{neo} Keyword Spotting Analytics	1 pro Analysekanal
10700014	Import & Export	1 pro System

Emotionserkennung

10700009	INSPIRATION ^{neo} System oder	1 pro System
10500018	INSPIRATION ^{neo} for Compliance	1 pro System
10500009	INSPIRATION ^{neo} Emotion Detection	1 pro Agent

Diese Lizenzen können Sie sich als Systembetreiber in der Applikation System Configuration im Lizenzierungs-Modul über die Symbolleiste der Hauptansicht über die Menüpunkte *Lizenzierung* > *Reporte* anzeigen lassen.

4 Konfiguration

Für die Konfiguration wird in dieser Anleitung als Beispiel folgende IP-Adresse verwendet:

1. 192.168.169.4 - Neo-Server



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

4.1 Voraussetzungen

4.1.1 Voraussetzungen für die Konfiguration der Schlüsselwörterkennung, Transkription und Emotionserkennung

- Erforderliche Lizenzen sind vorhanden, siehe Lizenzen.

4.1.2 Schlüsselwörterkennung ASC

Diese Analysemethode sucht nach Schlüsselwörtern in Transkriptionen, die zuvor von EML oder Microsoft Cognitive Services erstellt wurden.

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

- Servername des Neo-Servers, auf dem die Schlüsselwörterkennung konfiguriert ist

4.1.3 Emotionserkennung ASC

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

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

4.1.3.1 Neo-Server konfigurieren

Die Emotionserkennung kann auf einem separaten Server ausgeführt werden. Audiodaten müssen jedoch von einem dedizierten API-Server im Netzwerk gestreamt werden. Das bedeutet: Ein API-Server hat Zugriff auf die Aufzeichnungen auf dem Server, auf dem der API-Server ausgeführt wird, und auf Speichererweiterungen, die mit diesem Server verbunden sind. Darüber hinaus kann der API-Server Audiodaten von anderen Servern streamen, wenn die Übertragung für die Wiedergabe konfiguriert ist.

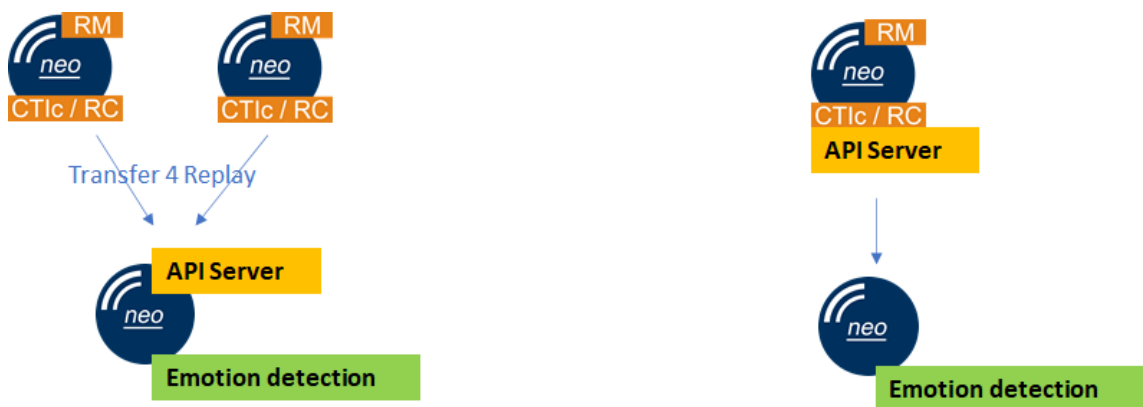


Abb. 1: Beispiele für Emotionserkennungsserver



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

4.1.4 Transkription Microsoft Cognitive Services

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

- IP-Adresse des Neo-Servers
- Gültiges Azure-Konto
- Azure Cognitive Services-Abonnement
- Authentifizierungsschlüssel für Cognitive Service (bei Microsoft über Azure Konto zu beantragen)

4.2 Konfiguration in Neo

4.2.1 API-Server aktivieren



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

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

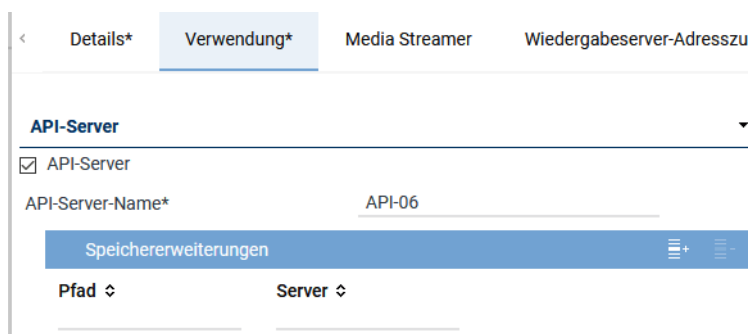


Abb. 2: Gruppenfeld API-Server

Gruppenfeld API-Server

API-Server	Aktiveren Sie das Kontrollkästchen <i>API-Server</i> . <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Das Eingabefeld <i>API-Server-Name</i> wird aktiv. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.
API-Server-Name	Geben Sie im Eingabefeld <i>API-Server-Name</i> den Namen ein, unter dem der <i>API-Server</i> im System angezeigt werden soll.

Tab. 1: API-Server konfigurieren

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

4.2.2 Wiedergabe aktivieren



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

1. Starten Sie die Applikation System Configuration.
2. Melden Sie sich als System-Admin an.

3. Wählen Sie den Menüpunkt *Setup > Server*.
4. Klicken Sie in der Detailansicht des Servers z. B. *192.168.169.4* auf die Registerkarte *Verwendung*.



Details* **Verwendung** Media Streamer Wiedergabeserver-Adresszuord

API-Server ▶

Audioanalyse ·

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung ▶

Datenverarbeitung ▶

Wiedergabe ▼

☒ Wiedergabe

Wiedergabeserver*

WebSocket-Port*
(max. 5 Zeichen)

Speichern **Zurücksetzen**

Name ↕	Verbindungsstatus
Keine Datensätze gefunden	

Virtualisierung ▶

Abb. 3: Gruppenfeld Wiedergabe

Gruppenfeld Wiedergabe

Wiedergabe	Aktiveren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i> , um die Wiedergabefunktion auf den Playern nutzen können. <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> wird aktiv. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.
Wiedergabeserver	Geben Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> den Namen ein, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll.

Tab. 2: Wiedergabe konfigurieren

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

4.2.3

Export aktivieren



Der Export muss aktiviert werden, wenn Sie Schlüsselwörterkennung oder Transkriptionen durchführen möchten.

1. Starten Sie die Applikation System Configuration.
2. Melden Sie sich als System-Admin an.
3. Wählen Sie den Menüpunkt *Setup > Server*.

- Klicken Sie in der Detailansicht des Servers z. B. 192.168.169.4 auf die Registerkarte *Verwendung*.

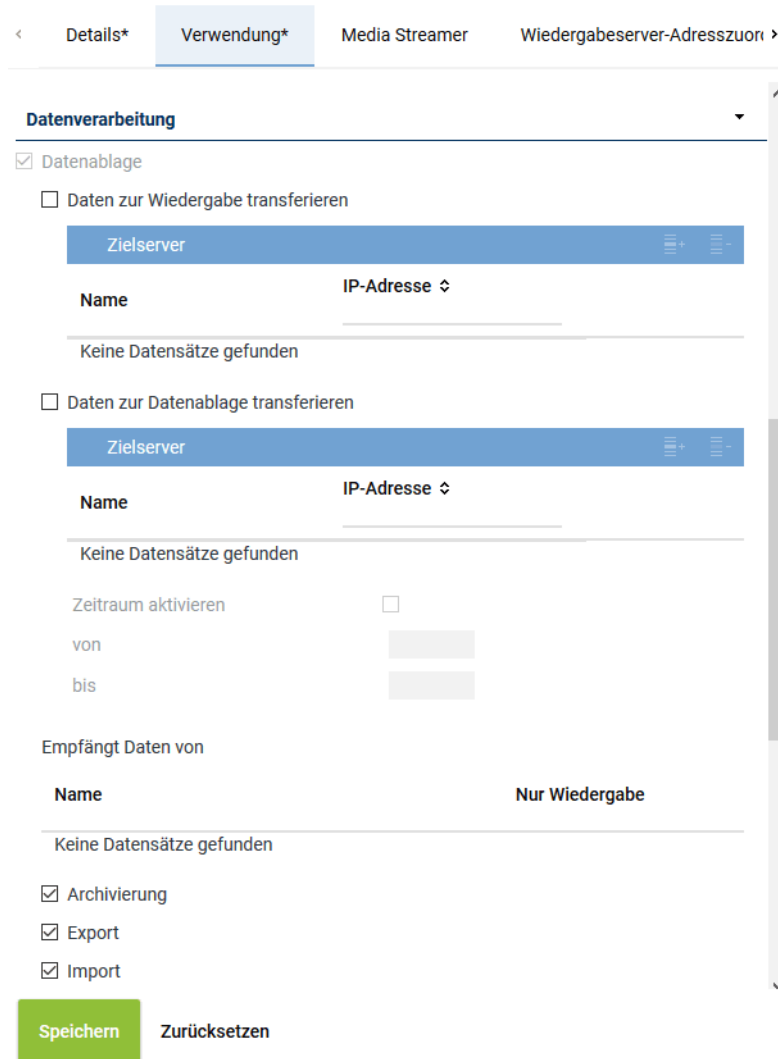


Abb. 4: Exportfunktion aktivieren

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



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

4.3 Audioanalyse-Applikation konfigurieren



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

- Starten Sie die Applikation System Configuration.
- Melden Sie sich als 1st-Tenant-Admin an.
- Wählen Sie den Menüpunkt *Applikationen*.
- Klicken Sie in der Hauptansicht auf *Audioanalyse*.
 - ⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 5: Detailansicht Audio-Analyse-Einstellungen (Beispiel)

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

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
6. Wählen Sie eine Option aus. Die folgenden Optionen stehen zur Verfügung:
 - *Schlüsselwörterkennung* > *EML*, siehe Administrationsanleitung für Systembetreiber und Mandanten *Konfiguration Sprachanalyse EML*.
 - *Schlüsselwörterkennung* > *ASC*, siehe [Kapitel "Schlüsselwörterkennung konfigurieren ASC", S. 13](#)
Diese Analysemaschine/dieses Projekt wird für einen Schlüsselwörterkennungs-Job konfiguriert, der nach Schlüsselwörtern in Transkriptionen sucht, die von EML oder Microsoft Cognitive Services erstellt wurden.
 - *Echtzeit-Schlüsselwörterkennung* > *EML*, siehe Administrationsanleitung für Systembetreiber und Mandanten *Konfiguration Sprachanalyse EML*
 - *Transkription* > *EML*, siehe Administrationsanleitung für Systembetreiber und Mandanten *Konfiguration Sprachanalyse EML*
 - *Transkription* > *Microsoft Cognitive Services*, siehe [Kapitel "Transkription konfigurieren Microsoft Cognitive Services", S. 15](#).
 - *Emotionserkennung* > *ASC*, siehe [Kapitel "Emotionserkennung konfigurieren ASC", S. 13](#) sowie Administrationsanleitung für Systembetreiber und Mandanten *Konfiguration Sprachanalyse*



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



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



Nach einer Softwareaktualisierung von Neo Version 6.5 oder höher muss bei der nachträglichen Installation von Solr zur Volltextsuche jede bereits angelegte Analysemaschine bzw. jedes angelegte Projekt noch einmal ohne Änderungen gespeichert werden, um die korrekte Sprachzuordnung in der Neo Datenbank sicherzustellen.

4.3.1 Schlüsselworterkennung konfigurieren ASC

Diese Analyse-Applikation sucht nach Schlüsselwörtern in Transkriptionen, die von EML oder Microsoft Cognitive Services erstellt wurden.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Bearbeiten*.
2. Konfigurieren Sie die Parameter für die Schlüsselworterkennung.

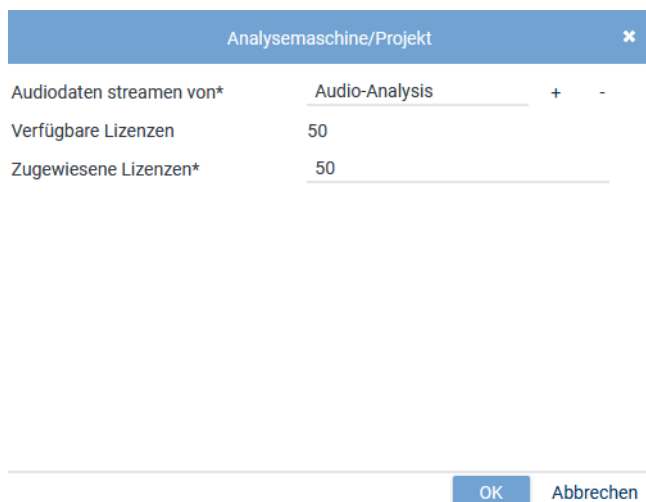


Abb. 6: Schlüsselworterkennung konfigurieren ASC (Beispiel)

<i>Audiodaten streamen von</i>	Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste den Server aus, auf dem die Transkriptions-Jobs konfiguriert werden.
<i>Verfügbare Lizenzen</i>	Zeigt die Anzahl der verfügbaren Lizenzen an.
<i>Zugewiesene Lizenzen</i>	Geben Sie im Eingabefeld die Anzahl der Lizenzen ein, die Sie zuweisen möchten.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu übernehmen.

