



# Электронный Тайный Покупатель на основе аудиобейджа Свидетель

### ЭТАП 1: Прослушивание



Диктофоны Edic-mini серии Свидетель

#### Установка и настройка программы VoiceUploader DS для выгрузки данных диктофона Edic-mini серии Свидетель в облачный сервис CXM-Online





#### Оглавление

Оглавление	2
Введение	3
Тестовый аккаунт CXM-Online ЭКОНОМ	4
Настройка диктофонов Свидетель	5
Установка кодека MPEG Layer-3	8
Установка программы VoiceUploader DS	10
Настройка программы VoiceUploader DS	11
Проверка работы в комплексе	19
Просмотр событий и прослушивание записей в Web-сервисе CXM-Online	22





#### Введение

Документ описывает методику установки, настройки и эксплуатации программы VoiceUploader DS (далее по тексту VUDS) компании ProLAN в составе решения Электронный Тайный Покупатель (далее ЭТАП) на основе аудиобейджа Свидетель 3 (<u>https://911.prolan.ru/price/ehlektronnyj-tajnyj-pokupatel-na-osnove-audiobejdzha-svidetel.html</u>).

Документ представляет собой инструкцию по загрузке записей диктофона Edic-mini серии Свидетель в облачный сервис CXM-Online, используемую в продукте «ЭТАП 1: Прослушивание». Продукт позволяет быстро и удобно загружать записи диктофонов в облачный сервис для последующего прослушивания в Интернет браузере.

В составе продукта используются:

- Облачный сервис CXM-Online компании ProLAN (<u>https://CXM-Online.ru/</u>). Вам необходимо получить от компании ProLAN, или партнера компании, тестовый аккаунт (набор логинов и паролей для доступа к сервису).
- Диктофоны Edic-mini Свидетель (<u>https://www.e-dic.ru/cifrovye-diktofony-serii-edic-mini-tiny16/diktofon-e-dic-svidetel.php</u>). Необходимо прочитать краткую инструкцию по эксплуатации диктофона, чтобы научиться им пользоваться, и делать записи разговоров. Кроме этого, необходимо выполнить настройки режима и параметров записи, которые задаются в файле конфигурации config\_w.ini диктофона.
- Кодек MPEG Layer-3 (MP-3) для эффективного сжатия звуковых вложений (записей или их фрагментов), передаваемых в облачный сервис.
- Программа VoiceUploader DS (VUDS). Дистрибутив можно загрузить по ссылке: <u>https://www.prolan.ru/files/freetools/VUDSsetup.exe</u>
   Программа работает с диктофонами и формирует в облачном сервисе события с записями разговоров. Программа должна быть установлена на компьютер с операционной системой Windows 7 и выше. Рекомендуется Windows 10.





## Тестовый аккаунт CXM-Online ЭКОНОМ

Для работы вам будут предоставлены две пары учетных записей (логин + пароль). Например:

- Учетная запись с правом просмотра (босс). Логин **хуz\_boss**, пароль **aegk6m2x**. Используется для прослушивания записей диктофона, загружаемых в сервис программой VUDS.
- Учетная запись с правом передачи данных в сервис (робот). Логин **xyz\_robot**, пароль **xvixp7n7**. Используется при настройке программы VUDS.

Используя БЕСПЛАТНЫЙ тестовый аккаунт, вы должны понимать, что не являетесь единственным пользователем этого аккаунта. Одновременно с вами, другие пользователи также могут его использовать для выгрузки записей и просмотра загруженных в сервис записей диктофона.

Любой пользователь можете видеть и прослушивать «чужие» записи. Таким образом, конфиденциальность переданной в сервис информации не гарантируется. Кроме того, записи (события) в сервисе хранятся 5 дней, после чего удаляются.

Записи могут быть удалены и ранее, если интенсивность добавления в сервис новой информации будет велика, и суммарный объем записей превысит пороговое значение.

Для обеспечения конфиденциальности данных необходимо получить платный аккаунт. Информация о стоимости платных аккаунтов представлена здесь: https://cxm-online.ru/price





### Настройка диктофонов Свидетель

Ознакомившись с краткой инструкцией по эксплуатации диктофонов (поставляется с диктофоном), выполните настройку режима и параметров записи.

 Подключите диктофон к Windows компьютеру, на котором будет установлена программа VUDS. При подключении диктофона в системе компьютера монтируется логический диск, содержимое которого отображает все файлы диктофона и представляется в системе как USB-накопитель. Имя (буква) логического диска зависит от состава дисков и настроек компьютера, и может принимать значения от A: до Z:. Открыв проводник Window, просмотрите содержимое диска диктофона.



*Рис. 1.* Содержимое диска диктофона при подключении к компьютеру.

Если на диктофоне выполнялась запись, то диск может также содержать один или несколько файлов с расширение wav. Если такие файлы будут присутствовать, то удалите их с диска, т.к. их параметры могут быть не совместимы с требованиями программы VUDS.

