

Kurzanleitung Modul Remoting – GroupAlarm pro

GroupAlarm pro unterstützt mehrere Wege der Fernauslösung. Alle heute verfügbaren Wege werden in diesem Merkblatt kurz beschrieben und Ihre Konfiguration und Anwendung erklärt.

Folgende Fernauslösewege stehen zur Verfügung:

- Auslösung per SMS (Kapitel 2)
- Auslösung per Anruf mit DTMF-Menü (Kapitel 3)
- Auslösung per Durchwahl-Anruf (Kapitel 4)
- Auslösung per Weblink (Kapitel 5)

WICHTIG: Bei der Fernauslösung wird explizit der Teilnehmerstatus „im Einsatz“ ignoriert, d.h. selbst wenn ein Alarmteilnehmer bereits in einem laufenden Alarm enthalten/besetzt ist, wird er über die Fernauslösung erneut alarmiert. Einzig der Status „abwesend“ führt dazu, dass der Teilnehmer nicht alarmiert wird.

Dieses Verhalten wurde bewusst so definiert, weil per Fernauslösung keine Reaktion auf einen „im Einsatz“-Status möglich ist, hingegen bei der Online-Auslösung direkt auf der GroupAlarm pro-GUI kann der User auf eine solche Tatsache reagieren, indem er entweder den laufenden Alarm beendet oder den Alarm an eine andere Person sendet!

1 Ausgangslage

Per Fernauslösung können in GroupAlarm pro drei Kategorien von Alarmen ausgelöst werden: Alarmvorlagen, Drehbücher und Konferenzvorlagen. Bevor wir uns also der Spezifikation der einzelnen Auslösewege widmen, soll hier kurz die nötige Ausgangslage beschrieben werden.

1.1 Alarmvorlagen

Alarmvorlagen sind vordefinierte Alarme, d.h. der Teilnehmerkreis und die möglichen Alarm-Texte sind bereits vordefiniert. Unter allen Texten kann ein Text als Standard festgelegt werden (Radio-Button), die anderen werden als alternative Texte angezeigt (Checkboxen). Es besteht auch die Möglichkeit, ad-hoc einen Freitext zu erfassen.

Alarmvorlagen werden unter einem frei wählbaren Namen gespeichert und mit einem kunden-eindeutigen Auslösecode versehen, welcher insbesondere für die Fernauslösung von Bedeutung ist.

1.2 Drehbücher / Szenarien

In Drehbüchern können mehrere Alarmvorlagen auf einem Zeitstrahl hintereinander angeordnet werden. Damit wird erreicht, dass nach einer gewissen Zeit, falls der Alarm bis dahin nicht beendet wurde, automatisch eine weitere Alarmvorlage ausgelöst wird. Damit können Alarmeskalationen vordefiniert werden, die sonst manuell gemacht werden müssten. Als Abbruchkriterium für den Alarm stehen zur Verfügung: x% positive Quittungen, d.h. „ja“-Antworten oder x Minuten Alarmlaufzeit. Bei den Drehbüchern kann wahlweise mit den Standardtexten der enthaltenen Alarmvorlagen oder mit einem globalen Freitext, der dann für alle enthaltenen Alarmvorlagen verwendet wird, alarmiert werden.

Drehbücher werden unter einem frei wählbaren Namen gespeichert und mit einem kunden-eindeutigen Auslösecode versehen, welcher insbesondere für die Fernauslösung von Bedeutung ist.

WICHTIG: Drehbücher können immer nur alleine ausgelöst werden, d.h. zusammen mit einem Drehbuch darf bzw. kann im gleichen Auslösevorgang keine weitere Einheit ausgelöst werden.

1.3 Konferenzvorlagen

Konferenzvorlagen sind vergleichbar mit den Alarmvorlagen nur wird bei deren Auslösung nicht ein Alarm ausgelöst, sondern eine Telefonkonferenz zwischen den enthaltenen Personen. Die mögliche Grösse einer Konferenzvorlage ist vertraglich beschränkt und hängt von der bestellten Maximalgrösse der Konferenz ab (Modul Telko 10 oder Telko 20).