4.3.2 Emotionserkennung konfigurieren ASC

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



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

Emotionserkennung aktivieren



Es kann nur ein Server für die Emotionserkennung aktiviert werden,

1. Starten Sie die Applikation System Configuration.
2. Melden Sie sich als System-Admin an.
3. Wählen Sie den Menüpunkt *Setup > Server*.

- Klicken Sie in der Detailansicht des Servers z. B. 192.168.169.4 auf die Registerkarte *Verwendung*.

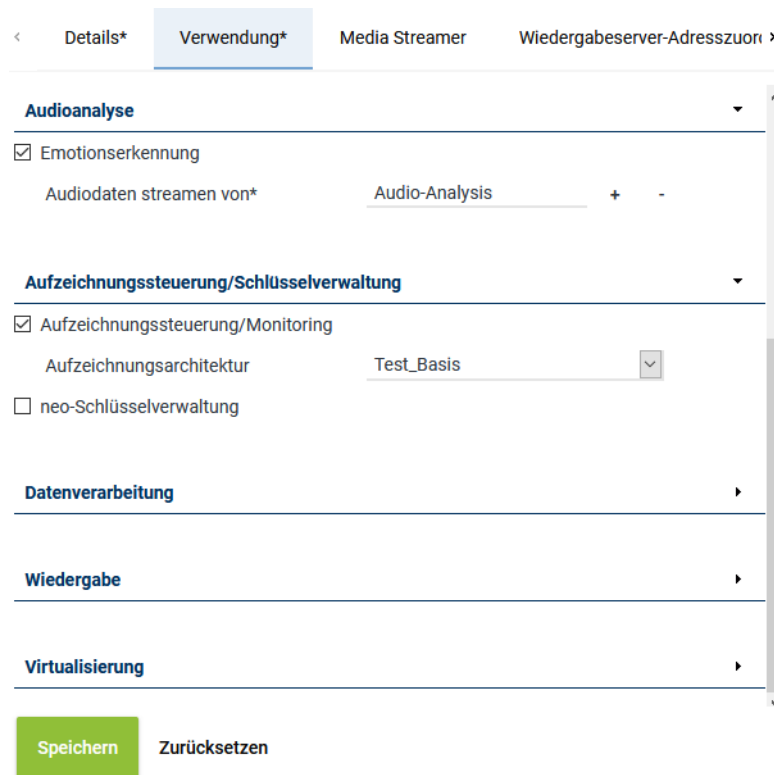


Abb. 7: Emotionserkennung aktivieren

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

Daten in der System Configuration hinterlegen

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

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

Abb. 8: Emotionserkennung konfigurieren (Beispiel)

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

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

4.3.3 Transkription konfigurieren Microsoft Cognitive Services

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



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

1. Öffnen Sie in Ihrem Microsoft-Azure-Konto *Home > Resource groups > CustomersResourceGroup > Create a resource* und wählen Sie unter *Speech* einen Transkriptions-Plan.

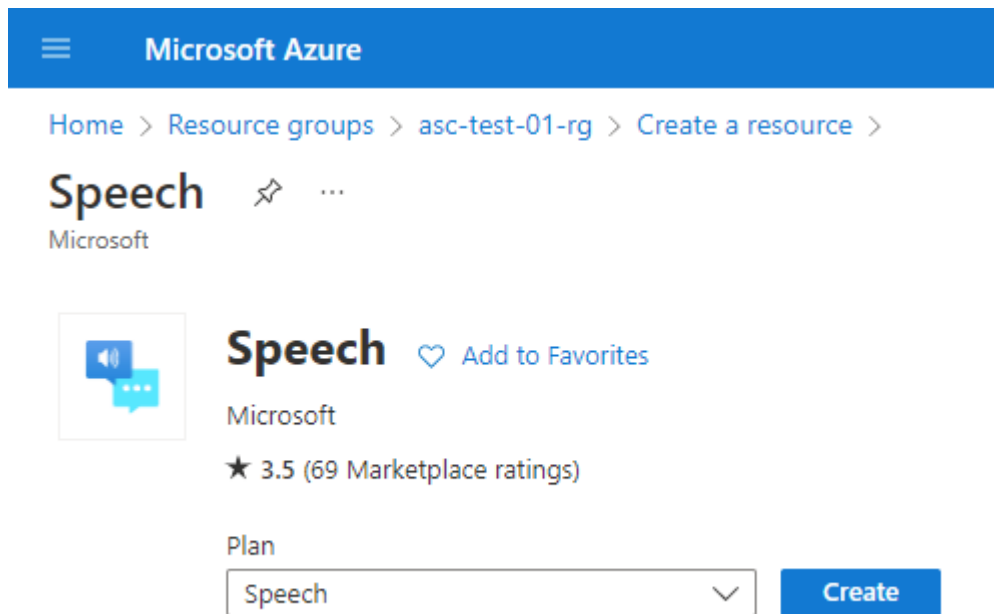



Abb. 9: Ressource erstellen


2. Füllen Sie in der Registerkarte *Basics* die Eingabefelder aus.

 Microsoft Azure

Search resources, services, and documentation

Home > Resource groups > asc-test-01-rg > Create a resource > Speech >

Create Speech Services ...

 Changes on this step may reset later selections you have made. Review all options prior to deployment.

Basics

Network

Identity

Tags

Review + create

Transcribe audible speech into readable, searchable text. Add real-time speech translations to your apps and services. Convert text to audio nearly in real time. Quickly build speech-enabled apps and services using the programming languages you already work with. Customize speech systems to optimize quality for specific scenarios.

[Learn more](#)

Project Details

Subscription * ⓘ

Resource group * ⓘ

asc-test-01-rg

[Create new](#)

Instance Details

Region ⓘ

North Europe

Name * ⓘ

asctest01sttd00

Pricing tier * ⓘ

Free F0

Free F0

Standard S0

[View full pricing details](#)


Review + create

< Previous

Next : Network >

Abb. 10: Basics konfigurieren



- Wählen Sie in der Registerkarte *Network* den Typ *All networks, including internet, can access the resource*.

 Microsoft Azure Search resources, services,...

Home > Resource groups > asc-test-01-rg > Create a resource > Speech >

Create Speech Services ...

Basics Network Identity Tags Review + create

 Configure network security for your cognitive service resource. 

Type *

- ☒ All networks, including the internet, can access this resource.
- ☐ Selected networks, configure network security for your cognitive service resource.
- ☐ Disabled, no networks can access this resource. You could configure private endpoint connections that will be the exclusive way to access this resource.


Review + create

< Previous

Next : Identity >

Abb. 11: Netzwerk

- Deaktivieren Sie in der Registerkarte *Identity* den Status, indem Sie die Option *Off* wählen.

 Microsoft Azure Search resources, services, and documents

Home > Resource groups > asc-test-01-rg > Create a resource > Speech >

Create Speech Services ...

Basics Network Identity Tags Review + create



System assigned managed identity

Enable system assigned identity to grant the resource access to other existing resources.

Status ⓘ ☒ Off ☐ On

User assigned managed identity

Add user assigned identities to grant the resource access to other existing resources.

 Add  Remove

Name	↑↓ resource group	↑↓ subscription	↑↓
No user assigned managed identities assigned to this resource. Select 'Add' to add more.			


Review + create

< Previous

Next : Tags >

Abb. 12: Status

5. In der Registerkarte *Tags* müssen Sie keine Einstellungen vornehmen.

 Microsoft Azure Search resources, services

Home > Resource groups > asc-test-01-rg > Create a resource > Speech >

Create Speech Services ...

Basics Network Identity Tags Review + create

Tags are name/value pairs that enable you to categorize resources and view consolidated billing by applying the same tag to multiple resources and resource groups. [Learn more about tags](#)

Note that if you create tags and then change resource settings on other tabs, your tags will be automatically updated.

Name ⓘ	Value ⓘ	Resource
<input type="text"/>	: <input type="text"/>	Cognitive Service

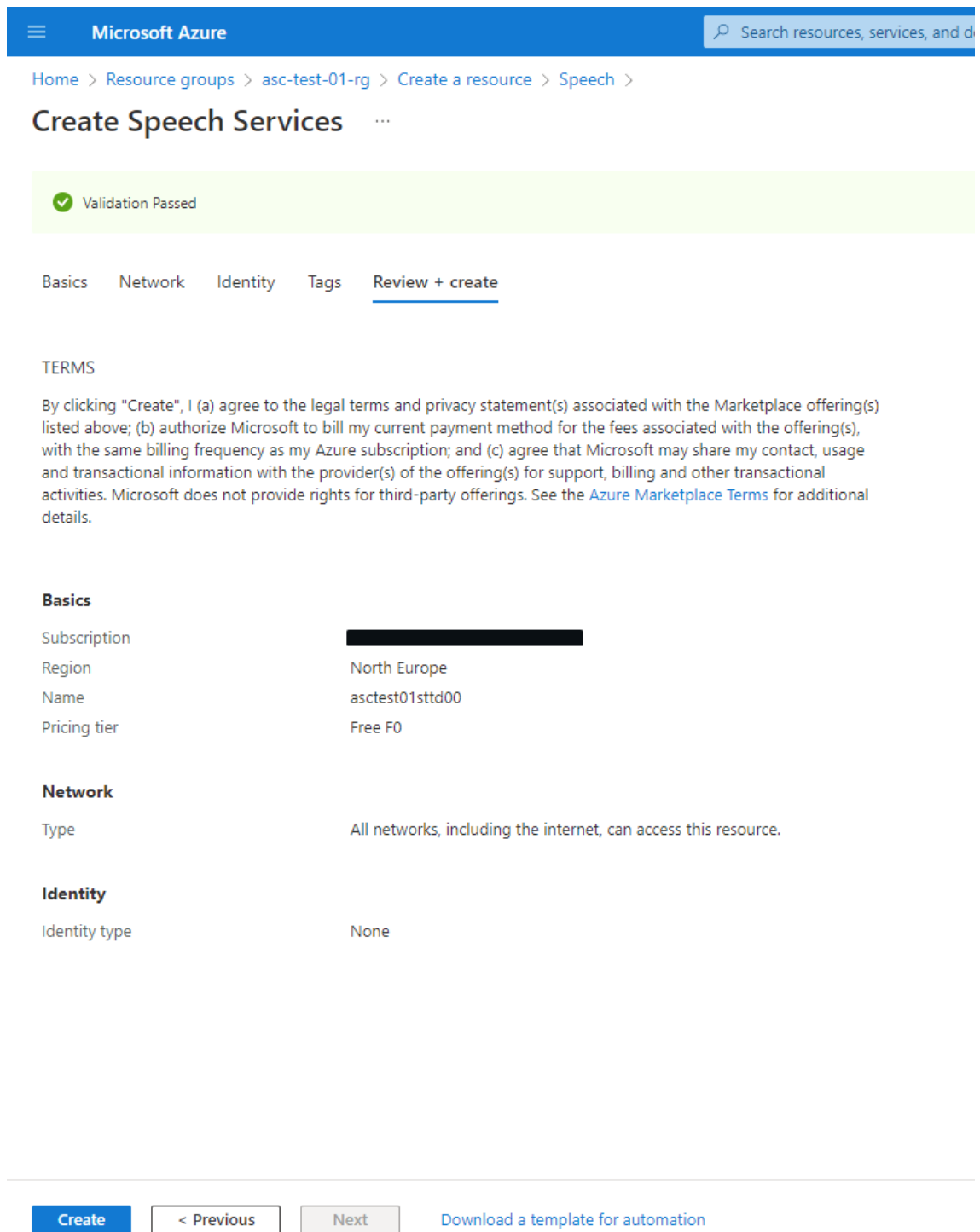
Review + create

< Previous

Next : Review + create >

Abb. 13: Tags

- Überprüfen Sie Ihre Eingaben und bestätigen Sie sie, indem Sie auf die Schaltfläche *Create* klicken.



Microsoft Azure

Search resources, services, and d

Home > Resource groups > asc-test-01-rg > Create a resource > Speech >

Create Speech Services ...

✓ Validation Passed

Basics Network Identity Tags Review + create

TERMS

By clicking "Create", I (a) agree to the legal terms and privacy statement(s) associated with the Marketplace offering(s) listed above; (b) authorize Microsoft to bill my current payment method for the fees associated with the offering(s), with the same billing frequency as my Azure subscription; and (c) agree that Microsoft may share my contact, usage and transactional information with the provider(s) of the offering(s) for support, billing and other transactional activities. Microsoft does not provide rights for third-party offerings. See the [Azure Marketplace Terms](#) for additional details.