 Выполните просмотр, и корректировку режима и параметров записи диктофона. Откройте в редакторе файл config\_w.ini. Это текстовый файл, содержащий ряд параметров со значениями, вида «Параметр»=«Значение»:





- Параметр Password задает пароль для доступа к содержимому диска. Оставьте пароль пустым: Password=
- Режим записи определяется параметром RecordMode. Установите значение параметра 3 (значение по умолчанию) для записи в режиме PCM 16 KHz 16 bit (максимальное время записи 8,5 часов) или 5 для записи в режиме PCM 8 KHz 16 bit (максимальное время записи 17 часов). Прочие режимы не поддерживаются программой VUDS.
- Параметр CycleLength определяет цикличность записи. При задании значения 0 (значение по умолчанию) запись сохраняется в единый wav-файл. Запись прекращается ручным остановом записи либо автоматически, при заполнении диска. При задании значения, отличного от 0, например 10, диктофон будет создавать новый wav-файл каждые 10 минут. Запись может быть остановлена как вручную, так и автоматически, при заполнении диска. Вы можете оставить значение 0 для этого параметра, но предпочтительно задать значение максимальной длительности записи, которая будет прикреплена к событиям в сервисе, например 5 минут, так как в настройках программы VUDS необходимо будет задать такое значение. См. также настройки программы VUDS: События по таймеру / Максимальная периодичность генерации событий.
- Параметр VasEnabled определяет возможность использования системы голосовой активации для начала записи по превышении уровна звука заданного порога. Значение 0 (значение по умолчанию) отключает систему голосовой активации. Значение 1 включает. При включении системы голосовой активации также используются значения параметров VasLevel и VasDuration. Если вы не хотите использовать постоянную запись на диктофоне, и не хотите вручную стартовать и останавливать отдельные записи, то можете использовать VAS. При этом диск диктофона будет содержать отдельные файлы для записей, начинающихся и завершающихся автоматически и определяющихся настройками VAS.
- Параметр VasLevel определяет уровень звука для автоматического начала записи, когда система голосовой активации включена (VasEnabled=1). Значение по умолчанию 15. Могут быть заданы значения от 0 до 100. Чем меньше значение, тем при меньшем уровне звука начинается запись.
- Параметр VasDuration (значение по умолчанию 5) определяет длительность отсутствия звука, в секундах, для выключения записи с VAS. Если вы используйте VAS, то задавайте значение этого параметра равным 15. В противном случае, на диске диктофона может создаваться много файлов с длительностью записи менее 15 секунд. Такие файлы игнорируются программой VUDS, и не передаются в сервис.





- Параметр UsbStopsRecording определяет автоматическое прекращение записи (если она выполняется в этот момент) при подключении диктофона к компьтеру. Значение 0 (по умолчанию) не останавливает запись. Значение 1, прекращает запись. Значение этого параметра должно быть установлено в 1.
- Другие параметры файла конфигурации влияют на работу диктофона, но не важны для использования записей программой VUDS.

Задайте необходимые значения параметров и сохраните файл. При сохранении изменений в файле config\_w.ini происходит автоматическая синхронизация времени диктофона с временем компьютера. Далее все записи диктофона будут соответствовать времени компьютера.

В зависимости от настроек системы компьютера, при подключении диктофона, может автоматически отрываться окно проводника Windows с отображением содержимого диска диктофона. При этом доступ к файлам диктофона может кратковременно блокироваться, а программа VUDS не сможет работать с файлами диктофона. Поэтому в настройках системы, в разделе Устройства — Автозапуск необходимо установить параметр автозапуска для Съемных носителей в значение Не выполнять никаких действий.

🔶 Параметры	– 🗆 X
🟠 Главная	Автозапуск
Найти параметр	Использовать автозапуск для всех носителей и устройств
Устройства	Вкл.
🗑 Bluetooth и другие устройства	Выбор параметров по умолчанию для автозапуска
🗄 Принтеры и сканеры	Съемный носитель
🕛 Мышь	Не выполнять никаких действий 🗸
📟 Ввод	Карта памяти
🖉 Перо и Windows Ink	Выбор значения по умолчанию
🕑 Автозапуск	Redmi Note 3
D USB	Импорт фотографий и видео (Фотографии) \vee
	Redmi Note 3
	Импорт фотографий и видео (Фотографии) \vee

Рис. 2. Настройка режима автозапуска для съемных носителей.





#### Установка кодека MPEG Layer-3

Мы рекомендуем вам популярный набор кодеков K-Lite. Дистрибутив для установки можно загрузить по ссылке: <a href="https://codecguide.com/download\_kl.htm">https://codecguide.com/download\_kl.htm</a>. Загрузите дистрибутив Standard или Full для платформы Windows и выполните установку. По окончании установки, запустите утилиту настройки через меню кнопки «Пуск» → K-Lite Codec Pack → Codec Tweak Tool.

neral:		
Fixes	Generate log	
ttings:		
Reset	Backup	Restore
onfiguration:		
DirectShow Filters	VFW Codecs	Audio output
dec and Filter Managemen	t	
DirectShow (x86)	ACM/VFW (x86)	Preferred splitters
DirectShow (x64)	ACM/VFW (x64)	
iscellaneous:		
Thumbnails	Various Tweaks	File Associations
in7DSFilterTweaker:		
Preferred decoders	Media Foundation	MS Codec Tweaks

*Рис. 3.* Утилита настройки кодеков в системе.

В группе элементов "Codec and Filter Management" присутствуют кнопки "ACM/VFW (x86)" и "ACM/VFW (x64)", с помощью которых можно задавать используемые кодеки. Нажмите кнопку "ACM/VFW (x86)".





Рис. 4. Аудио кодеки MPEG Layer-3 в системе.