Konferenzvorlagen werden unter einem frei wählbaren Namen gespeichert und mit einem kunden-eindeutigen Auslösecode versehen, welcher insbesondere für die Fernauslösung von Bedeutung ist.

HINWEIS: Für die Auslösung einer Konferenzvorlage reicht der Auslösecode bereits aus, da diese Vorlage keine Alarmtexte benötigt.

WICHTIG: Die Auslösecodes pro Einheit sind unabhängig untereinander, d.h. der Auslösecode 1 kann insgesamt bis zu 3 Mal vorkommen, einmal für eine Alarmvorlage, einmal für ein Drehbuch und schliesslich auch noch für eine Konferenzvorlage. Die Eindeutigkeit ist nur innerhalb des gleichen Einheitstyps gefordert, was von GroupAlarm pro auch fortlaufend überprüft wird.

2 Auslösung per SMS

GroupAlarm pro unterstützt die Auslösung per SMS - hierfür wird eine SMS mit definiertem Inhalt an das System gesendet. Die Auslöseberechtigung wird zum einen über die Absendernummer und zum anderen über einen im SMS-Text enthaltenen PIN sichergestellt.

Wichtig: Mit der Auslösung per SMS kann immer nur genau EINE Einheit, d.h. eine Vorlage, ein Drehbuch oder eine Konferenzvorlage ausgelöst werden, die Kombination mehrerer Einheiten wird nicht unterstützt. Bitte berücksichtigen Sie diese Gegebenheit bei der Definition Ihrer Alarmvorlagen/Drehbücher und Konferenzvorlagen.

2.1 Konfigurationen

Im Menü „Admin“ unter Grundeinstellungen werden die Berechtigungen für die Auslösung per SMS konfiguriert:

Auslöse-PIN

Als Auslöse-PIN dient eine 4-stellige Zahl. Diese kann beliebig gewählt werden und innerhalb des Systems auch mehrfach vorkommen. In Kombination mit einer auslöseberechtigten Nummer erlaubt sie dem Teilnehmer, per SMS einen Alarm auszulösen.

Auslöseberechtigte Nummern

Über den Link [\[bearbeiten\]](#) gelangt man zu einer Liste mit den Nummern, welche für den Account eine Auslöseberechtigung haben. Unter „Neuer Eintrag“ kann eine neue Nummer mit folgenden Parametern berechtigt werden:

Nummer: Absender-Nummer des berechtigten Endgerätes. Das Format muss dabei exakt mit dem signalisierten Format übereinstimmen, beachten Sie aus diesem Grund den Formathinweis.

Name: Name des auslöseberechtigten Teilnehmers. Der Name dient ausschliesslich der späteren Lesbarkeit der Liste der Auslöseberechtigten.

2.2 Syntax Auslöse-SMS

Um in GroupAlarm Pro eine Alarmvorlage, ein Drehbuch oder eine Konferenzvorlage per SMS auszulösen senden Sie eine Auslöse-SMS an eine der folgenden Nummern:

T-Mobile	0160-94816136
Vodafone	0173-3624818
E-Plus	0177-2342352
O2	0179-2371724

WICHTIG: Damit von GroupAlarm pro überhaupt eine Auslösung per SMS in Betracht gezogen wird, muss die Absendernummer der Auslöse-SMS mit einer der als „auslöseberechtigt“ konfigurierten Nummer (siehe 2.1 Konfiguration) übereinstimmen.

Der Inhalt der Auslöse-SMS muss folgender Syntax folgen:

PINa_@xyz_TEXT

PIN Die 4-stellige PIN muss mit der online konfigurierten Auslöse-PIN übereinstimmen (siehe 2.1 Konfiguration)

a Zahl 1-4 zur Definition der Sprache (nur bei Freitext nötig!)

Standard: Falls keine Angaben zur Sprache enthalten sind, so interpretiert GroupAlarm pro den Freitext in der ReportLanguage, d.h. in der Standard-Sprache des Accounts (siehe Admin-Registry). Ist die ReportLanguage nicht explizit gesetzt, so ist sie Englisch.