Basics

Subscription	
Region	North Europe
Name	asctest01sttd00
Pricing tier	Free F0

Network

Type	All networks, including the internet, can access this resource.
------	---

Identity

Identity type	None
---------------	------

Create < Previous Next Download a template for automation

Abb. 14: Erstellen

- Überprüfen Sie Ihre Eingaben.
 - ⇒ Die Ressourcen-Gruppe *asctest01sttd00* wurde erstellt.

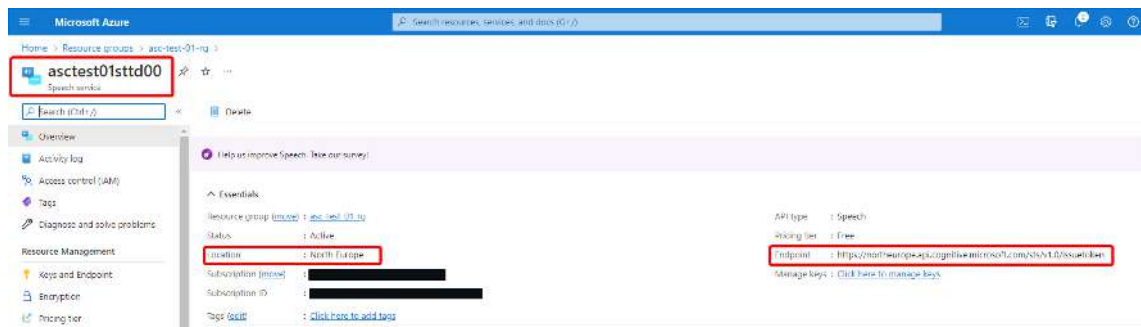


Abb. 15: Ressourcen-Gruppe

8. Öffnen Sie unter *Resource Management* den Menüpunkt *Keys and Endpoints*.
 9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Show Keys*, um Ihre Schlüssel für den Zugriff auf Ihre Cognitive Services API anzuzeigen und zu speichern.
- ⇒ Behandeln Sie Ihre Schlüssel vertraulich. Microsoft empfiehlt in regelmäßigen Abständen neue Schlüssel zu generieren.

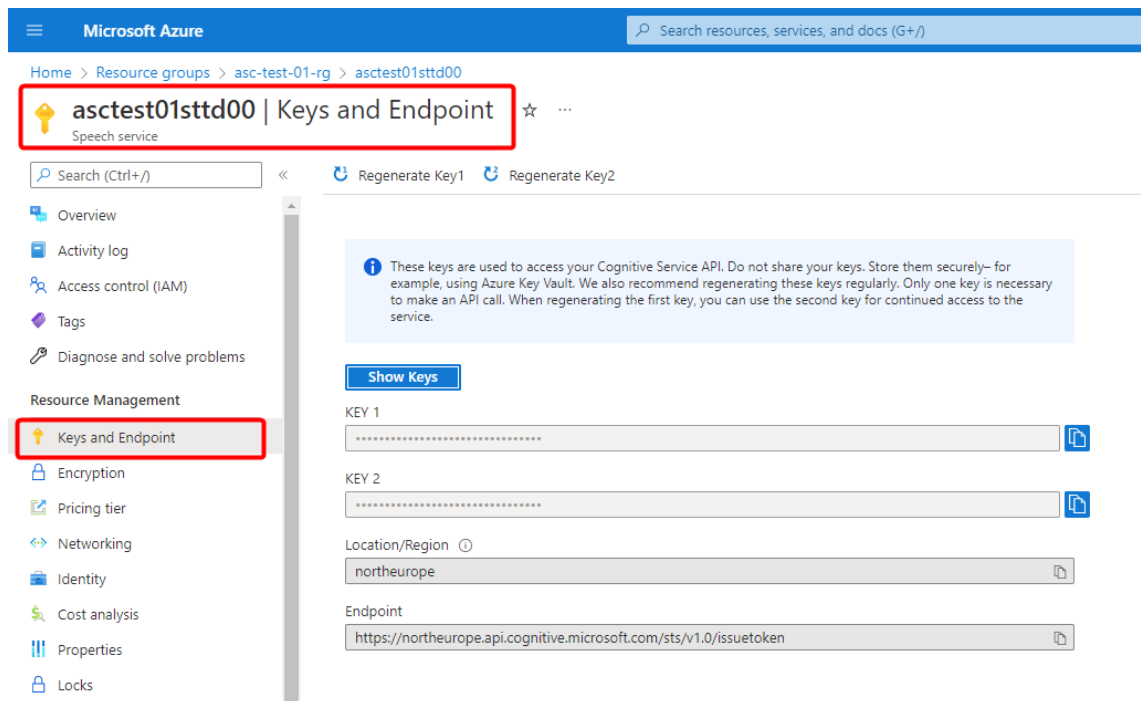


Abb. 16: Schlüssel anzeigen

Daten in der System Configuration hinterlegen

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

Analysemaschine/Projekt
✕

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

OK
Abbrechen

Abb. 17: Transkription konfigurieren Microsoft Cognitive Services (Beispiel)

<i>Audiodaten streamen von</i>	Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste den Server aus, von dem die Audiodaten zur Audioanalyse gestreamt werden sollen.
<i>Projektname</i>	Geben Sie im Eingabefeld den in den Microsoft Cognitive Services konfigurierten Projektnamen ein.
<i>Authentifizierungsschlüssel</i>	Geben Sie im Eingabefeld den Authentifizierungsschlüssel für Microsoft Cognitive Services ein. Diesen erhalten Sie von Microsoft über Ihr Azure-Konto (s. o.).
<i>Azure-Region</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Azure Region aus. HINWEIS! Achten Sie darauf, dass die Region mit der Region Ihres Abonnements übereinstimmt.
<i>Sprache</i>	Wählen Sie die Sprache des Audios aus.
<i>Sprache der Volltext-Suche</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Sprache der Volltext-Suche aus.
<i>Verfügbare Lizenzen</i>	Zeigt die Anzahl der verfügbaren Lizenzen an.
<i>Zugewiesene Lizenzen</i>	Geben Sie im Eingabefeld die Anzahl der Lizenzen ein, die Sie zuweisen möchten.

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

4.4 Transkribierte Aufzeichnungen exportieren



Diese Konfiguration muss durchgeführt werden, wenn Sie Transkriptionen der transkribierten Aufzeichnungen exportieren möchten.

Laufwerk einrichten

1. Starten Sie die Applikation System Configuration.
2. Melden Sie sich als System-Admin an.
3. Wählen Sie den Menüpunkt *Laufwerke*.
4. Richten Sie ein Laufwerk Ihrer Wahl für den Export der Transkription ein. Stellen Sie sicher, dass in der Registerkarte *Mandant* der entsprechende Mandant zugeordnet ist.
5. Erstellen Sie mit dem Windows-Explorer auf dem Laufwerk ein Zielverzeichnis für den Export der Transkription und geben Sie dieses Laufwerk windowsseitig für den Mandanten frei.



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

Transkriptions-Job (Audioanalyse-Job) erstellen

1. Erstellen Sie im Audioanalyse-Modul einen Transkriptions-Job (Audioanalyse-Job).
2. Wählen Sie die Registerkarte *Transkription*.
3. Aktivieren Sie die Option *Transkription exportieren*.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste *Format* eine der folgenden Optionen:
 - TXT
 - XML
5. Wählen Sie das zuvor für den Export der Transkription erstellte Ziellaufwerk.
6. Falls gewünscht, aktivieren Sie die Option *NOISE-Elemente entfernen*. NOISE-Elemente erscheinen in der Transkription an Stellen, wo kein Wort erkannt wurde; das Entfernen von NOISE-Elementen erhöht die Lesbarkeit der Transkription.



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

5

Weitergehende Konfiguration in Neo

5.1

Sprachanalyse konfigurieren

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



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



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

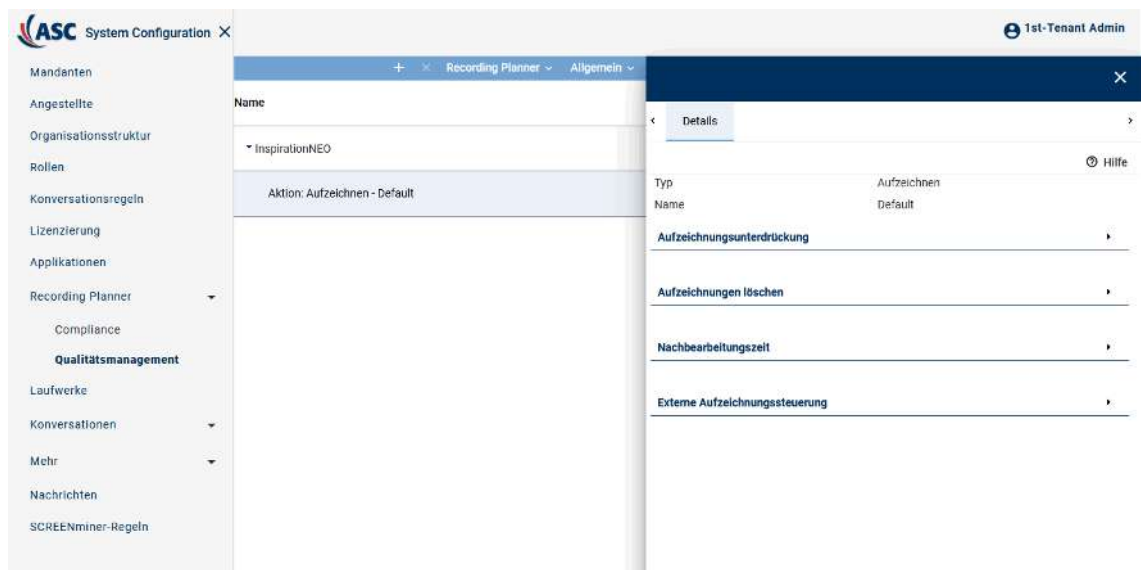


Abb. 18: Qualitätsmanagementplan erstellen

5.2

Transkription in Neo konfigurieren

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

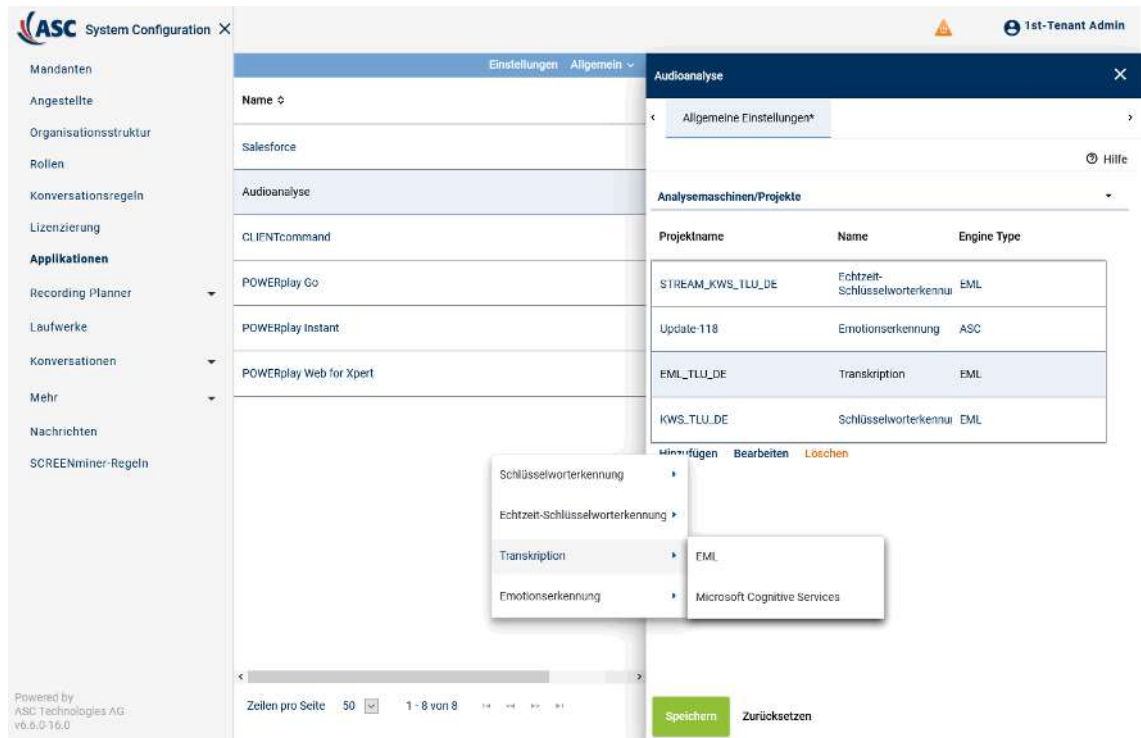


Abb. 19: Transkriptionsprojekt konfigurieren

Analysemaschine/Projekt	
Audiodaten streamen von*	Audio-Analyses + -
Engine ID*	http://192.168.171.1:8080/eml-stt/job
Projektname*	EML_TLU_DE
Queue-Name*	eml-transcribe
Sprache der Volltext-Suche*	Deutsch
Verfügbare Lizenzen	50
Zugewiesene Lizenzen*	50
<div>OK Abbrechen</div>	