В нижней части окна диалога находится список кодеков, установленных в системе, но не взятых в использование (\* DISABLED CODECS – select to enable). Как правило, после установки набора кодеков, кодеки MPEG Layer-3 запрещены для использования. Включите опции использования кодеков Fraunhofer IIS MPEG Layer-3 Codec и нажмите кнопку "Apply & Close". Если в вашем случае кодеки MPEG Layer-3 будут разрешены (будут присутствовать в группе \*ENABLED CODECS), то никаких действий не потребуется. Повторите операцию для кодеков 64-х разрядного режима (кнопка "ACM/VFW (x64)"). Закройте утилиту Codec Tweak Tool, нажав кнопу "Exit".

PRELAR





### Установка программы VoiceUploader DS

Запустите на выполнение файл VUDSetup.exe. Во всех окнах диалога Мастера установки выбирайте параметры, заданные по умолчанию. По окончании установки появится окно диалога:



Рис. 5. Установка программы VUDS завершена.

Если флажок "Запустить программу VUDS" останется включенным, то программа автоматически запустится после нажатия кнопки "Готово". В противном случае, запуск программы производится через меню

«Пуск»  $\rightarrow$  ProLAN  $\rightarrow$  VoiceUploader DS.



# Настройка программы VoiceUploader DS

После запуска окно программы минимизировано, и отображается в панели задач:

ProLAN VUDS 3.00.0

Щелкнув мышью на области значка, раскройте окно программы:

ProLAN	VUDS 3.00.0				
Файл Дис	к <u>С</u> еансы <u>Л</u> ог сообще	ний			
Выхо	од 🗱 Настройки	🖸 Синхро	низировать время	Свернуть	окно программы
📕 Устро	йства 🚭 Сеансы 🦹	🖉 Лог сообщен	ий		
Диск	Тип	Метка тома	Статус	Сотрудник	^
A:					
В:					
∽с:	Локальный диск				
V D:	Локальный диск	DRIVE_D			
E:					
F:					
G:					
🔷 Н:	Дисковод DVD/CD-ROM				
I:					
J:					
К:					
L:					
M:					
N:					
0:					
P:					
Q:					
R:					
S:					U U
L	() 			A Desfuse was a	

*Рис. 6.* Главное окно программы при первом запуске.

В панели инструментов главного окна нажмите кнопку **"Настройки..."** или используйте пункт меню **"Файл — Настройки...**".





Зажги персонал. Включи клиентов

			<u></u>		C-6	Desures
Аудиоаналитика	по событиям СХМ опше	Durante	Сквозная аудиоаналити	ка	Сооытия по таимеру	Прочее
мер-сервис	ваза данных	диктофо	сотрудн	ики	Правила выгрузки	Распознавание речи
Сервер находитс	я в Intranet сети		Параметры Web-сере	sepa:		
URL: https://cxm	nonline.ru/service/responder			$\sim$	Порт:	
Аут	ентификация пользовател:	я Web-сервер	ра (опционально). Обычн	о отсутствует	·.	
Пользо	ватель:	F	Тароль:			
	<ul> <li>Не использовать</li> <li>Использовать установки</li> </ul>	Прокси-с	системы			
	О Прокси-сервер:			Порт:		
	Пользователь:			Тароль:		
Учетная запись Web-	сервиса:					
Логин:	xyz_robot	Пароль:	•••••	Провер	жа	

Рис. 7. Настройки программы. Закладка Web-сервис.

Диалог настроек программы имеет довольно много закладок. Но для настройки выгрузки записей диктофонов в Web-сервис потребуется только часть из них. На закладке Web-сервис, по умолчанию задан URL сервиса для приема данных. Не изменяйте его. Если правилами безопасности вашей компании доступ к сайтам ограничен, то администратору сети необходимо обеспечить доступ к указанному URL по порту 433. В группе **"Учетная запись Web-сервиса**", в поля **"Логин"** и **"Пароль"** введите данные тестовой учетной записи с правом передачи данных в сервис (робот), например **хуг\_robot**, пароль **хvixp7n7**. Нажмите кнопку **"Проверка**". Если учетная запись существует, логин и пароль введены правильно и доступ у URL сервиса имеется, то вы увидите сообщение:



Рис. 8. Проверка учетной записи для передачи данных в Web-сервис.

В противном случае, в окне сообщения вы увидите описание ошибки, например: "Web-сервис вернул описание ошибки MessageReceiver 004 Отказ в авторизации".





#### Перейдите на закладку "Диктофоны".

Аудиоаналитика і	по событиям CXM online	Сквозна	а аудиоаналитика	События по таймеру	Прочее
Web-сервис	База <mark>Данны</mark> х	Диктофоны	Сотрудники	Правила выгрузки	Распознавание речи
ип диктофона:		Формат зву	ковых файлов, передава	емых в Web-сервис:	
HILIPS DVT2000		MPEG Layer	-3; 16,000 кГц; 16kbps; А	BR; Моно	$\sim$
tmix RR-120					
DNY ICD TX-650		Провери	ть возможность сжатия		
ONY ICD TX-800		, poscpr			
LYMPUS VP-10					
IC-mini Свидетель 3					
	Время записи ВАЖНЫЕ МО В файле конн 1. Установи 2. Установи 3. Парамети 4. Система 5. Ежеднев	в,5 час МЕНТЫ НАСТРОЙКИ: фигурации диктофона пте пустой пароль дост те режим записи дикт > UsbStopRecording зад голосовой активации ( но контролируйте зар;	ов в режиме РСМ 16kHz/: тупа офона 3 (РСМ, 16kHz, 16k айте в 1; VAS) должна быть выкли ад аккумулятора и своев	l6bit, 17 часов в режиме РСМ 8kH; bit) или 5 (РСМ, 8kHz, 16bit); очена; ременно его заряжайте;	:/16bit

*Рис. 9.* Настройка формата звуковых файлов, передаваемых в Web-сервис для диктофонов Свидетель.

