

## sikado express

### FAQs & Hilfe



Dateiname	F24-Schweiz_sikado-express_FAQs-Hilfe-1.0_DE.docx
Version	1.0
Änderungsdatum	25.10.2019
Dokumenten-Owner	F24 Schweiz AG
Klassifizierung	public

## Inhalt

ALLGEMEIN	1
WIE GELANGT EINE FEHLER- ODER ALARMMELDUNG ZU MIR?	1
KANN ICH SIKADO™ KOSTENLOS TESTEN?	1
WIE FUNKTIONIERT DIE REGISTRIERUNG?	1
WAS KOSTET SIKADO™?	1
WAS KANN ICH TUN, WENN ICH MEIN PASSWORT VERGESSEN HABE?	1
ALARMPLAN	2
WIE KANN ICH EINEN NEUEN ALARMPLAN ERSTELLEN?	2
WIE WERDEN BESTEHENDE ALARMPLÄNE GEÄNDERT ODER GELÖSCHT?	2
KANN EIN ALARMPLAN VORÜBERGEHEND AUSGESCHALTET WERDEN?	2
HAT DER ALARMPLANNAME EINEN EINFLUSS AUF DIE ALARMIERUNG?	2
WIE KANN EIN ALARM AUSGELÖST WERDEN?	2
WIE WIRD DER TEXT DER ALARMMELDUNG DEFINIERT?	2
WIE WERDEN DIE ZU ALARMIERENDEN PERSONEN ERFASST?	3
WELCHE ALARMIERUNGSARTEN GIBT ES?	3
WIE FUNKTIONIERT DIE QUITTIERUNG?	4
TELEFONPLÄNE	4
WIE FUNKTIONIERT DER TELEFONPLAN MIT SPRACHBOX GRUNDSÄTZLICH?	4
WIE KÖNNEN HINTERLASSENE MELDUNGEN ABGEHÖRT WERDEN?	4
WIE FUNKTIONIERT DIE QUITTIERUNG?	4
WIE KANN DIE ANSAGE DES TELEFONPLANS GEÄNDERT WERDEN?	5
WIE FUNKTIONIERT EINE TELEFONVERMITTLUNG?	5
KANN DIESELBE TELEFONVERMITTLUNGS- ODER SPRACHBOXNUMMER VERSCHIEDENEN ANRUFERGRUPPEN ZUGEWIESEN WERDEN?	6
ÜBERWACHUNGSPLÄNE	6
WIE ÜBERWACHT DER ÜBERWACHUNGSPLAN EIN SYSTEM?	6
WIE WIRD EINE ÜBERWACHUNG ERSTELLT?	6

MULTIFILTER	7
WIE KÖNNEN FELDDINHALTE GEFILTERT WERDEN?	7
SIND ABFRAGEN MIT "UND" / "ODER" MÖGLICH?	7
ESKALATIONSPLÄNE (GRUPPEN)	8
WAS SIND ESKALATIONSPLÄNE?	8
WIE WERDEN ESKALATIONSPLÄNE ERSTELLT?	8
WIE WERDEN ESKALATIONSPLÄNE ZUGEWIESEN?	8
ZEITPLÄNE	9
IST EINE ZEITSTEUERUNG MÖGLICH?	9
AN WELCHEN STELLEN KANN ICH EINEN ZEITPLAN ZUWEISEN?	9
ZYKLEN	9
WAS ERMÖGLICHT DIE FUNKTION „ZYKLEN“?	9
WO UND WIE WERDEN DIE ZYKLEN ERFASST?	9
WIE WIRD EIN 2-, 3-, ODER 4-WOCHEN RHYTHMUS ERKANNT?	10
WANN STARTET DER ERSTE ZYKLUS?	10
WIE WIRD WÄHREND EINES WECHSELS DER KALENDERWOCHE ALARMIERT/ESKALIERT?	10
SPRACHMELDUNGEN	11
ALLGEMEINE SPRACHMELDUNGEN	11
WIE KANN ICH EINE SPRACHMELDUNG ERSTELLEN, ÄNDERN ODER LÖSCHEN?	13
HIERARCHIE DER SPRACHMELDUNGEN	13
VERRECHNUNG	13
ALARM-STOPP	14
WAS PASSIERT BEI "ALARMIERUNG ABBRECHEN"?	14
IN WELCHEN SITUATIONEN IST DIE FUNKTION "ALARMIERUNG DEAKTIVIEREN" EINZUSETZEN?	14
WEITERE FUNKTIONEN	14
KANN EINE ALARMIERUNG WIEDERHOLT WERDEN?	14
KÖNNEN ALARME UNTERDRÜCKT WERDEN?	14