Abb. 20: Analysemaschine/Projekt

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

5.3

ASC-Schlüsselworterkennung in Neo konfigurieren

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

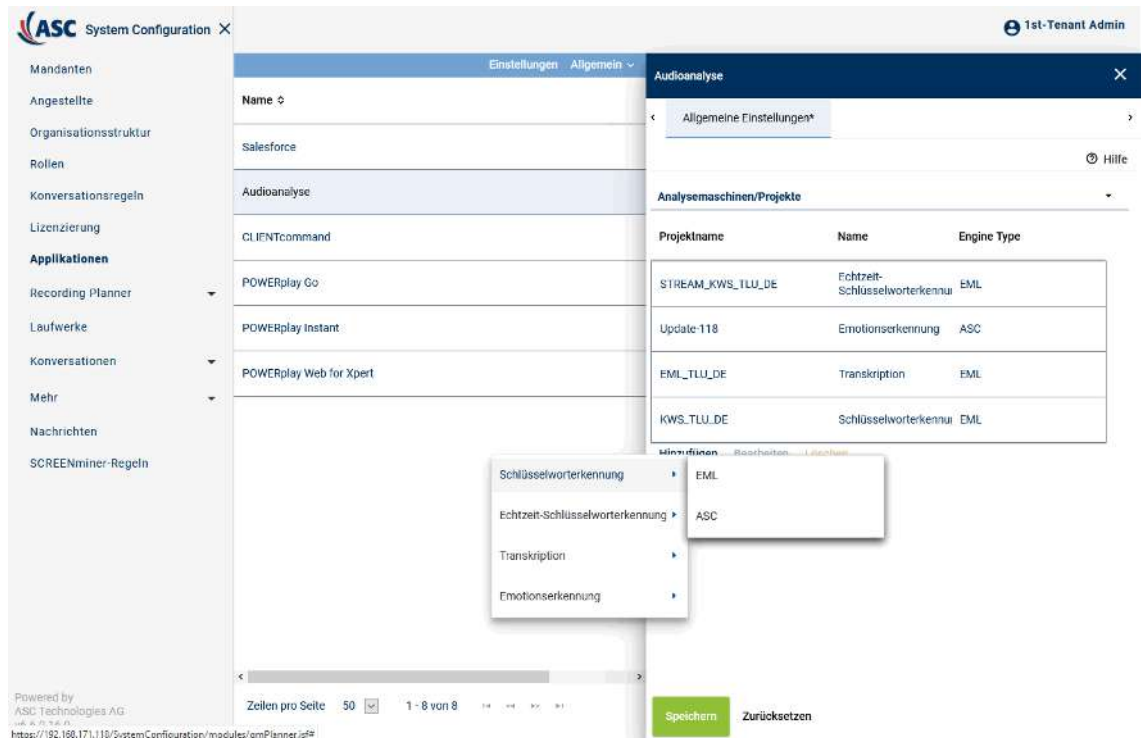


Abb. 21: KWS-Projekt konfigurieren (Beispiel)

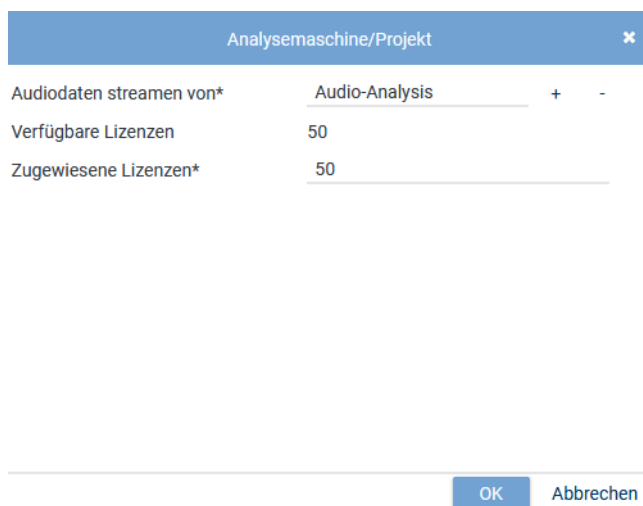
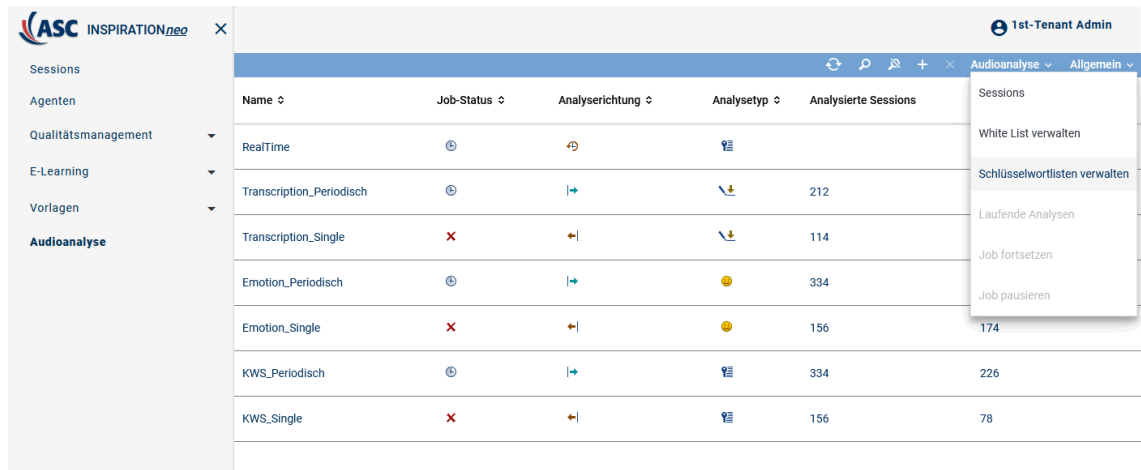


Abb. 22: Analysemaschine/Projekt (Beispiel)

Audiodaten streamen von	Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste den Server aus, von dem die Transkriptionen der Audiodaten zur Audioanalyse gestreamt werden sollen.
Verfügbare Lizenzen	Zeigt die Anzahl der verfügbaren Lizenzen an.
Zugewiesene Lizenzen	Geben Sie im Eingabefeld die Anzahl der Lizenzen ein, die Sie zuweisen möchten.

5.4 Audioanalyse-Konfiguration in INSPIRATIONneo erstellen

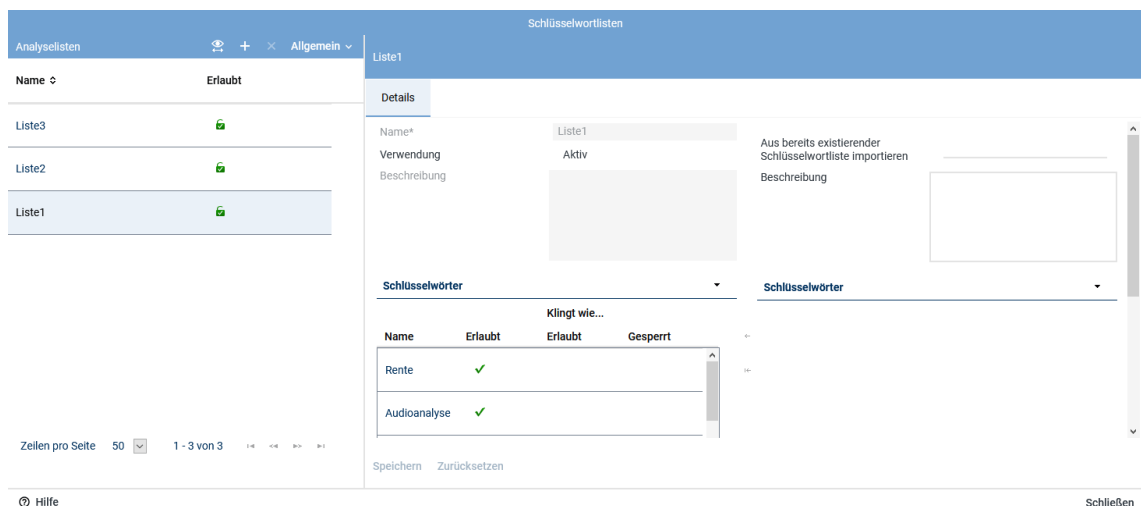
1. Loggen Sie sich als Benutzer mit Zugriffsrechten für alle Module in INSPIRATIONneo ein.
2. Öffnen Sie in der Navigationsleiste das Audioanalyse-Modul.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste auf *Audioanalyse* und den Menüpunkt *Schlüsselwortlisten verwalten*, um eine Schlüsselwortliste zu erstellen.



Name	Job-Status	Analyserichtung	Analysertyp	Analysierte Sessions
RealTime	🕒	🔍	📄	
Transcription_Periodisch	🕒	🔍	📄	212
Transcription_Single	❌	🔍	📄	114
Emotion_Periodisch	🕒	🔍	📄	334
Emotion_Single	❌	🔍	📄	156
KWS_Periodisch	🕒	🔍	📄	334
KWS_Single	❌	🔍	📄	156

Abb. 23: Schlüsselwortliste erstellen

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

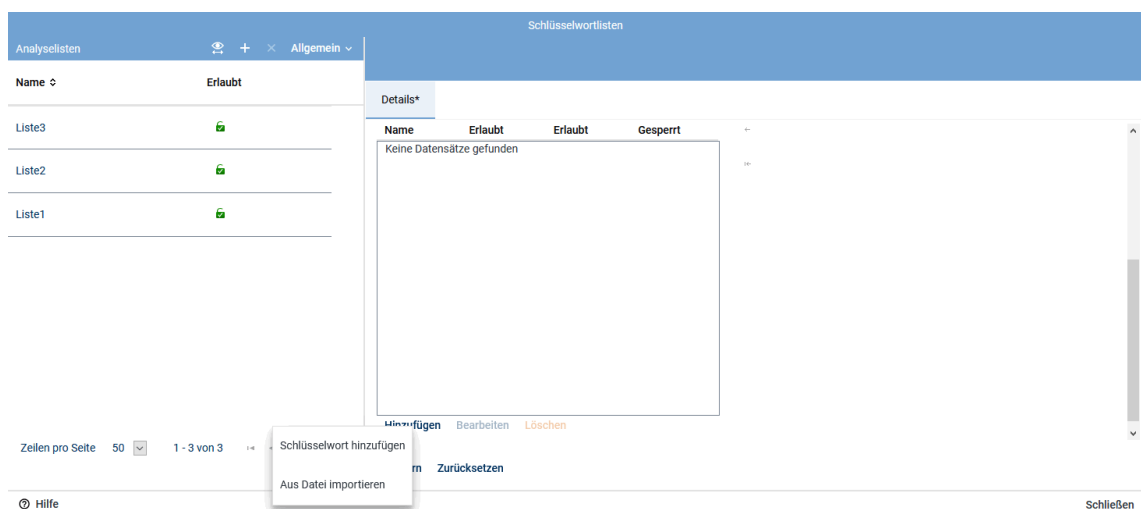


Name	Erlaubt
Liste3	🔒
Liste2	🔒
Liste1	🔒

Name	Erlaubt	Gesperrt
Rente	✓	
Audioanalyse	✓	

Abb. 24: Schlüsselwortliste erstellen

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



Name	Erlaubt	Erlaubt	Gesperrt
Keine Datensätze gefunden			

Abb. 25: Schlüsselwortliste erstellen

Falls Sie *Aus Datei importieren* wählen, muss die CSV-Datei zweispaltig aufgebaut sein. Die erste Spaltenüberschrift muss *keyword* heißen, die zweite Spaltenüberschrift muss *soundslike* heißen und von der zweiten durch ein Semikolon getrennt sein. Die ähnlich klingenden Wörter eines Schlüsselworts müssen kommasepariert aufgelistet sein.