В списке типов диктофонов выберите **"EDIC-mini Свидетель-3**". В выпадающем списке **"Формат звуковых файлов, передаваемых в Web-сервис**" выберите **"MPEG Layer-3; 16,000 кГц; 16kbps; ABR; моно**". Нажмите кнопку **"Проверить возможность сжатия**". Если кодек MPEG Layer-3 установлен и разрешен в системе, то вы увидите сообщение **"Сжатие в выбранный формат возможно!**". Если вы получите сообщение: **"Отсутствует кодек или совместимый формат, либо сжатие невозможно**", то проверьте установку и разрешение работы в системе кодека MPEG-Layer 3.

Перейдите на закладку "Сотрудники".





Аудиоаналити	ка по событиям CXN	1 online	Сквоз	зная аудиоаналитика	Событ	ия по таймеру	Прочее
Web-сервис	База Данны	IX	Диктофоны	Сотрудники	Правила вы	ыгрузки	Распознавание речи
Сотрудник	Ключ	POS		Пульт	Метка тома	Тип диктофона	Не удалять фа
	🕂 Доба	вить		Изменить		Удалить	

Рис. 10. Настройки программы. Закладка Сотрудники.

Сотрудник имеет персональный диктофон Свидетель. Диктофон имеет уникальный серийный номер, который можно увидеть на задней стороне диктофона, например TS**02887181**. Кроме того серийный номер можно найти в самом низу файла **config\_w.ini** диктофона. Программа VUDS после установки работает в режиме **пробного использования 30 дней**. При этом поддерживается работа трех диктофонов (трех сотрудников с различными серийными номерами диктофонов). Если в течение 30 дней программа не будет лицензирована, то поддержка работы с диктофонами прекращается.

Добавьте в список ваших сотрудников. Нажмите кнопку **"Добавить"** и заполните поля диалога "Сотрудник".

PRELAR





Сотрудник		×
Ф.И.О.	Иванова Мария	
Ключ:		
POS:	(481) POS 1	Выбрать
Пульт/Сотрудник:	Иванова Мария, ООО ПРОЛАН	
Метка тома:	02887181	
	Не удалять файлы из рабочей папки диктофона	
Тип диктофона:	EDIC-mini Свидетель 3	
	OK	Отмена

Рис. 11. Добавление Сотрудника.

На рисунке 11 показано окно диалога с уже заполненными полями.

- Ф.И.О.: Некоторая информация о сотруднике произвольного характера;
- Ключ: Не заполняйте это поле, т.к. в данном применении программы оно не будет использоваться;
- POS: Точка продаж (Оказания услуг), к которому относится сотрудник. В тестовом аккаунте сервиса существует только один POS для всех пользователей. Для выбора POS нажмите кнопку "Выбрать...", слева от поля и в окне диалога выберите единственную запись в списке доступных POS:

ł	POS			×
	Задайте Точк	у Продаж (POS) для сотрудника:		
	ID	POS		
	481	POS 1		
				_
			ОК Отмена	

- Пульт/Сотрудник: Информация из этого поля будет отображаться в сервисе для всех событий этого сотрудника. Для тестового аккаунта, для уникальности описания сотрудника имеет смысл добавлять информацию о компании (не обязательное требование);
- Метка тома: Введите в это поле серийный номер диктофона сотрудника. Внимание! На задней стороне диктофона серийному номеру предшествуют некоторые литеры, например TS02887181. В поле метки тома необходимо вводить только цифры, т.е. 02887181;





- Не удалять файлы из рабочей папки диктофона: Не включайте эту опцию без необходимости. Если опция не включена, то после загрузки записей в сервис, программа почистит папку диктофона и подготовит его к последующему использованию. Если wav-файлы в папке диктофона будут сохранены, то вам необходимо будет вручную удалить файлы, в противном случае при повторной обработке диктофона программой будут созданы дубликаты событий с загруженными записями;
- Тип диктофона: Выберите в списке "EDIC-mini Свидетель-3".
- Нажмите кнопку ОК для завершения ввода параметров сотрудника.

Добавьте в список сотрудников других своих сотрудников (не более трех для тестового использования). При необходимости вы можете редактировать параметры сотрудников, например при передаче диктофона другому сотруднику, либо удалять записи из списка.

Перейдите на закладку "События по таймеру".