[Sprachcode]: Ist die Freitextsprache eine andere als die Standardsprache, so ist die Sprache des Textes über die 5. Ziffer direkt nach dem PIN (ohne Leerschlag) mitzugeben, dabei sind die Sprachen wie folgt codiert:

- 1: Deutsch
- 2: Französisch
- 3: Italienisch
- 4: Englisch

Beispiel: PIN1 für deutschen Freitext / PIN3 für italienischen Freitext

WICHTIG: Über die Auslösung per SMS sind mehrere Freitexte in verschiedenen Sprachen gleichzeitig nicht möglich!

_ Leerschlag (ist zwingend!)

@ Steht für den auszulösenden Einheitstyp, dabei gilt folgende Konvention:

- „#“ (Raute/Hash) Alarmvorlage
- „*“ (Stern/Star) Drehbuch
- „!“ (Ausrufezeichen) Konferenzvorlage

xyz steht für den jeweiligen Auslösecode der gewählten Einheit. Dieser kann aus 1 – n Stellen bestehen.

(der Auslösecode ist bei aktiviertem Modul Fernauslösung online in der jeweiligen Verwaltung (Alarmvorlagen, Drehbücher oder Konferenzvorlagen) ersichtlich!)

_ Leerschlag (ist zwingend!)

TEXT	Steht als Platzhalter für den Alarmtext hier gibt es 3 Optionen:
„“(kein Text)	Es wird der Standardtext der ausgelösten Vorlage, bzw. bei Drehbüchern jeweils der Standard-Text der darin enthaltenen Vorlagen als Alarmtext verwendet. Bei der Auslösung von Konferenzen per SMS ist generell KEIN Text notwendig.
ZAHL	Es wird der Text mit der ZAHL als Textcode verwendet, falls dieser Text als Textoption für die gewählte Vorlage zugelassen ist. Den Textcode pro vordefinierten Alarmtext finden Sie jeweils hinten den Texten in der Alarmvorlagenverwaltung, dort wo Sie die Checkboxen und den Radio-Button pro Text und Alarmvorlage definieren (siehe 1.1 Alarmvorlagen).
Freitext	Über einen Freitext kann dem Alarm auch gleich der Alarmtext mitgegeben werden. In diesem Fall muss die Sprache in welcher der Freitext erfasst ist mitgegeben werden (siehe Variable „a“ oben).

2.3 Auslösebestätigung

Standardmässig wird eine Auslösung per SMS mit einer Antwort-SMS auf die auslösende Nummer bestätigt. Dies kann durch den Superuser bei Bedarf in der Admin Registry unterdrückt werden, indem der Key „Suppress Sms Reply“ mit einer 1 aktiviert wird.

Die Bestätigung kann sowohl positiv ausfallen (OK) oder negativ (NOT_OK), wenn auf Grund fehlender oder falscher Informationen der Alarm nicht ausgelöst werden konnte. Details zu einem allfälligen Fehler werden in englischer Sprache ebenfalls im SMS mitgegeben.

3 Auslösung per Anruf mit DTMF-Menü

Bei der Auslösung per Anruf mit DTMF-Menü, wird der Anrufer durch ein Sprachmenü geführt, wo er Schritt für Schritt angeleitet wird, die nötigen Eingaben über die Telefontastatur zu machen, um einen Alarm auszulösen. Die Auslöseberechtigung wird entweder über die Absendernummer oder anhand der 6-stelligen Syspin in Kombination mit der 4-stelligen PIN (siehe Auslösung per SMS) sichergestellt.

3.1 Konfigurationen

Im Menü „Admin“ unter Grundeinstellungen werden die Berechtigungen für die Auslösung per Anruf mit DTMF-Menü konfiguriert. Die Konfigurationen decken sich 1:1 mit den bereits oben beschriebenen Konfigurationen für die Auslösung per SMS (siehe Kapitel 2.1 Konfigurationen).

Statt die Absendernummer zu berechtigen, besteht für die Auslösung per Anruf mit DTMF-Menü zusätzlich die Möglichkeit der Anrufer-Identifizierung über die sogenannte Syspin. Ist die Checkbox „Berechtigung am Telefon mit Syspin **XXXXXX**“ aktiviert, wird damit die Möglichkeit geschaffen, von einem beliebigen Telefonanschluss Alarme auslösen zu können. Voraussetzung ist dann die Kenntnis der 6-stelligen Syspin, welche im Sprachmenü eingegeben werden muss.

Die Syspin ist eine global eindeutige Nummer und wird von GroupAlarm *pro* fix vorgegeben. Sie stellt sicher, dass ein unbekannter Anrufer dem richtigen Kundenaccount zugeordnet werden kann. Als weitere Sicherheit wird auch bei einer Berechtigung über die Syspin zusätzlich der 4-stellige Auslöse-PIN abgefragt.

3.2 Ablauf der Auslösung per Anruf mit DTMF-Menü

Wählen Sie die Einwahlnummer 0241-98099000 ab einem beliebigen Endgerät. Folgen Sie anschliessend dem Sprachmenü bis zum Ende:

1. Sprache wählen
2. 4-stellige Auslöse-PIN eingeben
3. 6-stellige Syspin eingeben (*nur wenn die Absendernummer nicht berechtigt ist!*)
4. Auszulösenden Einheitstyp wählen (*Alarmvorlage, Drehbuch oder Konferenzvorlage*)
5. Auslösecode eingeben und mit der Raute-Taste abschliessen
6. Alarm wurde erfolgreich ausgelöst.

WICHTIG: Bitte warten Sie jeweils das Ende einer Ansage und den darauf folgenden Piep ab, bevor Sie die nächste Eingabe tätigen, während den Ansagen werden Eingaben nicht ausgewertet!

4 Auslösung per Durchwahl-Anruf

Die Auslösung per Durchwahl-Anruf erlaubt die direkte Auslösung eines Einheitstyps (Alarmvorlage, Drehbuch, Konferenzvorlage) ohne Umwege über ein DTMF-Menü oder andere Abfragen. Die Auslöseberechtigung wird hierfür über ein eindeutiges Nummernbinom aus Absender- und Zielnummer sichergestellt, welches wiederum einem eindeutigen Einheitstyp fest zugeordnet wird.

4.1 Konfiguration

Die Auslöseberechtigung für die Auslösung per Durchwahl-Anruf wird entsprechend direkt in den auszulösenden Einheiten (Alarmvorlagen, Drehbücher, Konferenzvorlagen) konfiguriert. Pro Einheitstyp gibt es eine Zeile „Auslöseberechtigt“. Über den dahinter stehenden Link [\[bearbeiten\]](#) können die Auslöseberechtigungen per Durchwahl zu der jeweiligen Einheit verwaltet werden.

Um eine neue Berechtigung zu definieren ist das Dialogfeld „Neuer Eintrag“ auszufüllen. Als Nummer ist die Absendernummer für welche die Berechtigung definiert werden soll einzugeben, hierbei bitte den Formathinweis beachten. Als Zielnummern stehen im Drop-down-Menü „Durchwahl“ mehrere Nummern zur Verfügung aus welchen eine Auswahl getroffen werden kann, um das eindeutige Nummernbinom zu definieren. Der Name dient ausschliesslich der späteren Lesbarkeit der Liste der Auslöseberechtigten.

WICHTIG: Beim Anlegen des Nummernbinoms prüft GroupAlarm pro, ob dieses systemweit eindeutig ist. Falls die gewünschte Kombination aus Absender- und Zielnummer bereits anderweitig verwendet wird, wird dies signalisiert und Sie werden gebeten, eine andere Zielnummer zu wählen, damit die Eindeutigkeit erhalten bleibt.

4.2 Ablauf der Auslösung per Durchwahl-Anruf

Mit einem Anruf auf die definierte Zielnummer wird bei einer Übereinstimmung zwischen Absendernummer mit einem konfigurierten Nummernbinom direkt die entsprechende Einheit ausgelöst, ohne dass zusätzlich Abfragen wie PIN oder Bestätigungen abgefragt werden. Die erfolgreiche Auslösung wird dem Anrufer über den Sprachkanal als „Alarmierung abgesendet“ signalisiert.

Besteht für das Nummernbinom keine Auslöseberechtigung wird dies dem Anrufer als „No access for [Absendernummer]“ signalisiert. Diese Ansage erfolgt in Englisch, weil ohne Berechtigung die Sprache des Anrufers dem System nicht bekannt ist.

5 Auslösung per Weblink

Unter Weblink verstehen wir URL-Requests, welche alle nötigen Informationen beinhalten, um Alarmvorlagen, Drehbücher und/oder Konferenzvorlagen fern auszulösen. Weblink ist besonders für automatische, technische Schnittstellen ohne menschliche Interaktion geeignet.

5.1 Konfiguration

In GroupAlarm *pro* sind keine besonderen Konfigurationen notwendig, um per Weblink Alarme auslösen zu können. Gerade für Drittsysteme welche über Weblink alarmieren (z.B. ISE Cobra) macht es aber Sinn, einen eigenen Mitbenutzer mit Login und Passwort zu definieren, damit erhöht sich die Nachvollziehbarkeit der Alarme in den Protokollen und Statistiken, weil man dann explizit nach Alarmen von diesem Auslöser suchen kann.

5.2 Syntax Weblink-Auslösung

Für GroupAlarm *pro* gilt folgende URL-Syntax für die Auslösung (https ist zwingend) per Weblink:

https://pro.groupalarm.de/webin.php?log_user=user&log_epass=epass&template=XXX&text=9

Folgende Parameter werden ausgewertet:

log_user:	Ihr Benutzername
log_epass	Ihr codiertes Passwort – SHA-256 verschlüsselt wie im QuickLogin-Bookmark
template:	Code der auszulösenden Alarmvorlage (entspricht dem Auslösecode einer Alarmvorlage!)
scenario:	Code des auszulösenden Drehbuches (entspricht dem Auslösecode eines Drehbuches!)
conference:	Code der auszulösenden Konferenzvorlage (entspricht dem Auslösecode einer Konferenzvorlage!)
xxfree:	ein in der URL mitgegebener Freitext in entsprechender Sprache. Es gibt also vier mögliche „xxfree“, nämlich pro unterstützte Sprache einen: diese lauten dtfree für deutsch, frfree für französisch, itfree für italienisch und enfree für englisch. Über Weblink kann mehrsprachig alarmiert werden, indem die verschiedenen „xxfree“ einfach hintereinander gesetzt werden. (Bsp: &dtfree=Guten Tag&frfree=Bonjour&enfree =Good morning), dann erhält jeder Alarmteilnehmer die für ihn definierte Sprache (falls sie vorhanden ist). Wenn der Parameter Text vorhanden ist, werden die „xxfree“ Parameter nicht ausgewertet.
text	Der Code des zu verwendenden Alarmtextes, welcher per Checkbox für die auszulösende Vorlage zugelassen sein muss. Fehlt der Parameter, wird ein Freitext gesendet. Steht der Code auf 0, wird der Standard-Text versendet (Radio-Button).
duration:	Zeit nach welcher der Alarm automatisch beendet werden soll in Minuten. Wird dieser Parameter nicht gesetzt, so bleibt ein Alarm offen bis die global definierte Dauer erreicht ist bzw. wenn diese nicht konfiguriert wurde, bis der Alarm manuell terminiert wird.

5.3 Feedback über Weblink abfragen

Folgende Feedbacks kommen als Antworten auf den Auslöse-Weblink-Request zurück:

- erfolgreiche Auslösung:
 - OK: Alarm '[Name der ausgelösten Einheit]' erfolgreich ausgelöst
 - Text: [Alarmtext]
 - Teilnehmer: [Anzahl Teilnehmer] alarmiert. (AKEY-[Alarm_ID])

 - OK: Scenario activated successfully. (BKEY-[Alarm_ID])

OK: Conference activated successfully. (CKey-[Raum_PIN]) (TRAVERSE)

- nicht erfolgreiche Auslösung:
Not_OK: [Fehlermeldung] (z.B. "Template, Conference or Scenario not found")

Bei Bedarf kann über Weblink auch der Alarm-Status verfolgt werden:

Hierzu fragt das Drittsystem in regelmässigen (konfigurierbaren) Abständen bei GroupAlarm pro den Stand des jeweiligen Alarms mit dem AKey (bzw. für Drehbücher den BKey und für Konferenzen den CKey) ab:

http://pro.groupalarm.de/in_remote_feedback.php?log_user=user&log_epass=epass&akey=1234567890123456789012

GroupAlarm Pro gibt darauf folgende Feedbacks:

- o für Alarmvorlagen „&template“
 - Alarm-Status: laufend
OK: Alert 9924e4681bbb9291d2a91bfeff8949c8 still running.
 - Alarm-Status: erfolgreich beendet (d.h. durch ein Abbruchkriterium frühzeitig beendet)
OK: Alert 9924e4681bbb9291d2a91bfeff8949c8 completed with success.
 - Alarm-Status: nicht erfolgreich beendet (d.h. bis ans Ende durchgelaufen, ohne dass ein Abbruchkriterium erreicht wurde)
OK: Alert 9924e4681bbb9291d2a91bfeff8949c8 completed abort.

Bemerkung: „erfolgreich beendet“ heisst, dass der Alarm ein definiertes Alarmabbruchkriterium (Alarmoptionen) erreicht hat, bevor der Alarm per Timeout beendet wurde. Läuft die Alarmdauer aus bevor ein Abbruchkriterium erreicht wird, dann gilt der Alarm als „nicht erfolgreich beendet“.

- o Für Drehbücher „&scenario“
 - Alarm-Status: laufend
OK: Scenario e0b291d6fc27f1114d260d16cdd46290 still running.
 - Alarm-Status: erfolgreich beendet (d.h. durch ein Abbruchkriterium frühzeitig beendet)
OK: Scenario e0b291d6fc27f1114d260d16cdd46290 completed with success.
 - Alarm-Status: nicht erfolgreich beendet (d.h. bis ans Ende durchgelaufen, ohne dass ein Abbruchkriterium erreicht wurde)
OK: Scenario 91c65900d5e1467c62d6cff212a8dacb completed abort.

Bemerkung: Falls ein Drehbuch „nicht erfolgreich beendet“ sein sollte, dann sind die Eskalationsszenarien allesamt abgelaufen und trotzdem wurde das Abbruchkriterium nicht erreicht. Für GroupAlarm Pro ist dieser Alarm dann beendet. (Je nach Definition der Eskalation kann als letztes im Szenario eine bestimmte Person darüber informiert werden, dass der Alarm nicht erfolgreich beendet wurde.)

- o Für Konferenzvorlagen „&conference“
 - Konferenz-Status: laufend (d.h. es sind noch Teilnehmer aktiv in der Konferenz)
OK: Conference 123_1234 still running.

- Konferenz-Status: erfolgreich beendet (d.h. es waren zwischenzeitlich mehr als 1 Teilnehmer aktiv in der Konferenz)
OK: Conference 123_1234 completed with success.
- Konferenz-Status: nicht erfolgreich beendet (d.h. die Konferenz hat Ihr Timeout erreicht bevor mindestens 2 Teilnehmer aktiv verbunden waren).
OK: Conference 123_1234 completed abort.

5.4 Polling – proaktives Verbindungsmonitoring

Drittsysteme, welche automatisch über Weblink in GroupAlarm pro Alarme auslösen, sollen auch durch das cubos NOC überwacht werden können. D.h. es wurde ein Monitoring eingeführt, welches die Weblink-Aufrufe der verschiedenen Mitbenutzer (Drittsysteme) pro Kundenaccount erfasst. Sobald die konfigurierte Wiederholungsfrequenz bekannt ist, kann so das Ausbleiben von Ping-Aufrufen detektiert und entsprechend darauf reagiert werden.

Der Ping, also der Verbindungstest zu GroupAlarm pro soll regelmässig (empfohlen: jede Minute, allenfalls konfigurierbar, jedoch nicht häufiger als jede Minute) durch einen Weblink-Aufruf getestet werden. Die URL für den Verbindungstest lautet wie folgt:

https://pro.groupalarm.de/webin.php?log_user=user&log_epass=epass

Die Feedbacks sehen wie folgt aus:

Verbindung ok, Logindaten ok:

OK: Ping event processed

Verbindung ok, Logindaten not_ok:

Not_OK: Falsche oder nicht existierende Anmeldedaten.

Verbindung not_ok:

Standard-Browser-Timeout-Meldung