Beispiel:

keyword;soundslike

Idiot

inkompetent

Ärger

unzufrieden;rumkriegen,Kundenlügen

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

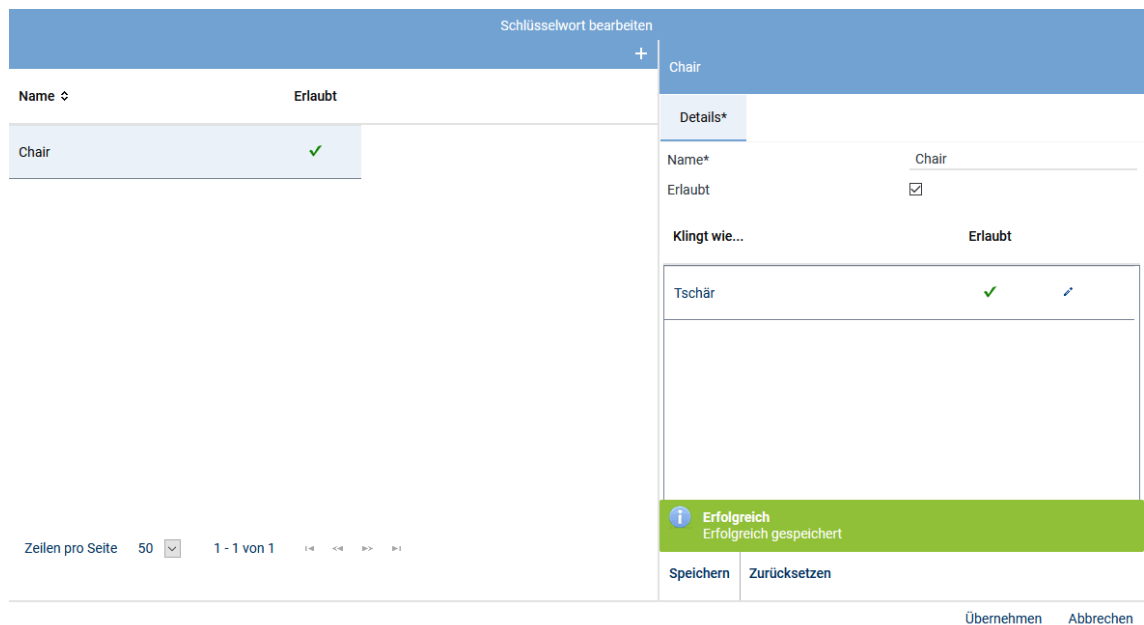


Abb. 26: Schlüsselwort konfigurieren

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

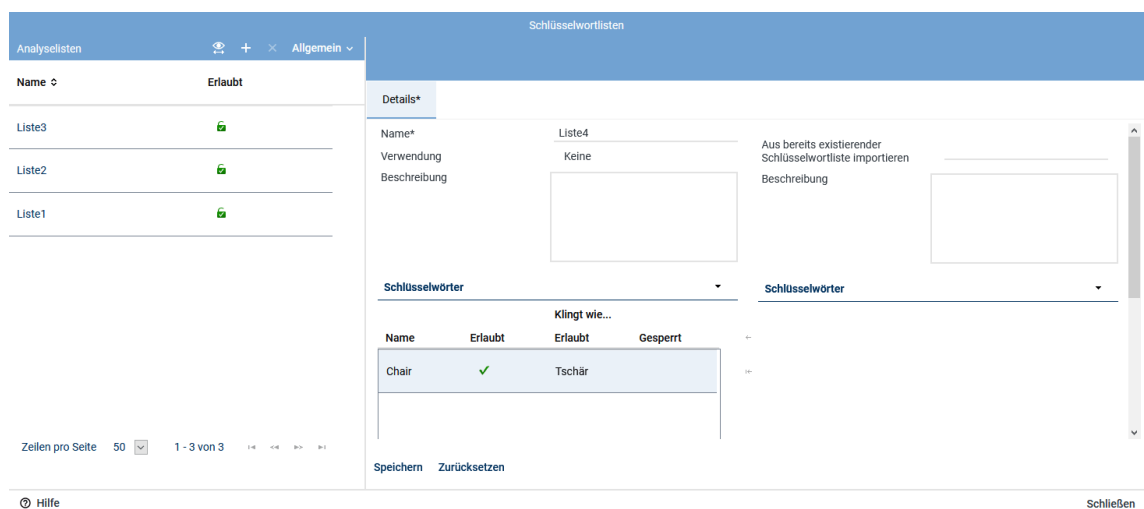


Abb. 27: Schlüsselwortliste erstellen

5.5

Schlüsselworterkennungs-Konfiguration in Neo erstellen

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

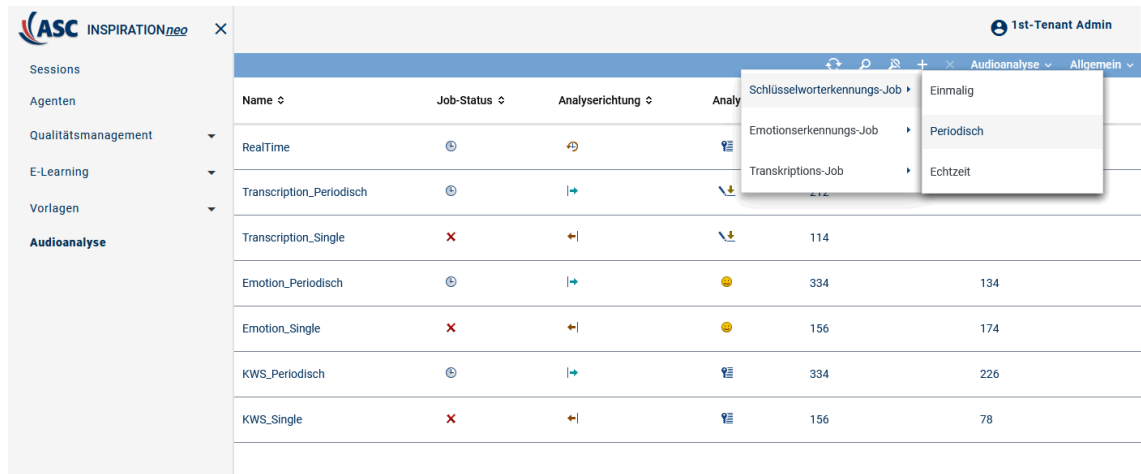


Abb. 28: Schlüsselworterkennungs-Job erstellen

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

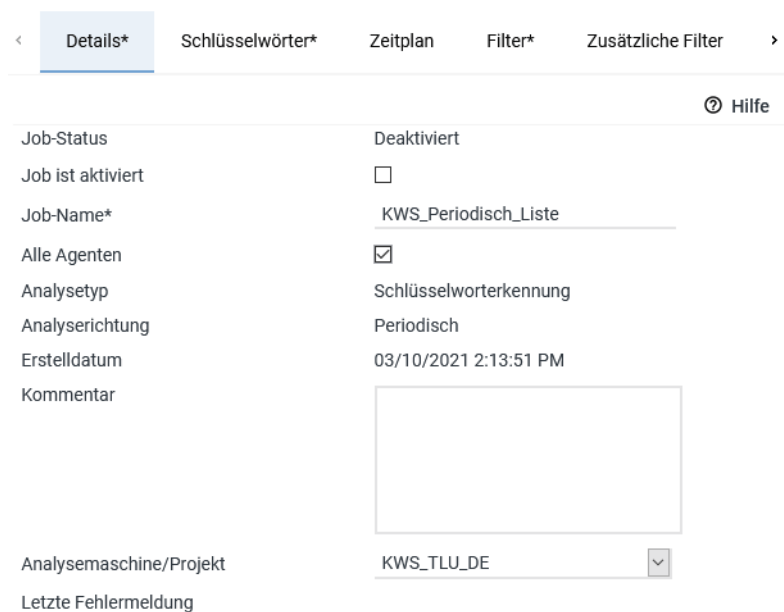


Abb. 29: Schlüsselworterkennungs-Job - Registerkarte Details

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

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

Schwellenwert

Automatische Kategorisierung ☒

Analyselisten ▼


Name ↕	Erlaubt
Liste1	

Abb. 30: Schlüsselworterkennung-Job - Registerkarte Schlüsselwörter

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

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

Organisationseinstellungen ▼

Agenten*

Nachname ↕	Vorname ↕
Plan	Kai

Abb. 31: Schlüsselworterkennung-Job - Registerkarte Filter

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

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

Hilfe

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

Abb. 32: Job aktivieren

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

ASC INSPIRATION_{neo} 1st-Tenant Admin

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

Audioanalyse > Allgemein

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

Abb. 33: Job starten

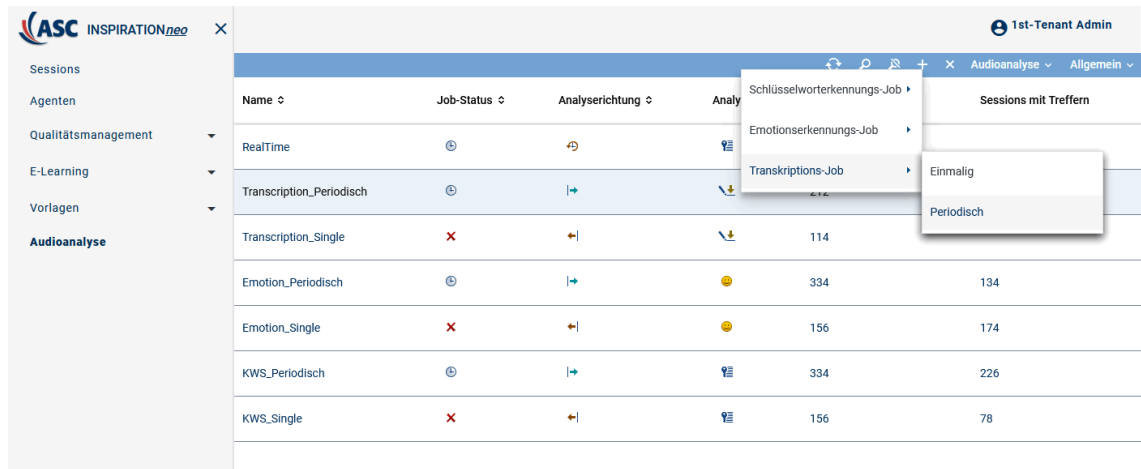


Bevor eine Schlüsselwortliste bearbeitet werden kann, muss sie deaktiviert werden.

5.6

Transkriptions-Konfiguration in Neo erstellen

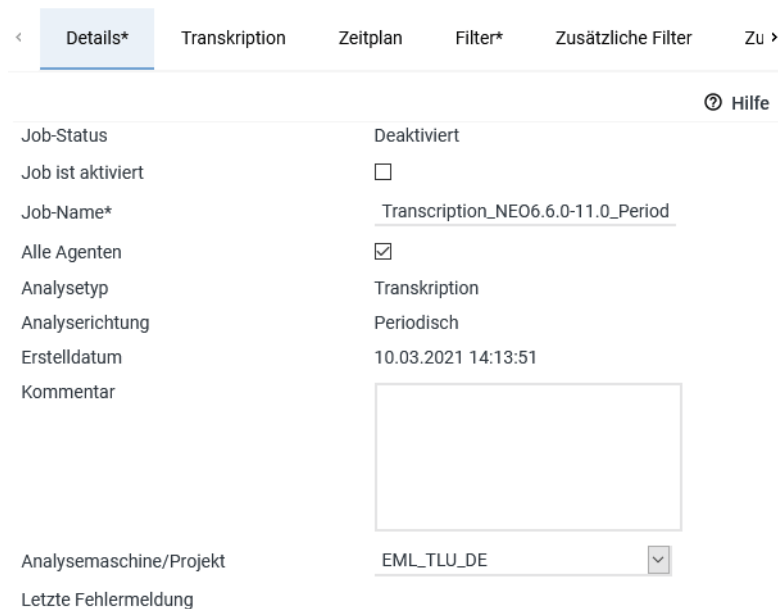
1. Klicken Sie in der Symbolleiste des Audioanalyse-Modul auf das + Symbol und wählen Sie die Menüpunkte *Transkriptions-Job > Periodisch*.



Name	Job-Status	Analyse-richtung	Analyse	Sessions mit Treffern
RealTime	⊕	⊕	📄	
Transcription_Periodisch	⊕	⊕	📄	
Transcription_Single	✗	⊕	📄	114
Emotion_Periodisch	⊕	⊕	📄	334
Emotion_Single	✗	⊕	📄	156
KWS_Periodisch	⊕	⊕	📄	334
KWS_Single	✗	⊕	📄	156

Abb. 34: Transkriptions-Job erstellen

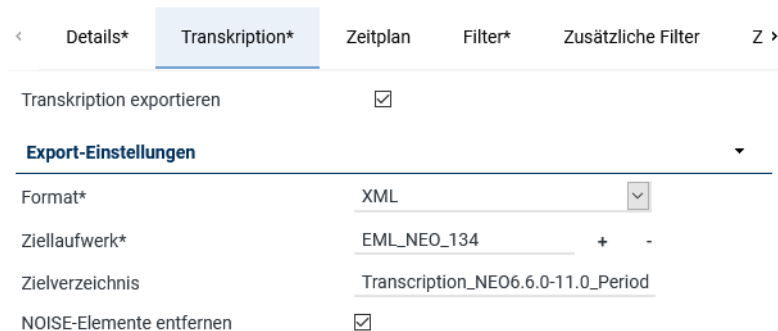
2. Konfigurieren Sie den Job in der Registerkarte *Details* entsprechend.