тесенски рози данных дикторина сопрудники правила вой рузки Распознанир ре Аудиоаналитика по событиян СХМ online Сквозная аудиоаналитика События по таймеру Прочее Ренерация периодических события в СХМ-online ID вопроса: 1172 Текст вопроса: Запись разговора Псевдоним варианта ответа: 1 Выбрать вопрос и вариант ответа Максимальная периодичность генерации событий: 5 560 минут Событие содержит распознанный текст	Web-cepeurc	База Лациних	Ликтофоны	Сотрудники		Dactory and and a count
Аудиоанали ника по сообнтия с олгонные событий звука и, опцинально, распознанного текста  Создавать периодические события в СХМ-online  ID вопроса: 1172  Tекст вопроса: Запись разговора  Ссевдонии варианта ответа: 1  Выбрать вопрос и вариант ответа  Максимальная периодичность генерации событий: 5 560 минут Событие содержит распознанный текст	Аманорирантика	Daba gannoix	Диктофоны	сотрудники	События по таймеру	Распознавание речи
Создавать периодические события в СХМ-online       ID вопроса:       1172         Текст вопроса:       Запись разговора         Ссевдоним варианта ответа:       1       Выбрать вопрос и вариант ответа         Максимальная периодичность генерации событий:       5       560 минут       Событие содержит распознанный текст	енерация периодич	еских событий с вложением	записи звука и, опцин	ально, распознанного те	кста	
Текст вопроса:       Запись разговора         севдоним варианта ответа:       1         Выбрать вопрос и вариант ответа         Максимальная периодичность генерации событий:       5         5       560 минут	Создавать перио	дические события в CXM-onli	ne	ID Bonpoca: 1172		
Ісевдоним варианта ответа: 1 Максимальная периодичность генерации событий: 5 560 минут Событие содержит распознанный текст	Текст	вопроса: Запись разговор	a			
Максимальная периодичность генерации событий: 5 560 минут Событие содержит распознанный текст	Ісевдоним варианта	а ответа: 1			Выбрать вопро	с и вариант ответа
	Максимальна	я периодичность генерации	событий: 5	560 минут	Событие содержит распозна	анный текст

*Рис. 12.* Настройки создания событий с вложением записи звука в Web-сервисе.

Для каждого звукового файл, имеющегося в рабочей папке диктофона в Web-сервиса создается отдельное событие, в которое вложена запись разговора. У этого правила есть два исключения:





- События не создаются для записей звука, короче 15 секунд;
- Запись со значительной продолжительностью "нарезается" на несколько событий с заданной продолжительностью звуковых вложений.

Включите опцию **"Создавать периодические события в CXM-Online"**. Нажмите кнопку **"Выбрать вопрос и вариант ответа"**. В тестовом аккаунте сервиса существует только один вопрос для всех пользователей. В появившемся диалоге выберите в списке единственный вопрос и вариант ответа:

Выбор воп	роса и вариантов ответа		×
Выберите в	списке вопрос:		
ID	Текст вопроса   Отображаемый текст		
1172	Запись разговора		
Варианты от	вета. Отметьте нужные варианты ответа. Если ни оди	н вариант ответа не будет выбран, то будет испо	ользован любой вариант ответа:
Псевдоним	Текст ответа   Отображаемый текст	Спец.признак	
1	Запись		
L			
			ОК Отмена

*Рис. 13.* Выбор вопроса и варианта ответа для событий с вложением записи звука в Web-сервисе.

Обратите внимание на параметр **"Максимальная периодичность генерации событий"**. По умолчанию этот параметр имеет значение 5 минут. Это и есть порог длительности записи, по превышении которого запись будет "нарезаться" для создаваемых событий. Вы можете задать для этого параметра значения от 5 до 60 минут. Не включайте опцию **"Событие содержит распознанный текст"**.

Перейдите на закладку "Прочее".



Зажги персонал. Включи клиентов

стройки програ	аммы				2
Web-сервис Аудиоанал	База Данных иитика по событиям CXM online	Диктофоны Сквозна	Сотрудники я аудиоаналитика	Правила выгрузки События по таймеру	Распознавание речи Прочее
Автомат	ически запускать программу при в	аходе в Windows	<b>■))</b> □Pa	зрешить звуковые сообщения	
Инимиз	ировать окно программы после за	пуска	Запуск и :	завершения для сооытии: завершение работы программы	
Автомати	ически показывать окно программ	ы по событиям:	🗹 Диктофон	н подключен	
۲	🗹 Обнаружен логический диск		Иктофон	нотключен	
	Диктофон подключен к ком	пьютеру	✓ завершен	а работа с диктофоном еская ошибка при работе	
	Ошибка при работе с диктоф	фоном	🗹 Есть дост	уп / Нет доступа к Интернету	
Автомат	гически скрывать окно программы	по событиям:	Максимальный ра:	змер файла вложения: 10	] 10100 МБ
	🗹 Диктофон отключен от комг	ъютера			
					ОК Отмена

Рис. 14. Прочие настройки.

Включите опцию **"Автоматически запускать программу при входе в Windows**", если не хотите запускать программу вручную. При включенной опции **"Минимизировать окно программы после запуска"** программа при запуске сворачивается в значок на панели задач. Группа опций **"Автоматически показывать окно программы по событиям"** определят события, связанные с работой с диктофонами, при которых окно программы автоматически показывается в интерфейсе и выходит на передний план, даже если до этого было скрыто. Вы можете выбрать нужные вам опции событий показа окна программы:

- Обнаружен логический диск: Окно программы показывается при обнаружении в системе нового логических дисков, к которым можно отнести диктофоны, флешки и другие устройства;
- Диктофон подключен к компьютеру: Программа VUDS обнаружила подключение диктофона. Если папка диктофона Свидетель не содержит записей, то программа не распознает его как диктофон;
- Завершена работа с диктофоном: Окно программы показывается для просмотра результатов обработки записей диктофона и созданных в сервисе событий;
- Ошибка при работе с диктофоном: В процессе работы возникла критическая ошибка, которая не позволяет продолжить работу. Описание ошибки можно увидеть в интерфейсе программы.





Включение опции **"Автоматически скрывать окно программы по событиям**": **"Диктофон отключен от компьютера**" сворачивает окно программы в значок на панели задач.