## Allgemein

### Wie gelangt eine Fehler- oder Alarmmeldung zu mir?

Mit sikado™ haben Sie verschiedene Möglichkeiten, eine Fehler- oder Alarmmeldung zu übermitteln. Die Grundfunktion kann vereinfacht wie folgt beschrieben werden:

1. Eine Meldung wird per E-Mail, SMS, Telefon oder TCP/IP an sikado™ übermittelt.
2. Die eingehende Meldung wird gemäss vordefinierten Kriterien als Alarmmeldung gleichzeitig oder gestaffelt an die gewünschten Empfängergeräte übermittelt.
3. Die Administration aller Alarmierungsdetails erfolgt bequem per Internet.

Sie können beispielsweise eine wichtige Systemmeldung per E-Mail an sikado™ übermitteln lassen und erhalten dann, sofern alle selbst definierten Kriterien übereinstimmen, ein SMS mit Weckanruf. Für weitere Informationen über die Möglichkeiten von sikado™ online-alarmierung kontaktieren Sie uns unter [office\\_ch@f24.com](mailto:office_ch@f24.com) oder +41 44 787 30 70.

### Kann ich sikado™ kostenlos testen?

Ja. Sie können sikado™ kostenlos 30 Tage testen. Nur Verkehrskosten über CHF 15.00 / € 10 für SMS, Pager und Telefon werden in Rechnung gestellt.

### Wie funktioniert die Registrierung?

Die [Registrierung erfolgt direkt online](#). Sie beinhaltet die Wahl eines Benutzernamens und Passworts sowie Angaben zur Person und Firma.

Da es sich bei sikado™ um eine Sicherheitslösung handelt, wird Ihre Registration manuell überprüft. Ihr Testzugang wird während der Woche im Normalfall innert 24 Stunden freigeschaltet. Bei Fragen sind wir gerne für Sie da unter +41 44 787 30 70.

### Was kostet sikado™?

sikado™ müssen Sie nicht kaufen. Sie zahlen lediglich eine monatliche Gebühr für die Nutzung und geringe Verkehrsgebühren. Die Höhe der monatlichen Gebühr ist abhängig von der gewählten Lösung. Für weitere Informationen sind wir gerne für Sie da unter +41 44 787 30 70.

### Was kann ich tun, wenn ich mein Passwort vergessen habe?

Für den Login benötigen Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort. Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie dies über den Menüpunkt „Passwort vergessen“ neu anfordern. Ihr Passwort wird per E-Mail an die bei der Registration von Ihnen angegebene Adresse gesendet. Bei Fragen sind wir gerne für Sie da unter +41 44 787 30 70.

## Alarmplan

### Wie kann ich einen neuen Alarmplan erstellen?

1. Wählen Sie im Hauptmenü "Alarmpläne".
2. Klicken Sie auf den Button "Neu".
3. Sie können die benötigten Felder Schritt für Schritt durcharbeiten und ausfüllen.

### Wie werden bestehende Alarmpläne geändert oder gelöscht?

1. Wählen Sie im Hauptmenü "Alarmpläne".
2. Klicken Sie auf das Icon "Bearbeiten" des gewünschten Alarmplans.
3. Sie können die benötigten Felder Schritt für Schritt durcharbeiten und ausfüllen.

### Kann ein Alarmplan vorübergehend ausgeschaltet werden?

Ja. Sie können jeden Alarmplan mit dem Entfernen des "Häkchens" aus der Checkbox „Aktiv“ ausschalten.

### Hat der Alarmplanname einen Einfluss auf die Alarmierung?

Ja, auf die Alarmmeldung. Der Alarmplanname erscheint in der Alarmmeldung an erster Stelle. Das Feld „Bemerkungen“ steht zur freien Verfügung.

### Wie kann ein Alarm ausgelöst werden?

Im Alarmplan (Schritt „Alarめingang“) geben Sie an, wie dieser ausgelöst werden soll. Als direkte Alarmgeber stehen Ihnen E-Mail und SMS zur Verfügung.

Im Filter (ebenfalls im Schritt „Alarめingang“) wird Ihnen die persönliche Ziel-Mailadresse bzw. die globale Ziel-SMS-Nummer angezeigt. An diese Adresse/Nummer müssen Meldungen zur Alarmauslösung gesendet werden. Bei mehreren Alarmplänen unter derselben Nummer stellen Sie mit Eingangsfiltren sicher, dass der gewünschte Alarmplan ausgelöst wird.