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

Abb. 35: Transkriptions-Job - Registerkarte Details

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



Details*	Transkription*	Zeitplan	Filter*	Zusätzliche Filter	Z >
Transkription exportieren		<input checked="" type="checkbox"/>			
Export-Einstellungen					
Format*	XML				
Ziellaufwerk*	EML_NEO_134				
Zielverzeichnis	Transcription_NEO6.6.0-11.0_Period				
NOISE-Elemente entfernen	<input checked="" type="checkbox"/>				

Abb. 36: Transkriptions-Job - Registerkarte Transkription

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

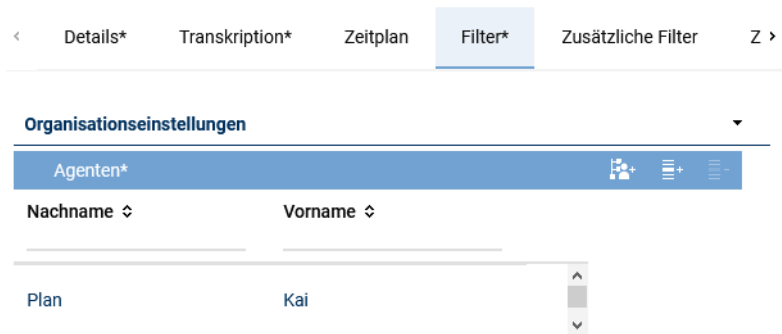


Abb. 37: Transkriptions-Job - Registerkarte Filter

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

5.7

Emotionserkennung in System Configuration erstellen



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

< Details* Verwendung* Media Streamer Wiedergabeserver-Adresszuor >

API-Server ▼

☒ API-Server

API-Server-Name*

Speichererweiterungen  

Pfad ↕ Server ↕

Keine Datensätze gefunden

☐ Wiedergabe per Telefon

Audioanalyse ▼

☒ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von* + -

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung ▶

Datenverarbeitung ▶

Wiedergabe ▶

Virtualisierung ▶

Abb. 38: Emotionserkennung konfigurieren

5.8

Emotionserkennung in Neo konfigurieren

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

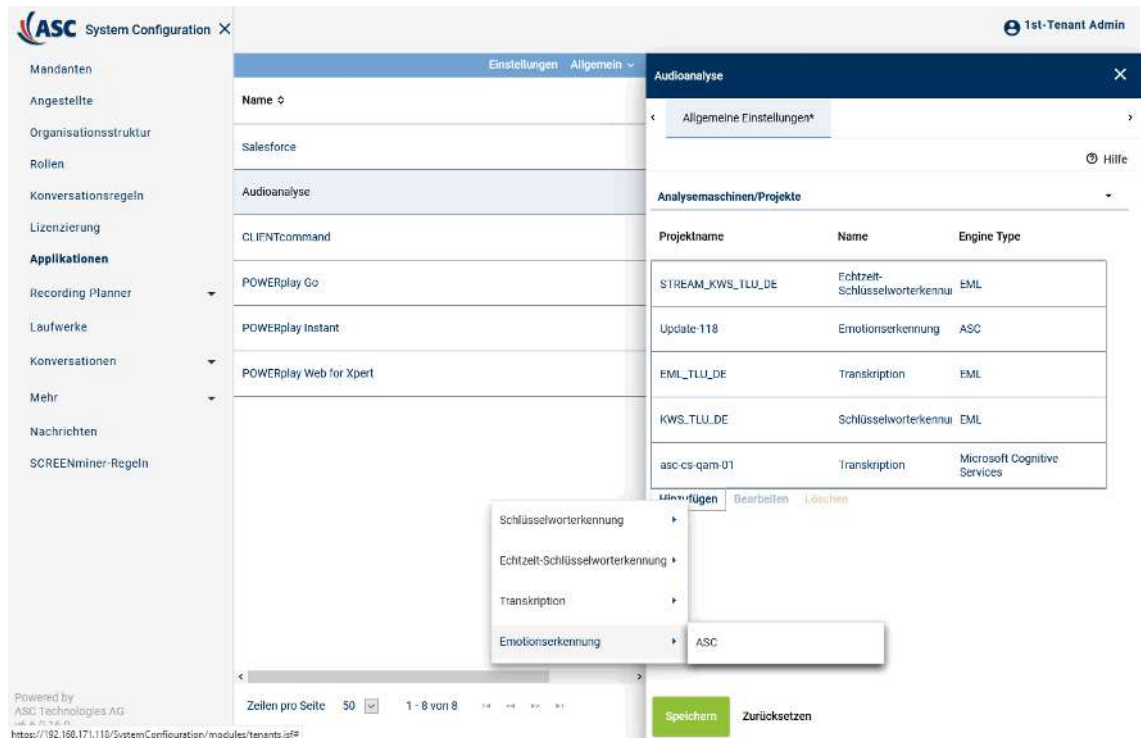


Abb. 39: Emotionserkennung konfigurieren (Beispiel)

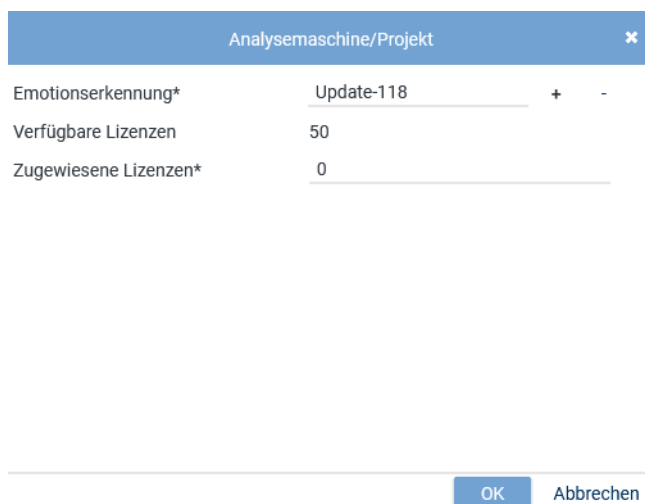


Abb. 40: Analysemaschine/Projekt

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

5.9

Emotionserkennungs-Job in Neo konfigurieren

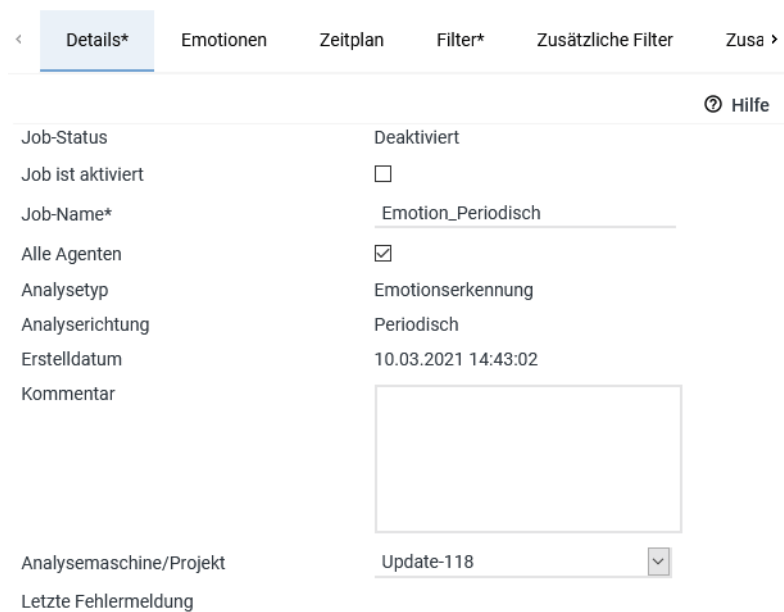
1. Loggen Sie sich in die Applikation *INSPIRATION_{neo}* ein.
2. Öffnen Sie in der Navigationsleiste das Audioanalyse-Modul.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste des Audioanalyse-Moduls auf das **+** Symbol und wählen Sie die Menüpunkte *Emotionserkennungs-Job > Periodisch*.



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

Abb. 41: Emotionserkennungs-Job erstellen

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



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

🔗 Hilfe

Job-Status	Deaktiviert
Job ist aktiviert	<input type="checkbox"/>
Job-Name*	Emotion_Periodisch
Alle Agenten	<input checked="" type="checkbox"/>
Analysetyp	Emotionserkennung
Analyse-richtung	Periodisch
Erstelldatum	10.03.2021 14:43:02
Kommentar	<div></div>
Analysemaschine/Projekt	Update-118 ▼
Letzte Fehlermeldung	

Abb. 42: Emotionserkennungs-Job - Registerkarte Details

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

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

Abb. 43: Emotionserkennungs-Job - Registerkarte Emotionen

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

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

Abb. 44: Emotionserkennungs-Job - Registerkarte Filter

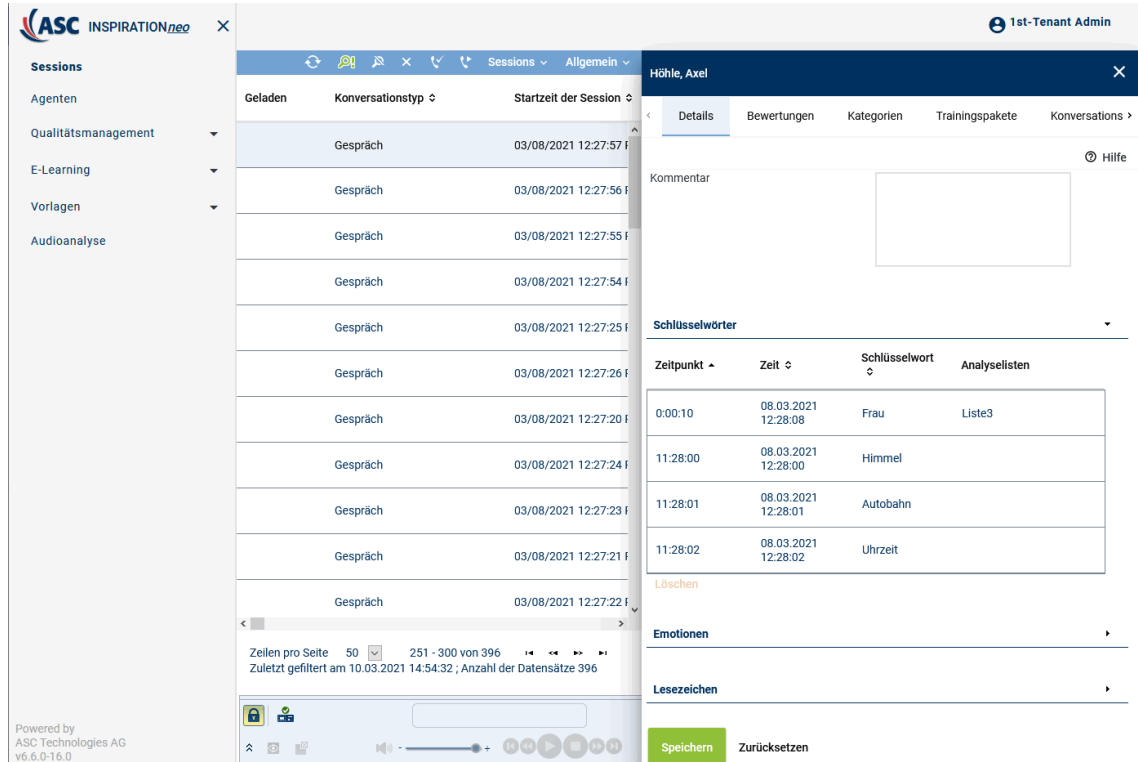
6

Überprüfung der Ergebnisse

6.1

Ergebnisse überprüfen: Schlüsselworterkennung

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



The screenshot shows the INSPIRATIONneo interface. On the left is a sidebar with navigation options: Sessions, Agenten, Qualitätsmanagement, E-Learning, Vorlagen, and Audioanalyse. The main area displays a table of sessions. The table has columns: Geladen, Konversationstyp, and Startzeit der Session. Below the table, there are pagination controls showing 'Zeilen pro Seite 50' and '251 - 300 von 396'. A detailed view of a session is open on the right, titled 'Höhle, Axel'. It includes a 'Details' tab, a 'Kommentar' field, and a 'Schlüsselwörter' section. The 'Schlüsselwörter' section contains a table with columns: Zeitpunkt, Zeit, Schlüsselwort, and Analyseliste. The table lists several keywords and their corresponding timestamps.

Zeitpunkt	Zeit	Schlüsselwort	Analyselisten
0:00:10	08.03.2021 12:28:08	Frau	Liste3
11:28:00	08.03.2021 12:28:00	Himmel	
11:28:01	08.03.2021 12:28:01	Autobahn	
11:28:02	08.03.2021 12:28:02	Uhrzeit	

At the bottom of the interface, there are buttons for 'Speichern' and 'Zurücksetzen'.