Параметр "Максимальный размер файла вложения" должен быть задан в 10 МБ.

Для сохранения всех выполненных настроек нажмите кнопку ОК.

#### Проверка работы в комплексе

Создайте на диктофоне пробную запись разговора. Если установлен непрерывный режим записи, то просто включите диктофон на запись и поднесите его к любому источнику звука – телевизор, радио и т.п. Если записи выполняются с использованием VAS, то наговорите на диктофон один или несколько звуковых фрагментов с продолжительностью не менее 15 секунд. Завершите запись на диктофоне.

Завершите работу программы VUDS. Это требуется для того, чтобы убедится, что диктофон содержит записанные wav-файлы. Если программу VUDS не выгрузить, то она сразу же, при подключении диктофона начнет с ним работу, и вы не сможете посмотреть начальное содержимое папки диктофона. Подключив диктофон к компьютеру, убедитесь, что папка содержит один или несколько файлов с расширением wav. Если таковых нет, то пробная запись не удалась. Отключите диктофон от компьютера и попытайтесь вновь записать что-либо.

Если wav-файлы на диктофоне есть, то отключите диктофон от компьютера и запустите вручную программу VUDS. Откройте окно программы. На закладке **"Устройства"** под панелью инструментов в программе отображаются все логические диски системы от А: до Z:.

Подключите диктофон к компьютеру. Как только система обнаружит подключенный диктофон и смонтирует логический диск, программа VUDS начнет работу с диктофоном. В списке устройств появится новое устройство с типом "Съемный диск" и меткой тома равной серийному номеру диктофона. По этой метке тома программа определит, что диктофон принадлежит сотруднику Иванова Мария и перейдет в статус "Выполнение" - покажется значок  $\triangleright$  в строке устройства в списке. Выберите устройство в списке, щелкнув по строке мышью.

В правой части окна появится детальная информация о выполняемых действиях.





ProLAN V	/UDS 3.00.0				– O X
Файл Диск	Сеансы Лог сообщен	ний			
Вых од	а, 🗱 Настройки	🖸 Синхрони	зировать время	Свернуть окно программы	
📕 Устрой	ства 😁 Сеансы 🧡	Лог сообщений			
Диск	Тип	Метка тома	Статус	Сотрудник	🤨 Прервать работу
A: B:					Сотрудник: Иванова Мария
💊 C:	Локальный диск				РОS: (481) РОS 1 Пульт: Иванова Мария, ООО ПРОЛАН
🔷 D:	Локальный диск	DRIVE_D			Тип диктофона: EDIC-mini Свидетель 3 Папка диктофона: E:\
🍣 E:	Съемный диск	02887181	Выполнени	е Иванова Мария	
F:					Статус: Выполнение
G:					Текущая операция: Аудиоаналитика: Генерация периодических событий в Web-сервисе
👁 н:	Дисковод DVD/CD-ROM				Описание
I:					ошибки:
J:					ติลนักกระ 2 Waudaนักกระ 1 Converting 1 มีมาร (ก่าว): 19.07.2021 12:59-20
к:					
L:					Правило выпрузки: 0 из 0 Событий Web-селяиса: 0. Уже имеют звукляние вложения: 0.
M:					Событий для выгрузки звук, вложений: 0 Общей длительностью: 0 час 00 мин 00 сек
N:					Событий для установки атрибута оценки: 0
0:					Выгрузка звуковых вложений/установка атрибутов: 0 из 0
P:					Звуковых вложений выгружено/атрибутов установлено: 0
Q:					Аудиоаналитика:
R:					Получено базовых событий из Web-сервиса: Получено оценочных событий из Web-сервиса:
S:					Общая длительность речевых фрагментов: 0 час 00 мин 00 сек
T:					Конвертировано звуковых файлов: 0
U:					Распознавание речевых фрагментов: 0 из 0
V:					передано фраз на распознавание: 0 Создано периодических событий в Web-сеовисе: 0
W:					Отработка триггеров сквозной аналитики:
X:					Отработка триггеров по событиян CXM-online:
Y:					Удалено файлов из рабочей папки диктофона:
Z:					
			🄇 Достуг	п к Интернету 💧 Проб	бное использование. Дней осталось: 30

*Рис. 15.* Выполняется работа с диктофоном.

Состав информации велик, так как рассчитан на самые сложные сценарии использования программы VUDS. Для нашего сценария стоит обращать внимание на значения:

- Описание последней ошибки: Если по ходу работы возникнет ошибка, то ее описание будет отображаться в этом поле. Если ошибка критическая, то работа программы с диктофоном будет остановлена;
- Файлов: Показывает общее число файлов в папке диктофона;
- Wav-файлов: Показывает число звуковых файлов;
- Соответствуют: Показывает число wav-файлов, соответствующих поддерживаемым программой форматам и длительности;
- Создано периодических событий в Web-сервисе: Показывает число событий в сервисе, которые были созданы программой на основе записей диктофона;
- Удалено файлов из рабочей папки диктофона: Показывает число удаленных по окончанию работы файлов с диктофоном.

Работа программы с диктофоном может занимать значительное время (несколько минут), которое зависит от объема записей звука и их формата. В случае успешного завершения работы, программа автоматически синхронизирует время диктофона с временем компьютера. В строке устройства статус изменится на "Успешно завершено" и отобразится значок  $\checkmark$ .