Auch die Auslösung per Telefon und TCP/IP ist möglich. Kontaktieren Sie uns in diesem Falle.

### Wie wird der Text der Alarmmeldung definiert?

Sie können wählen, ob der Alarmtext vom eingehenden E-Mail bzw. SMS übernommen, ein eigener Standardtext weitergegeben oder eine **Meldungsvorlage** benutzt werden soll. Bei der Übernahme des Alarmtextes können Sie definieren, wie viele Zeichen davon übermittelt werden sollen (beispielsweise zur Begrenzung der Anzahl SMS). Als Standard werden 160 Zeichen **minus** die vom System mitgegebenen Zeichen (Namen des Alarmplans und Quittierungscode) vorgeschlagen.

# F24

Für die Sprachausgabe von Alarmmeldungen gibt es drei Möglichkeiten:

1. Verwendung von Text2Speech (wandelt den unter "Alarmmeldung (für Sprachausgabe)" angegebenen Text in Sprache um). Dabei werden nur die ersten 1'000 Zeichen genommen.
2. Verwendung der unter "Allgemeine Sprachmeldungen" definierten Alarmmeldung, falls eine solche erstellt wurde. Ansonsten wird die entsprechende Standard-Sprachdatei verwendet (unveränderbare WAV-Datei des Systems).
3. Verwendung einer eigenen Sprachdatei (.wav-File).

*Hinweise:*

- Die Auswahl der ersten Möglichkeit wird Ihnen nur angezeigt, wenn Sie die Option "Text2Speech" nutzen.
- Die Auswahl der zwei letzten Möglichkeiten wird Ihnen nur angezeigt, wenn Sie die Option "Sprachmeldungen hochladen" nutzen. Siehe auch Kapitel "Sprachmeldungen".
- Wenn Sie gewählt haben, dass der Alarmtext vom E-Mail, bzw. SMS übernommen werden soll, können Sie folglich unter "Alarmmeldung" keinen Text mehr angeben.
- Wenn Sie eine Sprachdatei verwenden, wird in jedem Fall diese Datei abgespielt, auch wenn Sie für Textausgabe den Text aus dem E-Mail oder SMS nehmen möchten.
- Für "Sprachausgabe" können Sie entweder einen Text (Text2Speech) oder eine Sprachdatei verwenden - nicht beides.

## Wie werden die zu alarmierenden Personen erfasst?

Grundsätzlich werden in sikado™ keine Personen, sondern Empfängergeräte erfasst.

Die Erfassung erfolgt im Alarmplan unter dem Schritt "Alarmempfänger". Klicken Sie auf den Button "Neu". Bei der Erfassung stehen Ihnen folgende Felder zur Verfügung:

- **Position in Reihenfolge**  
Dieses Eingabefeld hat nur eine Bedeutung, wenn gestaffelt alarmiert werden soll. Dann werden die Geräte bis zur Quittierung der Reihe nach, entsprechend der Position, alarmiert. Es können auch mehrere Geräte auf die gleiche Position gesetzt werden.
- **Gerätetyp**  
Geben Sie an, um welche Art von Gerät es sich handelt. Je nach Gerätetyp werden weitere Optionen angezeigt.
- **Nummer/Adresse**  
Hier wird die Pager-, Mobile- oder Telefonnummer oder E-Mail-Adresse eingegeben.
- **Name/Text**  
Dieses Feld ist für die Bezeichnung der Nummer, beispielsweise "Thomas Muster, Festnetz".
- **Zeitplan**  
Sie können dem Gerät an dieser Stelle einen Zeitplan zuweisen. Beispielsweise dem E-Mail "TAG" und dem Mobile (SMS) "NACHT".

*Hinweis:* Diese Auswahl wird Ihnen nur angezeigt, wenn Sie die Option "Zeitplan" nutzen.

## Welche Alarmierungsarten gibt es?

Sie können wählen, ob der Alarm gleichzeitig an alle erfassten Empfängergeräte oder gestaffelt (als Pikett-Alarm) an eines nach dem anderen versendet werden soll.

## Wie funktioniert die Quittierung?

Im Alarmplan wird definiert, ob eine Quittierung erforderlich ist. Es kann auch angegeben werden, wie viele Personen quittieren müssen (meistens nur eine) und wieviel Zeit zur Quittierung zur Verfügung steht.

Für die Quittierung der Alarmmeldung stehen E-Mail (mit Antwort-Link), SMS und Telefon zur Verfügung. Ein Alarm, der per SMS empfangen wurde kann somit direkt per SMS, aber auch per Telefon quittiert werden. Die Quittierung per SMS erfolgt durch ein Antwort-SMS, welches an die Absendernummer zurückgesendet wird. Es ist nicht relevant, ob dieses Antwort-SMS mit oder ohne Text gesendet wird. Sind jedoch mehrere Alarme offen und es soll nur einer davon quittiert werden, muss der Quittierungscode, welcher mit der Alarmmeldung zugesendet wurde, mitgesendet werden.

## Telefonpläne

### Wie funktioniert der Telefonplan mit Sprachbox grundsätzlich?

Der Telefonplan mit Sprachbox funktioniert grundsätzlich wie folgt:

1. Anrufer rufen direkt die Ihnen zugewiesene Nummer an oder Sie leiten eine Ihrer bestehenden Nummern auf die Nummer um.
2. Der Anrufer wird begrüsst, allenfalls über den Ablauf informiert und aufgefordert eine Meldung zu hinterlassen.
3. Optional kann hier eine PIN-Abfrage zur Kundenunterscheidung erfolgen.
4. Wird eine Meldung hinterlassen, werden die von Ihnen definierten Empfängergeräte gleichzeitig oder gestaffelt alarmiert.
5. Durch den Rückruf auf die Nummer kann die Meldung durch die zuständige Person abgehört und quittiert werden. (siehe unten)
6. Die Erstellung eines Telefonplans entspricht, mit wenigen Ausnahmen, demjenigen des Alarmplans.

### Wie können hinterlassene Meldungen abgehört werden?

Wird von einem alarmierten Empfängergerät aus zurückgerufen, wird der Anruf direkt auf die hinterlassene Meldung umgeleitet. Wird von einer unbekanntenen Nummer aus auf die Nummer angerufen, so muss während der Ansage der persönliche PIN-Code, gefolgt von der Raute-Taste (#), eingegeben werden.

### Wie funktioniert die Quittierung?

Im Telefonplan wird definiert, ob eine Quittierung erforderlich ist. Es kann auch angegeben werden, wie viele Personen quittieren müssen (meistens nur eine) und wieviel Zeit zur Quittierung zur Verfügung steht. Die Quittierungszeit bei gleichzeitiger Alarmierung soll min. auf 3 Minuten eingestellt werden, da es sonst Konflikte mit der benötigten Zeitdauer der Anzahl Anrufversuche gibt.

Für die Quittierung der Alarmmeldung stehen E-Mail (mit Antwort-Link), SMS und Telefon zur Verfügung. Ein Alarm, der per Telefon empfangen wurde kann direkt per Telefon, aber auch per SMS quittiert werden. Die Quittierung per SMS erfolgt durch ein Antwort-SMS, welches an die allgemeine Portal-Nummer 0041797666060 zurückgesendet wird. Es ist nicht relevant, ob dieses Antwort-SMS mit oder ohne Text gesendet wird. Sind jedoch mehrere Alarme offen, ist es nicht möglich, mit SMS

einen spezifischen Alarm zu quittieren.

## Wie kann die Ansage des Telefonplans geändert werden?

Die Ansage kann nur von einer als "Administrator" definierten Empfängernummer aus geändert werden. Beim Anruf auf die Nummer wird der Anruf direkt auf die Meldungen und ein per DTMF (Telefontastatur) bedienbares Sprachmenü umgeleitet. Lassen Sie sich vom Sprachmenü führen.

## Wie funktioniert eine Telefonvermittlung?

Es gibt zwei Arten der Telefonvermittlung: eine, die alle Empfänger gleichzeitig alarmiert, und eine, die Empfänger in verschiedenen Staffeln nacheinander jeweils nach Ablauf einer zeitlichen Frist alarmiert.

Die Telefonvermittlung funktioniert grundsätzlich wie folgt:

1. Anrufer rufen direkt die ihnen zugewiesene Alarmeingangsnummer an oder leiten eine ihrer bestehenden Nummern auf diese um.
2. Der Anrufer wird begrüßt und davon unterrichtet, dass die Teilnehmer für die Vermittlung gesucht werden.
3. Nun werden die Empfänger angerufen, und zwar je nach Einstellung

### **gleichzeitig:**

- Alle aktiven Empfänger werden zur selben Zeit alarmiert.
- Empfänger, welche den Anruf annehmen, werden über die Vermittlung informiert.
- Mit dem ersten erreichten Teilnehmer, welcher den Anruf quittiert, wird die Vermittlung geschaltet. Jeder weitere wird der Vermittlung zugeschaltet bis die definierte Teilnehmerzahl erreicht ist.
- Danach wird jeder weitere Empfänger nicht mehr zugelassen, es kommt die Meldung, dass die geforderte Anzahl schon erreicht wurde.

### **gestaffelt:**

- Alle aktiven Empfänger mit der tiefsten Position (Staffel) werden gleichzeitig alarmiert.
- Empfänger, welche den Anruf annehmen, werden über die Vermittlung informiert.
- Mit dem ersten erreichten Teilnehmer, welcher den Anruf quittiert, wird die Vermittlung geschaltet. Jeder weitere wird der Vermittlung zugeschaltet bis die definierte Teilnehmerzahl erreicht ist.
- Wird die geforderte Teilnehmeranzahl nicht erreicht, werden alle aktiven Empfänger mit der nächsthöheren Position gleichzeitig alarmiert. Dies wiederholt sich, bis die geforderte Teilnehmeranzahl erreicht wird.

Danach wird jeder weitere Empfänger nicht mehr zugelassen, es kommt die Meldung, dass die geforderte Anzahl schon erreicht wurde.

Als Teilnehmer gelten alle Empfänger ohne das Auslösegerät, welches automatisch immer zugeschaltet wird. Wenn z. B. bei den Einstellungen 2 Teilnehmer eingestellt sind, bedeutet das, dass in der Konferenz zwei Empfänger mit dem Auslösegerät zusammen geschaltet werden.



## Kann dieselbe Telefonvermittlungs- oder Sprachboxnummer verschiedenen Anrufergruppen zugewiesen werden?

Bei den Multifiltern besteht die Möglichkeit einer PIN-Abfrage. Verschiedenen Telefonplänen mit derselben Nummer können somit verschiedene PIN und so verschiedene Anrufergruppen zugewiesen werden.

*Hinweis: Wenn ein Telefonvermittlungs- oder Sprachboxplan mit PIN-Abfrage aktiv ist, sind andere Telefonpläne innerhalb derselben Kategorie ohne PIN-Abfrage nicht mehr ansteuerbar.*

## Überwachungspläne

### Wie überwacht der Überwachungsplan ein System?

Der Überwachungsplan erwartet eine regelmässige, oder sogar zyklische Übermittlung eines Lebenszeichens ("Keep Alive") in Form einer E-Mail oder SMS, ansonsten erfolgt automatisch die Alarmierung. Der Zeitpunkt, zu welchem das Lebenszeichen eintreffen soll, kann beispielsweise wie folgt definiert werden:

- In einem bestimmten Zeitfenster (z. B. zwischen 05.00 Uhr und 06.00 Uhr)
- Zyklisch (z. B. 15-minütige max. periodische Wartezeit \*)
- Täglich an bestimmten Wochen- oder Montagstagen
- Immer per Ende Monat

Die richtigen Einstellungen der erwarteten Termine, welche im Voraus berechnet werden, kann in der Überwachungspläne-Übersicht in der Spalte "Nächster Termin" überprüft werden.

*\*) Die maximale periodische Wartezeit ist definiert als die grösstmögliche Zeitspanne zwischen zwei Lebenszeichen. Sie beginnt nach jedem Lebenszeichen von Neuem.*

### Wie wird eine Überwachung erstellt?

1. Wählen Sie im Hauptmenü "Überwachungspläne"
2. Klicken Sie auf den Button "Neu"
3. Sie können die benötigten Felder Schritt für Schritt durcharbeiten und ausfüllen.

Die Erstellung entspricht, mit wenigen Ausnahmen, demjenigen des Alarmplans.

## Multifilter

### Wie können Feldinhalte gefiltert werden?

Für jedes Feld (Von, Betreff, Text, PIN, etc.) können ein oder mehrere Filterkriterien erfasst werden. Der Feldinhalt kann unter folgenden Kriterien

- ist gleich
- ist ungleich
- ist leer
- ist nicht leer

auf seinen Inhalt verglichen werden. Der Feldinhalt kann mit Hilfe der Zeichen «\*» und «?» vielseitig definiert werden.

*Bedeutung:*

\* = an dieser Stelle kann irgendetwas oder auch nichts stehen.

? = an dieser Stelle kann irgendein Zeichen stehen.

*Beispiel mit Kriterium "Ist gleich":*

**\*Warnung\*** = Das Wort "Warnung" muss irgendwo im Text vorkommen

**Warnung\*** = Das Wort "Warnung" muss am Anfang des Texts stehen

**Warnung** = Im Feld darf nur das Wort "Warnung" stehen

Mietbare **virtuelle Nummern** können beim Feld "An" als weiteres Filterkriterium verwendet werden.

### Sind Abfragen mit "UND" / "ODER" möglich?

Ja. Mit dem Multifilter können Sie pro Feld mehrere Kriterien festlegen. Für die Verknüpfung der Filterkriterien stehen Ihnen die Funktionen "UND" und "ODER" zur Verfügung.

ACHTUNG: Als erste Funktion für jedes neue Feld ist nur "UND" möglich!

Beispiel:






Ein Alarm soll dann ausgelöst werden, wenn das eingehende E-Mail im Text das Wort "Alarm" oder das Wort "Warnung" enthält.

Feld	Vergleich	Vergleich mit
An	Ist gleich	24118@alarm.test.sikado.net
Und	Ist gleich	*alarm*

Das erste Filterkriterium heisst: Im Feld Text muss (ist gleich) das Wort Alarm vorkommen.

Feld	Vergleich	Vergleich mit
An	Ist gleich	24118@alarm.test.sikado.net
Und	Ist gleich	*alarm*
Oder	Ist gleich	*warnung*

Für das Wort Warnung wird ein zweites Filterkriterium erforderlich.

	Feld	Vergleich	Vergleich mit
	An	Ist gleich	62386@alarm.express.sikado.net
	Und <input type="checkbox"/> Von	Ist gleich	*Hans.Muster@muster.ch
	Oder <input type="checkbox"/> Von	Ist gleich	*info@muster.ch
	Und <input type="checkbox"/> Betreff	Ist gleich	*Alarm*
	Und <input type="checkbox"/> Text	Ist gleich	*Fehler*
	Oder <input type="checkbox"/> Text	Ist gleich	*Error*
	<input type="button" value="Neu"/>		

## Eskalationspläne (Gruppen)

### Was sind Eskalationspläne?

Wenn Sie mehrere Alarmpläne haben, bei welchen die Empfängergeräte und der Quittierungsablauf gleich sein sollen, können Sie die Vorteile des Eskalationsplans nutzen. Anstatt bei jedem Alarmplan die Empfängergeräte und Quittierungsabläufe neu zu erfassen, können Sie diese vorgängig in einem Eskalationsplan definieren. Den Eskalationsplan können Sie anschliessend mehreren Alarmplänen zuweisen.

### Wie werden Eskalationspläne erstellt?

Grundlegende Informationen zur Geräteliste und zum Quittierungsablauf finden Sie auf Seite 3 unter dem Punkt «Wie werden die zu alarmierenden Personen erfasst?».

### Wie werden Eskalationspläne zugewiesen?

Eskalationspläne werden im Alarmplan, beim Telefonplan mit Sprachbox oder im Überwachungsplan anstelle der Erfassung von Geräteliste zugewiesen.

## Zeitpläne

### Ist eine Zeitsteuerung möglich?

Ja. Es können verschiedene Zeitpläne mit verschiedenen Zeitspannen erstellt werden.

Name	Zeitspanne
<b>Immer</b>	
  <b>Nacht</b>	00:00 bis 07:59 MO DI MI DO FR 12:00 bis 13:29 MO DI MI DO FR 17:00 bis 23:59 MO DI MI DO FR 00:00 bis 23:59 SA SO
  <b>Tag</b>	00:00 bis 23:59 MO DI MI DO FR 13:30 bis 16:59 MO DI MI DO FR



### An welchen Stellen kann ich einen Zeitplan zuweisen?

Ein erstellter Zeitplan kann an verschiedenen Stellen eingesetzt werden. Beispielsweise als allgemeine Beschränkung eines Alarmplans oder zur Wahl von Alarmierungsmedien. So kann z. B. mit Hilfe eines Zeitplans definiert werden, dass am Tag per E-Mail und in der Nacht per SMS alarmiert wird.

## Zyklen

### Was ermöglicht die Funktion „Zyklen“?

Mit der neuen Funktion können die zu alarmierenden Personen bzw. Geräte wöchentlich oder monatlich automatisch gewechselt werden. Das Abbilden einfacher Pikettpläne ist somit möglich indem eine Person mehrmals mit verschiedenen Zyklen und Positionen erfasst wird.

**Woche A** 1. **Walter**    -> 2. **Martin**    -> 3. **Reto**  
**Woche B** 1. **Martin**    -> 2. **Reto**        -> 3. **Walter**  
**Woche C** 1. **Reto**        -> 2. **Walter**    -> 3. **Martin**

### Wo und wie werden die Zyklen erfasst?

Die Zyklen können ausschliesslich im Eskalationsplan angewendet werden. Die Zuweisung der Zyklen erfolgt in der Geräteliste unter Geräteeinstellungen. Der Erstaufwand steigt mit der Komplexität der gewünschten Kombinationen und Abläufe. Für eine einfache Pikettgruppe mit 2 – 3 Wochen Zyklen dauert die Erfassung rund 10 Minuten. Um eine vielseitige und offene Funktion anbieten zu können, wurde auf Einschränkungen verzichtet. Es empfiehlt sich bei umfassender Komplexität zuerst ein Schema auf Papier zu erstellen.

# F24

## Wie wird ein 2-, 3-, oder 4-Wochen Rhythmus erkannt?

Es wird der letzte vergebene Zyklus als Berechnungsgrundlage genommen. Beispiele: B = 2-Wochen Rhythmus, D = 4-Wochen Rhythmus. Am Ende dieser Anzahl Wochen beginnt der Zyklus wieder am Anfang.

## Wann startet der erste Zyklus?

Der Ausgangspunkt für die Berechnung der Kalenderwoche oder des Monats wird durch den Wert im Feld "Zyklus A Startzeitpunkt" unter „Allgemeine Einstellungen“ definiert. Die Zyklen beginnen die Woche mit dem Montag.

## Wie wird während eines Wechsels der Kalenderwoche alarmiert/eskaliert?

Der Zyklenplan betrachtet immer den Zeitpunkt des Alarmierens selbst und nicht den Zeitpunkt der eigentlichen Alarmauslösung.

Mit obigem Zyklenplan würde eine Alarmierung und Eskalation, welche kurz vor Mitternacht beginnen und während der Wartezeit zwischen der 1. und 2. Staffel von Zyklus A nach B wechseln würde, folgendermassen aussehen:

**Woche A 1. Walter ->**

**Woche B 1. Walter -> 2. Reto -> 3. Walter**

## Sprachmeldungen

### Allgemeine Sprachmeldungen

Hier können Sie eigene Sprachmeldungen erstellen, welche die Standard-Sprachmeldungen ersetzen sollen. Sie können für jeden Plantyp (Alarmplan (AP), Telefonplan und Überwachungsplan (UP)) einzeln definiert werden; im Telefonplan kann sogar noch zwischen Sprachbox (SB) und Telefonvermittlung (TV) unterschieden werden. Sie haben dabei die Möglichkeit, die Meldung von unserem Text2Speech-Modul umwandeln zu lassen (kostenpflichtig pro Umwandlung) oder Sie können eine eigene WAV-Datei hochladen (PCM; 8'000 kHz, 8 oder 16 bit, Mono; max. 2 MB). Diese Möglichkeiten stehen Ihnen nur offen, wenn Sie die Option "Text2Speech" und/oder die Option "Sprachdateien hochladen" nutzen.

Um eine bestimmte Meldung zu suchen, haben Sie hier die Möglichkeit, die Auswahlliste durch einen Filter zu verkleinern.

Mehr Informationen auf der Meldungsübersicht:

# F24

Nummer	Alarmplan (AP)	Telefonplan (Telefonvermittlung, TV)	Telefonplan (Sprachbox, SB)	Überwachungsplan (UP)	Bereich (Ablauf)
1.1	-	Ansage Telefonvermittlung	Ansage Alarmauslösen	-	Start
1.2	Ansage Alarmierung	Ansage Alarmierung	Ansage Alarmierung	Ansage Alarmierung	
2.1	Aufforderung zur Quittierung	Aufforderung zum PIN	Aufforderung zur Quittierung	Aufforderung zur Quittierung	Verifizierung
2.2	Quittierung erfolgreich	-	Quittierung erfolgreich	Quittierung erfolgreich	
2.3	Quittierungscode ungültig	Falscher PIN eingegeben	Quittierungscode ungültig	Quittierungscode ungültig	
2.4	Kein Quittierungscode erhalten	Kein PIN erhalten	Kein Zeichen empfangen	Kein Quittierungscode erhalten	
2.5	Abbruch	Abbruch/Keine Taste gedrückt	Abbruch	Abbruch	
2.6	Eingabe erneut versuchen	Eingabe erneut versuchen	Eingabe erneut versuchen	Eingabe erneut versuchen	
3.1	Schlusstext	Schlusstext	Schlusstext	Schlusstext	Schluss
4.1	Alarmmeldung	Teilnehmer werden gesucht	Alarmmeldung	Alarmmeldung	Aktion
4.2	-	Wird mit Anrufer verbunden	-	-	
4.3	-	Kein Teilnehmer verfügbar	-	-	
4.4	-	Konferenz Startfehler	-	-	
4.5	-	Anrufer hat aufgelegt	-	-	
4.6	-	Anzahl Teilnehmer erreicht	-	-	
5.1	Piepton	Piepton	Piepton	Piepton	System
5.2	-	Wartemusik	Systemfehler	-	
5.3	Systemfehler	Beliebige Taste drücken	-	Systemfehler	

	Angerufener
	Anrufer

## Wie kann ich eine Sprachmeldung erstellen, ändern oder löschen?

Um eine neue Meldung zu erstellen, drücken Sie auf den "Neu"-Button, füllen die geforderten Angaben aus, wählen ein Meldungsformat aus und schliessen mit "Speichern" ab. Beim eigenen Sprachtext können Sie den Standardtext übernehmen oder einen eigenen definieren. Um die Meldung zu editieren, klicken Sie auf den Schreibstift-, zum Löschen auf den Abfalleimer-Button.

Wenn Sie die erstellte Meldung nochmals abhören möchten, drücken Sie auf den "Play"-Button.

## Hierarchie der Sprachmeldungen

Das System verwendet die Sprachmeldungen eines bestimmten Meldungstyps in der folgenden Reihenfolge, je nachdem welche der Benutzer definiert hat:

1. Die im Alarm-, Überwachungs- oder Telefonplan (nur Telefonvermittlung) angegebene Meldung \*)
2. Die unter "Allgemeine Sprachmeldung" angegebene Meldung, die für das ganze Konto gilt
3. Die im System fix hinterlegte Standard Sprachmeldung

*\*) Bei den in den einzelnen Plänen optional hinterlegten Sprachmeldungen handelt es sich jeweils um einen ganz bestimmten Meldungstyp. Dieser Typ ist:*

- Für Alarmpläne:  
AP 4.1 Alarmmeldung (Typ 32)
- Für Telefonpläne (Tel. Vermittlung):  
TV 1.2 Ansage Alarmierung (Typ 30)
- Für Überwachungspläne:  
UP 4.1 Alarmmeldung (Typ 33)

## Verrechnung

Für die Verrechnung von Sprachmeldungen gibt es zwei Arten von Gebühren:

1. Monatliche Gebühren

Für die Optionen "Text2Speech" und "Sprachdateien hochladen"

2. Benutzungsabhängige Gebühren

Für die Text2Speech-Umwandlung (pro 1'000 Zeichen)

- wenn der SMS-/E-Mail-Text umgewandelt wird
- wenn eine neue oder geänderte Sprachmeldung gespeichert wird



## Alarm-Stopp

### Was passiert bei "Alarmierung abbrechen"?

Es gibt Momente, da läuft alles "drunter und drüber". In solchen Momenten kann es nützlich sein, die ganze Alarmierung zu stoppen. Die Funktion «Alarmierung abbrechen» ermöglicht Ihnen deshalb das Abbrechen ALLER laufenden Alarmierungen. Die Alarmierung bleibt jedoch aktiv, sodass neu eingehende Alarme sofort wieder ausgelöst werden.

### In welchen Situationen ist die Funktion "Alarmierung deaktivieren" einzusetzen?

Bei Revisionsarbeiten, Stromabschaltungen, etc. können Sie mit der Funktion «Alarmierung deaktivieren» die ganze Alarmierung (alle Alarmpläne des Kontos) für eine bestimmte Zeit "ausschalten". Damit das erneute Einschalten sicher nicht vergessen geht, müssen Sie bereits bei der Deaktivierung eine Zeitdauer (in Minuten) angeben, wann die Alarmierung wiedereinsetzen soll. Wollen Sie bestimmte Alarmpläne für längere Zeit deaktivieren, machen Sie dies direkt beim Alarmplan mit dem Entfernen des "Häkchens" aus der Checkbox „Aktiv“.

## Weitere Funktionen

### Kann eine Alarmierung wiederholt werden?

Ja. Die optionale Funktion "Alarmwiederholung" ermöglicht dies. Sie können definieren, wie oft die Liste der Empfängergeräte wiederholt werden soll.

### Können Alarme unterdrückt werden?

Ja. Die optionale Funktion "Alarmunterdrückung" erlaubt Ihnen, das Versenden weiterer Alarmmeldungen über eine bestimmte Zeit oder bis eine anderslautende Meldung kommt, zu unterdrücken.