Abb. 45: Sessions-Modul

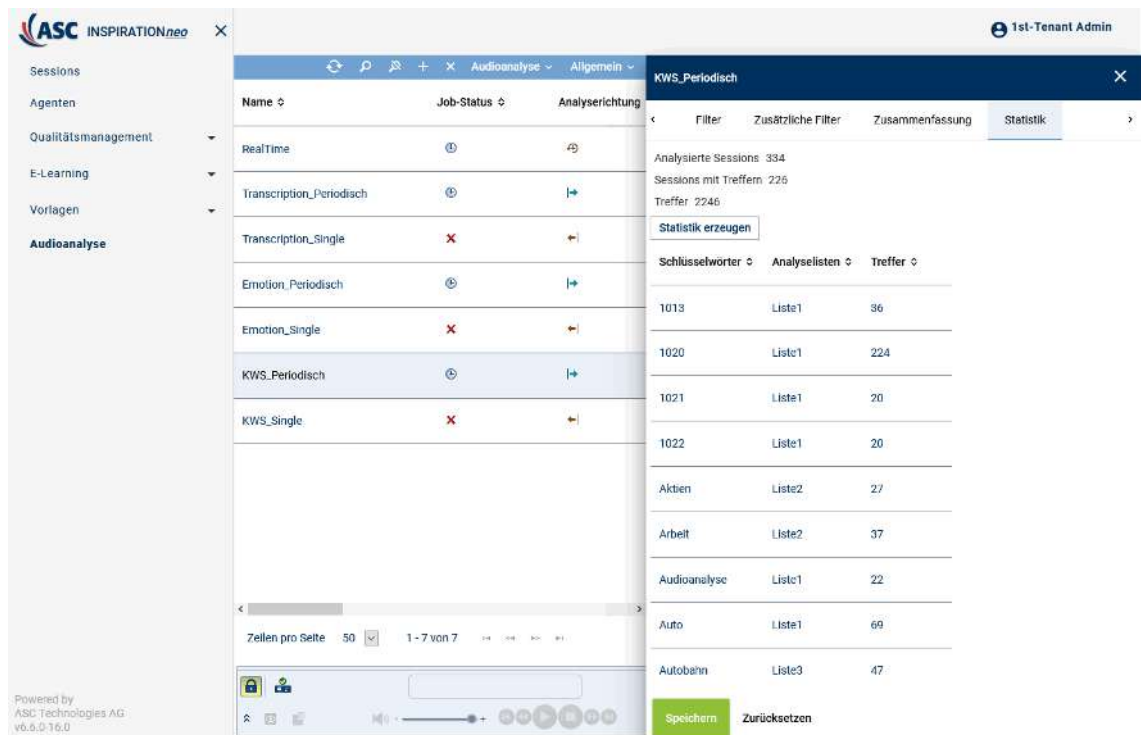
3. Im Audioanalyse-Modul wird für den Analyse-Job über den Menüpunkt *Audioanalyse* > *Laufende Analysen* ein Fenster angezeigt, in dem der Fortschritt der laufenden Analysen ersichtlich ist.
 Status *EXPORTING* = Session wird zur Analyse exportiert
 Status *ANALYZING* = Session wird gerade analysiert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

Laufende Analysen					
Aufgaben-ID	Session-ID	Konversation-ID	Status	Aufzeichnungen in Bearbeitung	Letzte Aktualisierung
da2c66b8-6236-4ae6-abef-0d88594b8df	5b129450-8511-4cfd-becf-c3130e91c256	91429239-b313-4ffd-9b61-841234de1389	ANALYZING	[9a6ad04-8b90-4532-b9f2-3acee4f559d6, 8b131e10-222f-4a1c-801e-f8663909f33e]	03.03.2020 12:53:08
06ccf74a-6ac9-4a3c-bb17-047d9a0c952a	c4e4b4cf-32c4-475f-9ebc-6885ac765459	d6da9412-24ab-4a57-bb12-aec60002380e	ANALYZING	[551ca1e1-1858-4354-94c3-d72814eb4974, b322f0ce-a5d7-42da-9a9a-60f046cd09c9]	03.03.2020 12:53:08
8ecfc536-6e23-4563-661c-a2627b0031e0	08a4e5bd-1007-4f43-6841-8eb5396f217b	3eae4f51-6dee-4c1e-acba-94136a72d8b7	ANALYZING	[4dd2f7ef-a336-4a18-b648-4c77749563a0]	03.03.2020 12:53:39
4901ccae-986a-4f6a-bd61-c0c7a5862ba5	b67e617d-18e0-4a54-bc6e-caadc3178612	47608f8e-e93c-4a96-a157-4c04331efad6	ANALYZING	[c0e272a2-52a9-4620-6787-ae42180f5b6d]	03.03.2020 12:53:37
ca4cc0cd-1f63-40cb-9ac3-88cd551da76c	0ae95a34-19e1-44ed-9e4a-5bd3f03e5524	c86eca97-0ae4-4716-8a46-85d0553aa2f1	ANALYZING	[895056e2-05fc-4de4-ba8a-ae9df979e7f4, 3623db1c-9904-402d-b15f-ad8d4847d87]	03.03.2020 12:53:08
c628271c-0017-4448-9d1f-8aba0008609e	946d9570-6ed1-4a26-b69f-759301f74d02	3eae4f51-6dee-4c1e-acba-94136a72d8b7	ANALYZING	[4dd2f7ef-a336-4a18-b648-4c77749563a0]	03.03.2020 12:53:39
9e9a3a6c-40b1-4daa-906b-b57a8f78a3fe	23e2f13a-284a-436d-a6a1-c617c2bc12a1	33c7f110-30b2-4430-b0d5-512d2cc89bac	ANALYZING	[85089bf8-834a-4602-a7cb-af34da357547, 8fd66b8c-daf4-4cce-b4b7-e98ca39ae10f]	03.03.2020 12:53:08
176f9019-07a8-40d7-82ac-b4d84a275e7e	3b005b1d-a5cd-488a-8f53-e22984c2eda5	3fcd042e-7552-4644-a699-637a7cf6b0a	ANALYZING	[b3bf422e-376a-46ab-bac4-d7a8e338c18f]	03.03.2020 12:53:39
0868f25-c6b6-4088-bd68-799f98122d52	35d1965e-fbf4-4cbe-8a7e-cc2e5bb587b1	029ac08b-63f2-4453-909b-2678961f7970	ANALYZING	[4298475b-cac9-4bd7-a3bc-be9a500b6d62, 5f6b650a-aa93-4e1a-ac98-406aaade9a0]	03.03.2020 12:53:08
57575563-3d7d-41e4-98fa-d8d4636f4c15	a98f4501-4aa3-4f50-9707-97681a4f7d48	8d6406a3-4a8a-4c7a-20a1-fb44f6-b64708	ANALYZING	[af35d515-cde3-4b4a-81e4-ce30af674469]	03.03.2020

Aktualisieren Aufgabe zurücksetzen Abbrechen

Abb. 46: Laufende Analysen

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



The screenshot displays the ASC INSPIRATIONneo interface. On the left, a sidebar menu includes 'Sessions', 'Agenten', 'Qualitätsmanagement', 'E-Learning', 'Vorlagen', and 'Audioanalyse'. The 'Audioanalyse' module is active, showing a table with columns 'Name', 'Job-Status', and 'Analyserichtung'. The table lists several analysis types, with 'KWS_Periodisch' highlighted. On the right, a panel titled 'KWS_Periodisch' shows a summary of analyzed sessions (334) and a table of keywords with their counts. The keywords table has columns 'Schlüsselwörter', 'Analyselisten', and 'Treffer'.

Schlüsselwörter	Analyselisten	Treffer
1013	Liste1	36
1020	Liste1	224
1021	Liste1	20
1022	Liste1	20
Aktien	Liste2	27
Arbeit	Liste2	37
Audioanalyse	Liste1	22
Auto	Liste1	69
Autobahn	Liste3	47

Abb. 47: Audioanalyse-Modul Schlüsselworterkennung

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

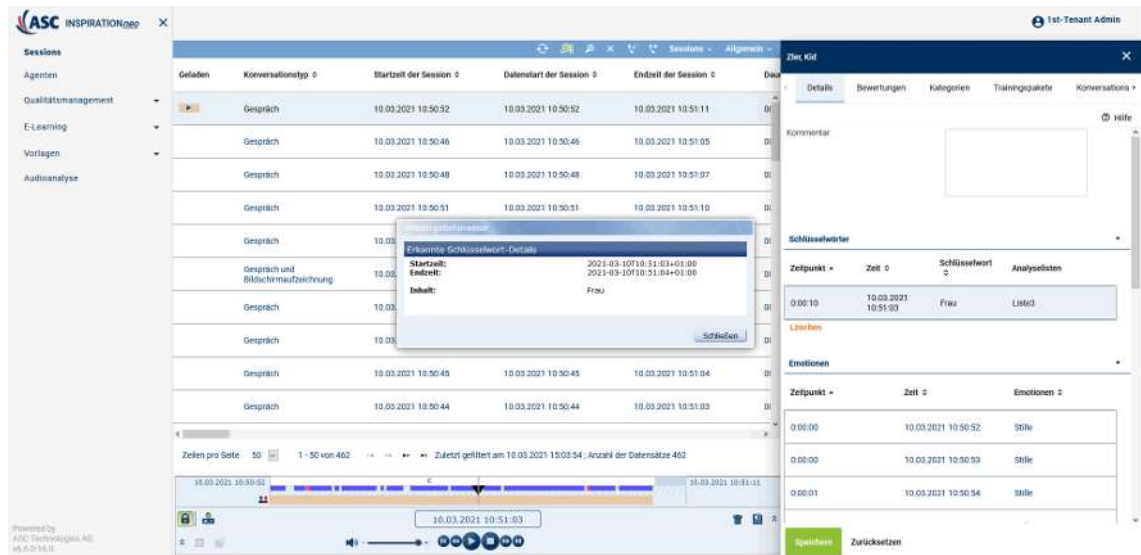


Abb. 48: Analyseergebnisse mit Schlüsselwörtern im Player

- Alternativ können Sie in **POWERplay Web** überprüfen, ob Ergebnisse angezeigt werden. 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. Befindet sich die Wiedergabeposition im Bereich einer Markierung, wird ein Wiedergabehinweis mit den erkannten Schlüsselwort-Details angezeigt:

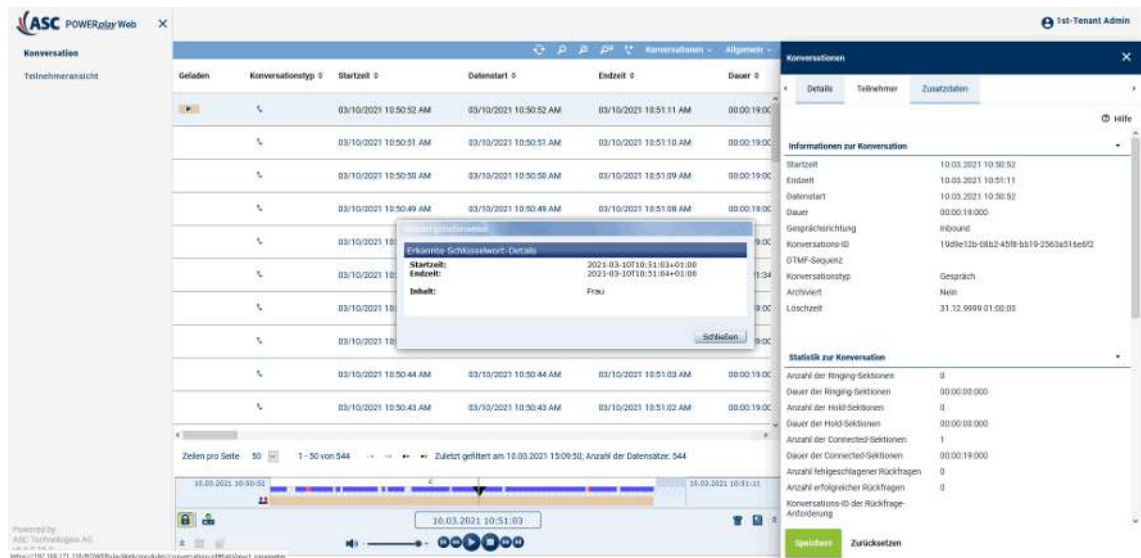


Abb. 49: Analyseergebnisse mit Schlüsselwörtern in POWERplay Web

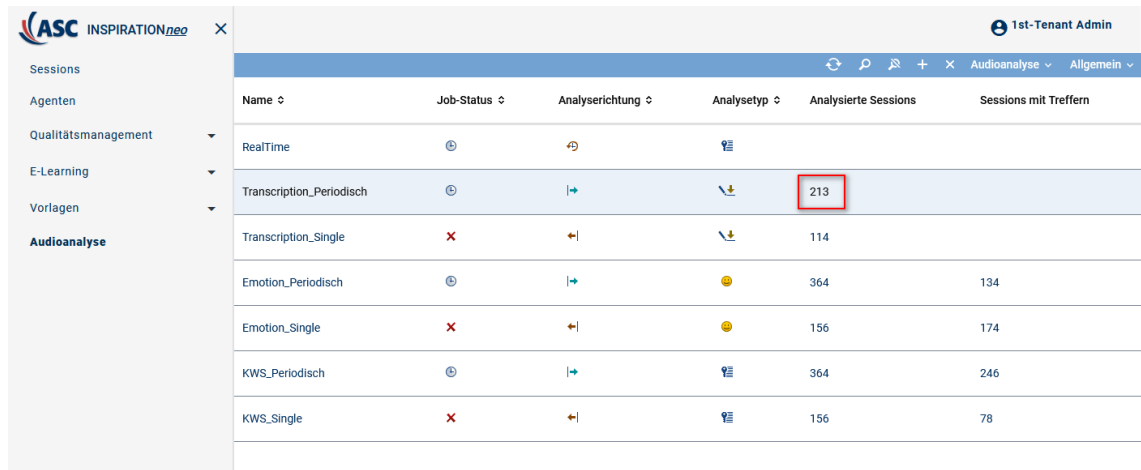


Weitere Informationen zur Darstellung gefundener Schlüsselwörter finden Sie in der Bedienungsanleitung **POWERplay Web**.

6.2

Ergebnisse überprüfen: Transkription

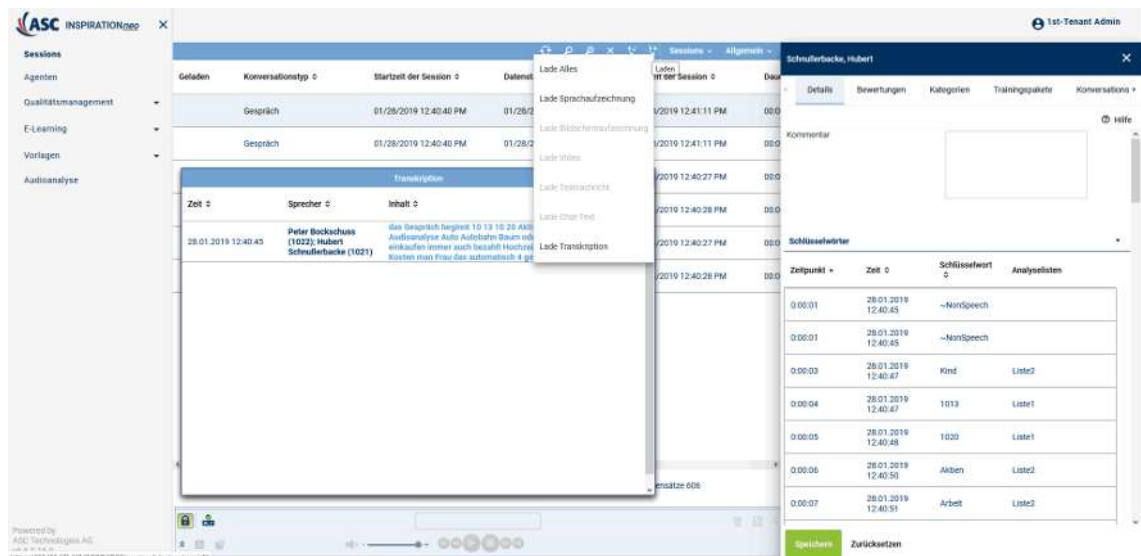
- Überprüfen Sie, dass für den Job im Audioanalyse-Modul in der Hauptansicht **Analyisierte Sessions** angezeigt werden:



Name	Job-Status	Analyserichtung	Analysertyp	Analysierte Sessions	Sessions mit Treffern
RealTime	⊕	↔	📄		
Transcription_Periodisch	⊕	↔	📄	213	
Transcription_Single	✗	↔	📄	114	
Emotion_Periodisch	⊕	↔	📄	364	134
Emotion_Single	✗	↔	📄	156	174
KWS_Periodisch	⊕	↔	📄	364	246
KWS_Single	✗	↔	📄	156	78

Abb. 50: Audioanalyse-Modul Transkription

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



Geladen	Konversationsart	Startzeit der Session	Datum
	Gespräch	01/28/2019 12:40:40 PM	01/28/2019
	Gespräch	01/28/2019 12:40:40 PM	01/28/2019

Zeit	Sprecher	Inhalt
28.01.2019 12:40:43	Peter Bockschus (1022); Hubert Schaefer (1021)	Das Gespräch beginnt 19 13 10 20 AKK. Aufmerksam Audio Adolfsen Braun ich verkaufen immer auch bezahlt Hochst. Kunden man Frau das automatisch 4 ge

Zeitpunkt	Zeit	Schlüsselwort	Analysiertes
00:01	28.01.2019 12:40:43	NonSpeech	
00:01	28.01.2019 12:40:43	NonSpeech	
00:03	28.01.2019 12:40:47	Kind	Liste2
00:04	28.01.2019 12:40:47	1013	Liste1
00:05	28.01.2019 12:40:48	1020	Liste1
00:06	28.01.2019 12:40:50	Akten	Liste2
00:07	28.01.2019 12:40:51	Arbeit	Liste2

Abb. 51: Ergebnisse Transkription Sessions-Modul

6.3

Ergebnisse überprüfen: Emotionserkennung

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

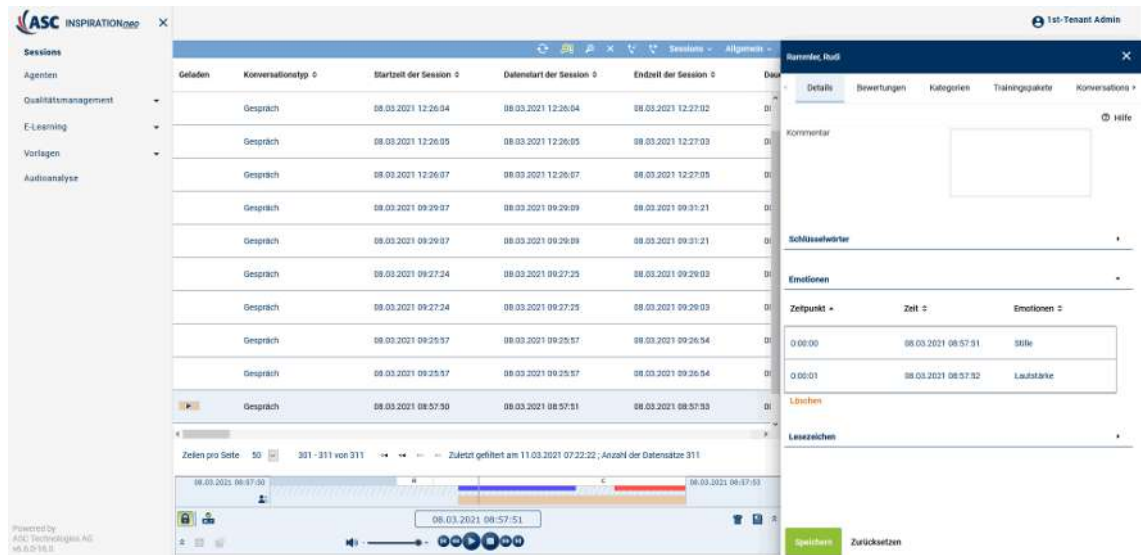


Abb. 52: Ergebnisse Emotion Sessions-Modul im Player

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

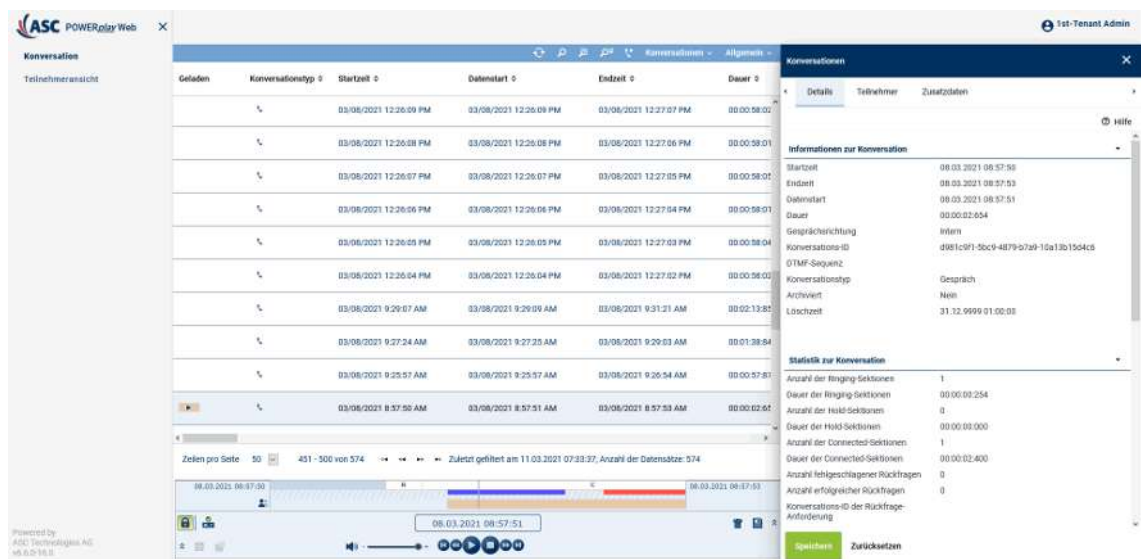


Abb. 53: Analyseergebnisse Emotion in POWERplay Web



Weitere Informationen zur Darstellung gefundener Emotionen finden Sie in der Bedienungsanleitung **POWERplay Web**

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Beispiele für Emotionserkennungsserver	8
Abb. 2	Gruppenfeld API-Server	9
Abb. 3	Gruppenfeld Wiedergabe	10
Abb. 4	Exportfunktion aktivieren	11
Abb. 5	Detailansicht Audio-Analyse-Einstellungen (Beispiel)	12
Abb. 6	Schlüsselworterkennung konfigurieren ASC (Beispiel)	13
Abb. 7	Emotionserkennung aktivieren	14
Abb. 8	Emotionserkennung konfigurieren (Beispiel)	15
Abb. 9	Ressource erstellen	16
Abb. 10	Basics konfigurieren	17
Abb. 11	Netzwerk	18
Abb. 12	Status	19
Abb. 13	Tags	20
Abb. 14	Erstellen	21
Abb. 15	Ressourcen-Gruppe	22
Abb. 16	Schlüssel anzeigen	22
Abb. 17	Transkription konfigurieren Microsoft Cognitive Services (Beispiel)	23
Abb. 18	Qualitätsmanagementplan erstellen	25
Abb. 19	Transkriptionsprojekt konfigurieren	26
Abb. 20	Analysemaschine/Projekt	26
Abb. 21	KWS-Projekt konfigurieren (Beispiel)	27
Abb. 22	Analysemaschine/Projekt (Beispiel)	27
Abb. 23	Schlüsselwortliste erstellen	28
Abb. 24	Schlüsselwortliste erstellen	28
Abb. 25	Schlüsselwortliste erstellen	28
Abb. 26	Schlüsselwort konfigurieren	29
Abb. 27	Schlüsselwortliste erstellen	29
Abb. 28	Schlüsselworterkennungs-Job erstellen	30
Abb. 29	Schlüsselworterkennungs-Job - Registerkarte Details	30
Abb. 30	Schlüsselworterkennungs-Job - Registerkarte Schlüsselwörter	31
Abb. 31	Schlüsselworterkennungs-Job - Registerkarte Filter	31
Abb. 32	Job aktivieren	32
Abb. 33	Job starten	32
Abb. 34	Transkriptions-Job erstellen	33
Abb. 35	Transkriptions-Job - Registerkarte Details	33
Abb. 36	Transkriptions-Job - Registerkarte Transkription	33
Abb. 37	Transkriptions-Job - Registerkarte Filter	34
Abb. 38	Emotionserkennung konfigurieren	35
Abb. 39	Emotionserkennung konfigurieren (Beispiel)	36
Abb. 40	Analysemaschine/Projekt	36
Abb. 41	Emotionserkennungs-Job erstellen	37

Abb. 42	Emotionserkennungs-Job - Registerkarte Details	37
Abb. 43	Emotionserkennungs-Job - Registerkarte Emotionen	38
Abb. 44	Emotionserkennungs-Job - Registerkarte Filter	38
Abb. 45	Sessions-Modul	39
Abb. 46	Laufende Analysen	40
Abb. 47	Audioanalyse-Modul Schlüsselworterkennung	40
Abb. 48	Analyseergebnisse mit Schlüsselwörtern im Player	41
Abb. 49	Analyseergebnisse mit Schlüsselwörtern in POWERplay Web	41
Abb. 50	Audioanalyse-Modul Transkription	42
Abb. 51	Ergebnisse Transkription Sessions-Modul	42
Abb. 52	Ergebnisse Emotion Sessions-Modul im Player	43
Abb. 53	Analyseergebnisse Emotion in POWERplay Web	43

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	API-Server konfigurieren	9
Tab. 2	Wiedergabe konfigurieren.....	10

Glossar

API-Server

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