ProLAN	VUDS 3.00.0				- o x
Файл Диск	: <u>С</u> еансы <u>Л</u> ог сообще	ний			
Выхо	д 🗱 Настройки	Синхрониз	ировать время	вернуть окно программы	
🦪 Устро	йства 😁 Сеансы 🎈	🕈 Лог сообщений			
Диск А:	Тип	Метка тома	Статус	Сотрудник	▲ ③ Прер
B:					Сотрудник: Иванова Мария
⇒c:	Локальный диск				POS: (481) POS 1 Пульт: Иванова Мария, ООО ПРОЛАН
D:	Локальный диск	DRIVE D			Тип ликтофона: ЕDIC-mini Свилетель 3. Папка ликтофона: Е:\
<u>е</u>	Съемный диск	02887181	Успешно завершено	Иванова Мария	
F:					Статус: Успешно завершено
G:					Текущая операция:
🗢 н:	Дисковод DVD/CD-ROM				Описание
I					ошибки:
J:					1 07 2021 12:00 20 00 1 0 00 2021 12:00 20
К:					
L:					Правило выпрузки: 0 из 0
M:					Событий имей серейса, о уже инскл зауковые вложения, о Событий для выпохаки зауковые вложения, о Общей для тельностью: 0 час 00 мин 00 сек
N:					Событий для установки атрибута оценки: 0
0:					Выгрузка звуковых вложений/установка атрибутов: 0 из 0
P:					Звуковых вложений выгружено/атрибутов установлено: 0
Q:					Аудиоаналитика:
R:					Получено базовых событий из Web-сервиса: Получено оценочных событий из Web-сервиса:
S:					Общая длительность речевых фрагментов: 0 час 00 мин 00 сек
T:					Конвертировано звуковых файлов: 1
U:					Распознавание речевых фрагментов: 0 из 0
V:					Передано фраз на распознавание: 0 Создано репиории событий в Web-серенсе: 6
W.					Отработка триггеров сквозной аналитики: 0
X:					Отработка триггеров по событиям СХМ-online: 0
Y:					
7.					здалети факцив из рачичен папки диктифита. 1 V
			🌏 Доступ к Интерне	ту 🛕 Про	обное использование. Дней осталось: 30

Рис. 16. Работа с диктофоном успешно завершена.

Диктофон теперь может быть отключен от компьютера. Но вы можете оставить диктофон подключенным для зарядки аккумулятора.

При необходимости, открыв закладку "Лог сообщений" вы можете посмотреть все детали операций выполняемых программой в сеансе работы с диктофоном.

ProLAN VUDS	3.00.0			– – ×
<u>Ф</u> айл <u>Д</u> иск <u>С</u> е	ансы <u>Л</u> ог сообщений			
Выход	🗱 Настройки 🔁 Синхрониз	ировать	время	Свернуть окно программы
🦪 Устройства	😋 Сеансы 🏋 Лог сообщений			
🍾 Очистить				
Дата, время	Событие	Диск	Сеанс	Описание
13:30:24.243	Сеанс работы с устройством завершен	E:	1	Сотрудник: Иванова Мария
0 13:30:24.082	Синхронизация времени	E:	1	Всемя диктофона синхронизировано с временем компьютера
0 13:30:24.070	Очистка рабочей папки диктофона	E:	1	Удалено 1 файлов
0 13:30:23.766	Генерация событий по таймеру	E:	1	Периодических событий создано в Web-сервисе: 6
0 13:29:25.695	Чтение рабочей папки диктофона	E:	1	Файлов всего: 2, wav-файлов: 1, соответствуют: 1, дата (min): 19.07.2021 12:59:20
13:29:25.538	Сеанс работы с устройством стартован	E:	1	Метка тома: 02887181, Сотрудник: Иванова Мария, POS: (481) POS 1, Пульт: Иванова Мария, ООО ПРОЛАН, Тип диктофона: EDIC-mini Свидетель 3
A 13:29:25.533	Проверка устройства	E:		Обнаруженное устройство не имеет метки тома
13:29:25.488	Обнаружено устройство	E:		
0 13:28:54.276	Есть доступ к Интернету			
13:28:54.259	Программа стартована			ProLAN VUDS 3.00.0
L				
	🌏 Достуг	к Интер	онету	🛦 Пробное использование. Дней осталось: 30

Рис. 17. Детали сеанса работы с диктофоном на закладке Лог сообщений.





# Просмотр событий и прослушивание записей в Webсервисе CXM-Online

Откройте сайт сервиса <u>https://cxmonline.ru/</u> в браузере. На странице входа выберите роль Босс (просмотр отчетов) и введите логин и пароль тестовой учетной записи с правом просмотра. В меню открывшейся страницы выберите "События" — "Органайзер".

← → C ( l comonine.ru/messages										
	C C L I D E	! Отчеты - М	етрики - Событи	IA <del>-</del>						VUDS тестовый аккаунт / Босс
Органай Интервал време © 01.07.20	йзер с ни: 21 00:00 - 20	обытий		тия:	• Дополнит	льно				
Отображено           Действия	v san	исей на страницу Время	Тиг/Подтип	Департамент/POS	Пульт/Сотрудник/Объект	Вопрос/Главная тема	Ответ/Категория	Детализация	Вложения	Статус/Квалификация
2	2438498	2021-07-19 13:24:20	Ответ	Подразделение 1 POS 1	Иванова Мария, ООО ПРОЛАН	Запись разговора	Запись		-0	новое
2	2438497	2021-07-19 13:19:20	Ответ	Подразделение 1 POS 1	Иванова Мария, ООО ПРОЛАН	Запись разговора	Запись		40	новое
2	2438496	2021-07-19 13:14:20	Ответ	Подразделение 1 POS 1	Иванова Мария, ООО ПРОЛАН	Запись разговора	Запись		40	новое
<b>(2</b> )	2438495	2021-07-19 13:09:20	Ответ	Подразделение 1 POS 1	Иванова Мария, ООО ПРОЛАН	Запись разговора	Запись		40	новое
2	2438494	2021-07-19 13:04:20	Ответ	Подразделение 1 POS 1	Иванова Мария, ООО ПРОЛАН	Запись разговора	Запись		-0	новое
2	2438493	2021-07-19 12:59:20	Ответ	Подразделение 1 POS 1	Иванова Мария, ООО ПРОЛАН	Запись разговора	Запись		-0	новое
Показано с 0 г	ю О из О запи	ксей								Первая Пред. След. Посл.

Рис. 18. Органайзер событий сервиса CXM-Online.

Органайзер событий представляет собой многостраничный список событий за заданный интервал дат (по умолчанию текущий месяц). Самые новые события находятся списка вверху списка. Для выбора диапазона дат событий, щелкните мышью на области Интервала времени и выберите один из предлагаемых интервалов: Сегодня, Вчера, 7 дней, ... Либо нажмите "Свободный выбор", задайте начальную и конечную дату интервала, и нажмите "Применить".





#### Органайзер событий

Интер	вал времен	и:																		
٥	01.07.202	1 00:00 - 20	.07.2021 00:00																	
							0	<b>~</b> :	00	~				0	~ :	00	~		Сегодня	
2					_		Ии	2011-20	121			_		Åpr	VCT 21	121		>	Вчера	
Отоб	іражено	∨ зап	исей на страницу		Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Bc	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Bc	7 дней	
Леі	йствия	ID	Влемя	Тип/Пс	28	29	30	1	2	3	4	26	27	28	29	30	31	1	30 дней	Ma
дея	пствия			- Party r R	5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8	Этот месяц	Ma
		2438498	2021-07-19 13:24:20	Ответ	12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15	Прошлый месяц	
		2438497	2021-07-19 13:19:20	Ответ	19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22	Свободный выбор	
	2450457			26	27	28	29	30	31	1	23	24	25	26	27	28	29	Применить Отмена		
Ø		2438496	2021-07-19 13:14:20	Ответ	2	3	4	5	6	7	8	30	31	1	2	3	4	5		

Рис. 19. Задание интервала показываемых событий.

Событие имеет:

- Идентификатор;
- Время: Дата и время события;
- Тип/Подтип: Для событий создаваемых по используемому сценарию отображается тип "Ответ";
- Департамент/POS: Для тестового аккаунта отображается "Подразделение 1 / POS 1";
- Пульт/Сотрудник/Объект: Название пульта сотрудника. В нашем случае отображается "Иванова Мария, ООО ПРОЛАН";
- Вопрос/Главная тема: Для тестового аккаунта отображается "Запись разговора";
- Ответ/Категория: Для тестового аккаунта отображается "Запись";
- Вложения: Значок 🔹 показывает, что событие имеет звуковое вложение (запись разговора)

По факту, в списке вы можете увидеть и "чужие" события. В этом случае можно отфильтровать для показа только "свои" события. Нажмите кнопку "Дополнительно". В поле "Пульт/Сотрудник/Объект" фильтра введите "Иванова Мария, ООО ПРОЛАН" и нажмите кнопку "Применить фильтр".

	ты • Метрики •	События -						VUDS тестовый аккаунт / Босс
Органайзер событий Интервал времени: Ф 19.07.2021 00:00 - 20.07.2021 00:00					Тип события: Все	v	Дополнительно	
Подразделение: Все		POS:	~	Пульт/Сотрудник/Объе Иванова Мария, ООО	кт: D ПРОЛАН			
Bonpoc:		Ответ:		Главная тема:		Категория:		Детализация:
Bce	Cratve:	<ul> <li>Выберите вопрос</li> </ul>	Квалификация:					_
	Bce	Ŷ	Bce		~	<ul> <li>только с 🖋 или </li> <li>Не показывать робото</li> </ul>		📩 Применить фильтр
						<ul> <li>только </li> <li>Только с 📟 чеклистам</li> </ul>	и	
Имя атрибута:	Значение атрибу	ra:						
Bce		Ŷ						

*Рис. 20.* Фильтрация для показа "своих" событий.





Для прослушивания звукового вложения события, щелкните мышью на значке *в* левой части строки события в списке.

Запись id: 2438493			Закрыть
Время (локальное)	Время (UTC)	Влажения:	
2021-07-19 12:59:20	2021-07-19 09:59:20		
Тип события		• 0.00/5.09 - • • •	
Ответ		v	
Вопрос		Атрибуты: Имя Значение	
Запись разговора		✓ UserText_Content STT_Result	
Как трактовать мультимедиа вложение при ответе		Комментарии:	
Оценка клиента		<ul> <li>(отсутствуют)</li> </ul>	
Ответ			
Запись			
Концентратор данных			
LEGOLAS			
Имя пульта			
Иванова Мария, ООО ПРОЛАН			
POS			
POS 1		~	
Пульт/сотрудник/Объект			
Иванова Мария, ООО ПРОЛАН			

*Рис. 21.* Детали выбранного события.

В открывшемся окне деталей события прослушайте запись во встроенном проигрывателе:

