



swisscom

**Schulung
eAlarm emergency**

Schulungsunterlagen

eAlarm emergency

Version 1.2



Herzlich Willkommen bei eAlarm emergency von Swisscom!

eAlarm emergency ist ein webbasierter Alarmierungs- und Mobilisationsservice, mit dem Sie Ihre Organisation in Notfallsituationen blitzschnell mobilisieren. Mit wenigen Tastenklicks lösen Sie einen Alarm aus, der Ihre Alarmempfänger auf allen gängigen Kommunikationsmitteln erreicht. Der Alarm wird einfach, schnell und sicher übermittelt und verschafft Ihnen einen genauen Überblick über alle versandten und empfangenen Nachrichten. Die Teilnehmerquittierung zeigt Ihnen auf, wer am Einsatz teilnimmt. So sind Sie sicher, dass die Notlage optimal gemeistert wird.

Wie **eAlarm emergency** funktioniert und welche Möglichkeiten Ihnen der Dienst bietet, erfahren Sie auf den folgenden Seiten.

Um Ihnen die Anwendung von **eAlarm emergency** so einfach wie möglich zu machen, folgen Sie den vier Arbeitsschritten, die an den Hauptfunktionalitäten von **eAlarm emergency** ausgerichtet sind:

- 1 **DEFINIEREN**
- 2 **MUTIEREN**
- 3 **ALARMIEREN**
- 4 **KONTROLLIEREN**

Wir beginnen mit dem Arbeitsschritt **DEFINIEREN**, wo die Vorabklärungen für die spätere Alarmierungsstruktur getroffen werden. Hier schaffen Sie die Voraussetzungen für eine erfolgreiche und reibungslose Alarmierung.

1 DEFINIEREN

Bevor Sie sich im Online-Portal von **eAlarm emergency** einwählen, empfehlen wir Ihnen, die Alarmierungs- und Mobilisationsstruktur, die Sie abbilden wollen, zuerst zu skizzieren und zu überprüfen, ob diese Ihren Anforderungen genügt. Ziel sollte es sein, die Alarmauslösung möglichst einfach und übersichtlich zu halten. Die Struktur muss deshalb nicht zwingend Ihrer Organisationsstruktur folgen, sondern kann auch nach Alarmarten oder anderen Kriterien gewählt werden. Je besser Sie diesen Schritt durchdenken, desto einfacher ist die Anwendung von **eAlarm emergency**. Wir *definieren* also als Erstes Ihre Struktur und passen sie an die Eigenheiten von **eAlarm emergency** an.

Dazu folgende Hinweise:

- Die Struktur Ihrer Organisation lässt sich in **eAlarm emergency** übersichtlich durch sogenannte ‚Wurzeln‘, ‚Gruppen‘ und ‚Teilnehmer‘ abbilden. Diese Gefässe folgen einer logischen Hierarchie und sind flexibel gestaltet. Die einzelnen Mitglieder Ihrer Organisation sind als Teilnehmer den ‚Wurzeln‘ und ‚Gruppen‘ zugeordnet und werden so in eine hierarchische oder ablauftechnische Struktur gebracht.
- Machen Sie sich zu diesem Zeitpunkt auch Gedanken, für welche Alarmierungsszenarien (z.B. Betriebsunterbrüche, Unfälle, Krisensituationen etc.) **eAlarm emergency** eingesetzt wird und

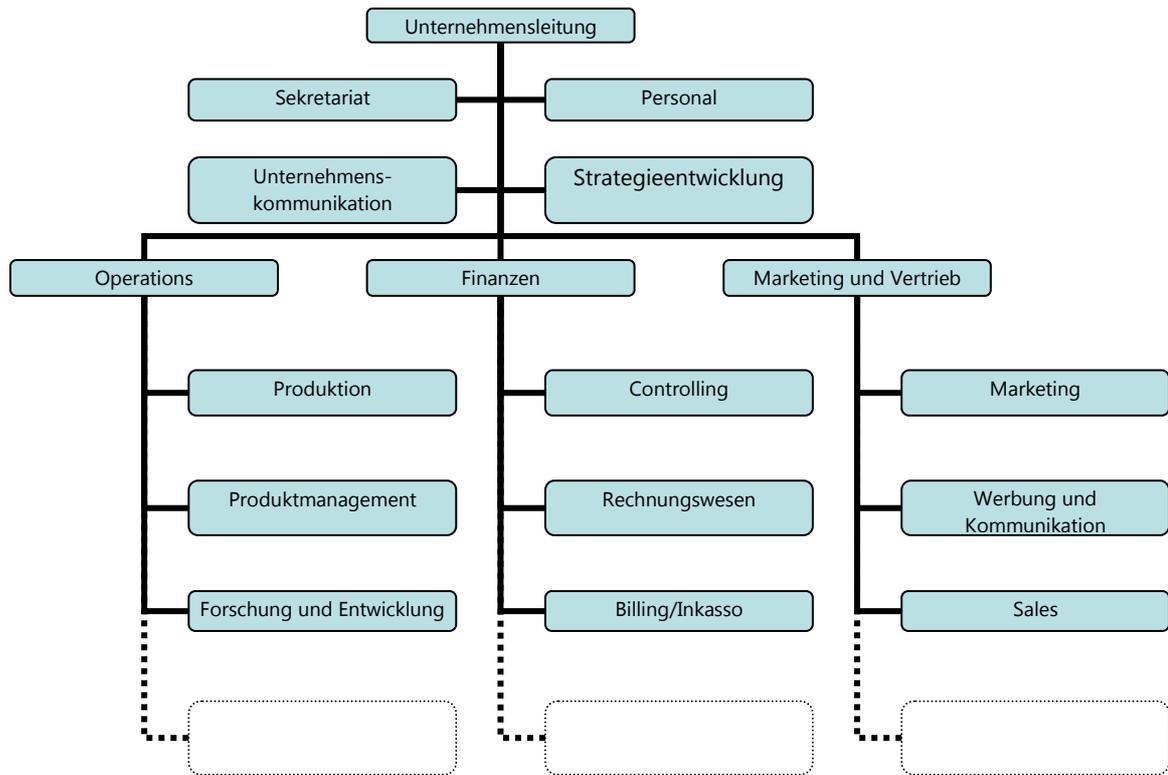


welche Alarmierungs- und Mobilisationsabläufe daraus entstehen. Lassen Sie diese Überlegungen in die Aufzeichnung Ihrer Struktur einfließen.

- Ordnen Sie nun in einer ersten Ebene Ihre übergeordneten Alarmierungs- und Mobilisationseinheiten den sogenannten Wurzeln zu. Eine Wurzel ist das erste Abbildungsgefäss mit dem grössten Abstraktionsniveau. Eine Wurzel bietet sich beispielsweise zur Abbildung von Unternehmensgruppen, Sachbereichen, Divisionen, Ressorts oder Aufgabenbereichen an.
- Ordnen Sie auf zweiter Hierarchie- oder Ablaufstufe die untergeordneten Einheiten den sogenannten Gruppen zu, welche jeweils unterhalb einer Wurzel angesiedelt sind. Es gilt zu beachten, dass mehrere Gruppen einer Wurzel zugeordnet werden können. Eine Gruppe kann auch einer anderen Gruppe zugeteilt werden, wenn sie ihre Untergruppe ist. Eine Gruppe bietet sich also zur Abbildung von Abteilungen, Teams, Stellen oder Einsatzeinheiten an.
- Als Letztes werden die einzelnen Teilnehmer in die Struktur eingefügt. Ein Teilnehmer kann einer oder mehreren Wurzeln respektive einer oder mehreren Gruppen zugeteilt werden.
- Nachträglich kann Ihre aufgezeichnete Struktur jederzeit modifiziert oder angepasst werden. Die Vorabklärungen, die Sie bis jetzt getroffen haben, vereinfachen das Anlegen der Struktur in **eAlarm emergency** wesentlich. Nehmen Sie sich genügend Zeit, um die geschilderten Schritte auf Ihre Organisation anzuwenden.
- Es gibt keine eindeutig richtige oder falsche Zuteilung von Wurzeln oder Gruppen, sondern nur eine sinnvolle respektive weniger sinnvolle Abbildung. Die Gefässe sind bewusst flexibel gestaltet, so dass Sie die Strukturen nach Ihrem Gutdünken anlegen können.



Das folgende Beispiel zeigt Ihnen auf, wie eine fiktive Organisation in der Datenstruktur von **eAlarm emergency** abgebildet werden kann:



Wurzeln

Mögliche Wurzeln der Beispielorganisation: Unternehmensleitung, Operations, Finanzen, Marketing und Vertrieb etc.

Gruppen

Mögliche Gruppen der Beispielorganisation: Sekretariat, Personal, Produktion, Produktmanagement, Controlling, Rechnungswesen, Marketing, Sales etc.

Untergruppen

Mögliche Untergruppen der Beispielorganisation: Produktionsabteilung 1, Produktionsabteilung 2, Sales Ost, Sales West etc.



Aufgabe 1: Skizzieren Sie jetzt die Struktur Ihrer Organisation wie oben gezeigt auf, um die Übertragung der Struktur in die Datenbank von **eAlarm emergency** zu vereinfachen. Beziehen Sie dabei mit in Ihre Überlegungen ein, wie die Alarmierungs- und Mobilisationsstruktur aussieht. In **eAlarm emergency** können ganze Bäume mit den dazu gehörigen Wurzeln und Gruppen, nur einzelne Gruppen respektive deren Untergruppen, hin bis zu einzelne Teilnehmer alarmiert werden. Beginnen Sie mit der Definition von Wurzeln, Gruppen und Untergruppen. Sobald Sie soweit sind, werden die einzelnen Alarmempfänger den ausgewählten Wurzeln, Gruppen und Untergruppen zugeteilt.

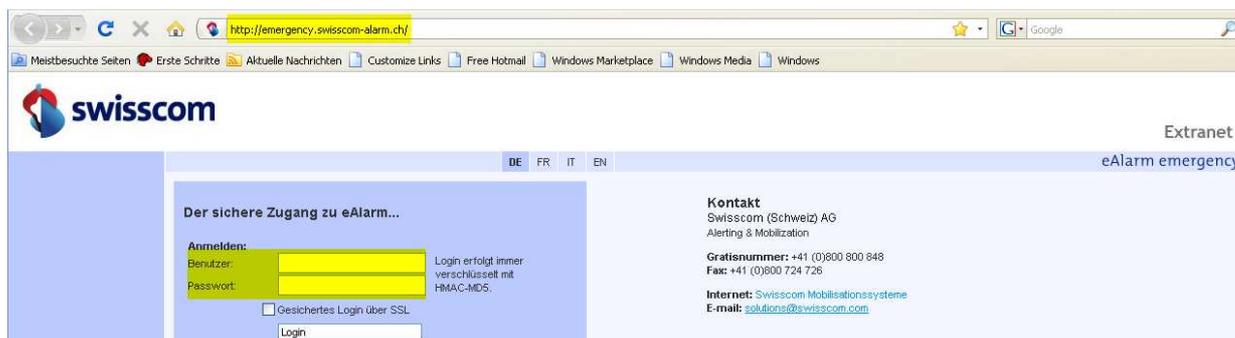
(Sie müssen zu diesem Zeitpunkt nicht schon jede einzelne Person in die Struktur einpassen. Wichtig ist einfach, dass Sie sich im Klaren sind, zu welchem Gefäss die Teilnehmer zugeteilt sind und Sie dies entsprechend berücksichtigen.)

Wenn Sie Ihre Organisation in Wurzeln, Gruppen, Untergruppen und Teilnehmer gegliedert haben, steigen wir in **eAlarm emergency** ein. Wir kommen zum Arbeitsschritt **MUTIEREN**.

2 Mutieren

Einstieg in eAlarm emergency

Melden Sie sich in Ihrem Internet-Browser (vorzugsweise Mozilla Firefox) auf <http://emergency.swisscom-alarm.ch> mit Ihrem Benutzernamen und Passwort an.



Nach dem erfolgreichen Login landen Sie direkt im Menü **„Alarmieren“**, von wo aus Sie in Zukunft einen Alarm einfach und schnell mit wenigen Tastenklicks auslösen. Dieses Fenster ist der sogenannte Home-Screen, auf dem Sie nach jeder Anmeldung landen. Hier finden Sie alle Funktionen zur Alarmauslösung. **eAlarm emergency** ist in vier Hauptmenüs gegliedert: **Alarmieren**, **Status**, **Mutieren** und **Admin**. Über die Navigationsfelder gelangen Sie zum gewünschten Menü. Die Titel der Menüs geben Ihnen jeweils klare Aufschlüsse, welche Aktionen Sie darin durchführen können. Die Inhalte der jeweiligen Menüs sind:

- „Alarmieren“:** Alarme je nach Bedürfnis und Notfallsituation erstellen und auslösen
- „Status“:** laufende und abgeschlossene Alarme überprüfen/ Alarme beenden
- „Mutieren“:** Strukturen anlegen/ Wurzeln, Gruppen und Teilnehmer einfügen, verändern, löschen
- „Admin“:** Grundeinstellungen vornehmen

Für uns sind besonders die Menüs **„Alarmieren“**, **„Mutieren“** und **„Status“** von Interesse.

Betrachten wir nach dem erfolgreichen Login kurz das Menü **„Alarmieren“**. **Alarmieren** | Status | Mutieren | Admin. Machen Sie sich gleich mit der Benutzeroberfläche vertraut, denn bereits hier sehen Sie die von **eAlarm emergency** vorgegebene Struktur von Wurzeln, Gruppen und Teilnehmern und deren Aufteilung in den entsprechenden Spalten.

Um die **„Alarmieren“**-Maske mit Inhalten zu füllen, greifen wir auf die von Ihnen unter **Aufgabe 1** skizzierte Alarmierungs- und Mobilisationsstruktur zurück. Die aus der Vordefinition entstandene Hierarchisierung von Wurzeln (Oberhierarchie), Gruppen (Unterhierarchie) und Teilnehmern wird nun in **eAlarm emergency** übertragen. Dazu öffnen Sie das Menü **„Mutieren“**:

In diesem Menü lassen sich Wurzeln, Gruppen und Teilnehmer anlegen und mutieren. Ausserdem definieren Sie hier Ihre Alarmtexte, die Sie später als Textvorlagen verwenden und verwalten.



Wurzeln anlegen, beschreiben, löschen

Der Einfachheit halber beginnen Sie mit dem Anlegen Ihrer Wurzeln. Dies ermöglicht Ihnen in einem zweiten Schritt, neu erfasste Gruppen und Teilnehmer gleich den Wurzeln zuzuweisen. Über das Kapitel **Organigramm/Baumansicht** gelangen Sie zum Wurzel- und Gruppen-Editor, von wo aus Sie neue Wurzeln und Gruppen anlegen:

Im Eingabefeld **Neue Wurzel:** **anlegen** legen Sie Ihre Wurzeln an. Geben Sie dafür deren Namen ein und bestätigen Sie die Eingabe mit **anlegen**. Die angelegte Wurzel wird sogleich im Anzeigefeld aufgelistet. Es bietet sich deshalb an, die soeben erstellte Wurzel über das Bearbeitungsfeld näher mit Namen-, Kontakt- und Adressdaten zu versehen. Schliessen Sie Ihre Eingaben mit **speichern** ab. Die Wurzel ist nun angelegt und mit den Detailinformationen beschrieben. Mit der Löschfunktion lassen sich die angelegten Wurzeln wieder löschen. Haben Sie alle Wurzeln im gleichen Stil in **eAlarm emergency** eingefügt und beschrieben, fahren Sie analog mit den Gruppen fort.

Gruppen anlegen, beschreiben, löschen

Dafür verbleiben wir im Menü **Mutieren** und wählen im Kapitel **Organigramm/Baumansicht** das rechte Anzeigefenster an, wo folgende Optionen zur Auswahl stehen:



Unter den verfügbaren Auswahlmöglichkeiten legen Sie eine neue Gruppe an, indem Sie ‚Neuer Ordner‘ anwählen. Nach der Eingabe des Gruppennamens in das Bearbeitungsfeld bestätigen Sie mit der ‚Enter‘-Taste die Erstellung der Gruppe. Sobald die Gruppe erstellt ist, wird sie im unteren Anzeigefeld aufgelistet. Wiederum ist es nützlich, die Gruppe sofort näher zu bearbeiten und analog der Wurzel mit den Detailangaben wie Name, Kontakt- und Adressdaten zu versehen. Mit der Löschfunktion werden die angelegten Gruppen unwiderruflich gelöscht.

Aufgabe 2: Versuchen Sie nun selbständig, ihre Wurzeln und Gruppen anzulegen. Fügen sie zuerst alle Wurzeln und danach die Gruppen wie beschrieben ein.

Wurzeln und Gruppen strukturieren

Sie haben nun alle Wurzeln und Gruppen in **eAlarm emergency** angelegt, ohne sie nach einer bestimmten Struktur zu ordnen. Was nun folgt, ist die hierarchische resp. ablauftechnische Gliederung der Gefässe untereinander, die für die Alarmierung entscheidend ist.



Eine Wurzel bildet die höchste Hierarchiestufe ab, darunter können eine oder mehrere Gruppen gegliedert werden, wie das Beispiel links zeigt.

Im Kapitel **Organigramm/Baumansicht** sind unter alle angelegten Wurzeln aufgeführt. Wählen Sie diejenige Wurzel aus, der Sie eine oder mehrere Gruppen zuordnen wollen. Im rechten Anzeigefeld **Verfügbar** sehen Sie alle Gruppen, die Sie vorhin angelegt haben. Eine Gruppe lässt sich einfach per drag&drop einer Wurzel zuordnen, indem Sie die gewünschte Gruppe anwählen und zur Wurzel verschieben:



Klicken Sie dazu auf das Ordnersymbol der Gruppe. Es erscheint ein Kreuz, das die Verschiebung der Gruppe anzeigt. Halten Sie die Taste gedrückt und verschieben Sie den Ordner zur ausgewählten Wurzel. Sobald ein matt grünes Plus erscheint, ist die Zuteilung erfolgreich.

Im selben Stil wird die Zuteilung der Gruppen zu den anderen Wurzeln vorgenommen. Eine ausgewählte Gruppe kann nicht nur einer Wurzel, sondern auch einer anderen Gruppe als deren Untergruppe zugeordnet werden. Dies erfolgt ebenfalls per drag&drop, indem Sie eine Gruppe auswählen und zur anderen Gruppe schieben. Gruppen können mit der Löschfunktion **X** wieder aus einer Wurzel entfernt werden.

Jetzt sollten Sie die Grobhierarchisierung Ihrer Organisation mit dem Anlegen und Strukturieren von Wurzeln respektive Gruppen abgeschlossen haben. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, im Kapitel **Organigramm/Baumstruktur** im Nachhinein Wurzeln und Gruppen zu verändern, löschen, verschieben oder neue hinzuzufügen.

Aufgabe 3: Klicken Sie sich durch Ihre angelegte Struktur, indem Sie das Menü **„Mutieren“** verlassen und im Menü **„Alarmieren“** die einzelnen Wurzeln anklicken und die darunter angeordneten Gruppen überprüfen. Durch Doppelklick auf die Wurzel gelangen Sie auf die nächst tiefere Ebene. Überprüfen Sie, ob die Anordnungen der Wurzeln und Gruppen Ihren Vorstellungen entsprechen und nehmen Sie bei Bedarf noch Änderungen vor.

Wenn Sie mit der Hierarchisierung zufrieden sind und die Struktur steht, fahren wir mit dem Einfügen der Teilnehmer fort.

Teilnehmer einfügen, verändern, löschen

Bisher haben Sie Ihre Organisationsgefäße (Wurzeln, Gruppen, Untergruppen) und deren Hierarchie bzw. Ablaufstruktur definiert. Was nun folgt, ist das Einfügen der einzelnen Teilnehmer und deren Kontaktdaten in die Struktur. Dazu gehen Sie zurück zum Menü **‚Mutieren‘** und klicken auf das Kapitel **‚Teilnehmerliste‘**.

Neue Teilnehmer werden über Sie das Bedienfeld **Neuer Teilnehmer** in **eAlarm emergency** eingefügt.
Teilnehmerbereich



Füllen Sie die Formularfelder mit den Kontaktdaten des Teilnehmers in der Rubrik ‚Allgemein‘ aus.

Login und PIN des Teilnehmers müssen nicht zwingend definiert werden, weil diese automatisch vom System zugewiesen werden.

Alarmmittel zuordnen und Alarmreihenfolge festlegen

Als nächstes werden die Alarmmittel in der Rubrik ‚Alarmmittel‘ festgelegt, indem über das Drop-down Menü das Alarmmittel ausgewählt und mit der entsprechenden Nummer (bzw. Adresse) vervollständigt



wird. Das System macht dabei eine minimale Plausibilitätskontrolle, die zulässige Angaben überprüft. Nach erfolgreicher Überprüfung kann das Alarmmittel mit dem entsprechenden Symbol hinzugefügt werden.

Die verschiedenen Alarmmittel werden laufend in der Reihenfolge Ihrer Eingabe aufgelistet. Eine Alarmierung verläuft anhand dieser Reihenfolge, indem das oberste Alarmmittel zuerst alarmiert wird und der Alarm in der Folge an die nachfolgenden Mittel weitergeleitet wird. Die Alarmreihenfolge kann flexibel geändert werden, indem Sie ein Alarmmittel anklicken und per drag&drop an einen anderen Platz verschieben. Die aktiven Alarmmittel kennzeichnen Sie mit einem Häkchen. Falls Sie ein Alarmmittel auf den Status inaktiv setzen wollen, entfernen Sie das Häkchen und es wird grau eingefärbt. Somit wird dieses Kommunikationsmittel beim Alarm ausgelassen.

Das Alarmmittel wird über die Funktionsfelder   geändert und gelöscht.

Falls Sie eine parallele Alarmierung wünschen, d.h. wenn über alle Alarmmittel gleichzeitig alarmiert werden soll, setzen Sie entsprechend das Häkchen im Feld ‚parallele Alarmierung‘.

Alle eingetragenen Werte gelten für das sogenannte ‚Standardprofil‘, das als vordefiniertes Zeitprofil für die Alarmierung verwendet wird. Es besteht aber auch die Möglichkeit, weitere Zeitprofile (z.B. für Wochenenden oder Schichten) anzulegen. Dazu geben Sie im Textfeld ‚Profilname‘



den Namen des neuen Zeitprofils ein und bestätigen die Eingabe, indem sie **[neues Profil]** wählen. Das neue Zeitprofil ist nun angelegt und kann analog zum Standardprofil konfiguriert werden, indem die Alarmmittel und die daraus folgende Alarmreihenfolge festgelegt wird.

Wenn Sie ein neues Zeitprofil angelegt haben, wählen Sie in der Rubrik ‚Wochenplaner‘, wann die verschiedenen Profile aktiv sein sollen. Als Voreinstellung ist das Standardprofil gespeichert, welches aber durch ihre anderen Profile abgelöst wird, sobald dies ihre Konfiguration so verlangt.



Als Letztes werden die Abwesenheiten des ausgewählten Teilnehmers definiert. In der Rubrik ‚Abwesenheit‘ werden diese hinterlegt. Mit der Auswahl des Kalenderfeldes  werden Zeitspannen der Abwesenheiten ausgewählt oder manuell im Format dd-mm-yyyy eingegeben. Die definierten Abwesenheiten des Teilnehmers werden aufgelistet und lassen sich mit [\[entfernen\]](#) wieder löschen. Damit ist das Anlegen des Teilnehmers in **eAlarm emergency** abgeschlossen.

Datenimport

Alternativ haben Sie die Möglichkeit, Ihre Teilnehmerdaten aus einer CSV-Datei zu importieren. Dabei sparen Sie sich die mühsame, manuelle Eingabe Ihrer Teilnehmer inklusive Kontaktdaten. Alles was Sie brauchen ist eine CSV-Datei mit einer vordefinierten Datenstruktur. Sie finden eine vorkonfigurierte Liste im Kapitel ‚**Im-/Export**‘ als [Gesamtliste für Reimport](#). Bei der Übertragung der Kontaktdaten müssen Sie sich nur an die vordefinierte Datenstruktur halten und dann die so erstellte Datei über die Funktion ‚Datenbank Personal-Import‘ [Excel CSV](#) in **eAlarm emergency** importieren.

Alarmtexte anlegen

Zu diesem Zeitpunkt können Sie auch gleich Alarmtexte anlegen, die Sie in späteren Notfallsituationen als vordefinierte Textvorlagen verwenden. Im Kapitel ‚**Texte**‘ erreichen Sie den Text-Editor, wo diese Texte angelegt werden. Geben Sie den gewünschten Text in das der jeweiligen Sprache entsprechende Eingabefenster ein und bestätigen Sie die Eingabe mit der -Schaltfläche. Vor dem angelegte Text wird die Textsprache angezeigt, welche relevant ist für die Umwandlung des Textes in Sprache (über die Text-to-Speech Schnittstelle). Die angelegten Texte können per Sprachausgabe angehört, geändert und gelöscht werden [\[Sprachausgabe|Ändern|Löschen\]](#).

Über die Schaltflächen   besteht die Möglichkeit, die Reihenfolge der angelegten Texte zu verändern.

Aufgabe 4: Legen Sie die Teilnehmer Ihrer Organisation mit den dazugehörigen Alarmmitteln in **eAlarm emergency** an. Legen Sie danach die Alarmreihenfolge, Zeitprofile und Abwesenheiten fest und bereiten Sie mögliche Textvorlagen vor.

Teilnehmer den Wurzeln, Gruppen und Untergruppen zuordnen

Jetzt sind zwar die einzelnen Teilnehmer angelegt, diese müssen aber noch in die Organisationsstruktur eingepflegt werden. Dazu gehen wir zurück zum Kapitel ‚**Organigramm/Baumansicht**‘, wo die einzelnen Teilnehmer einfach den Wurzeln und Gruppen zugeordnet werden. Dies geschieht wiederum per drag&drop, wie bei der Zuordnung von Gruppen zu Wurzeln gezeigt wurde. Klicken Sie einen Teilnehmer im Dialogfeld ‚Verfügbar‘ an und verschieben Sie ihn zur gewünschten Wurzel, Gruppe oder Untergruppe. Ein Teilnehmer kann gleichzeitig in mehreren Wurzeln und Gruppen vertreten sein. Bei einer Alarmauslösung wird er aber nur einmal alarmiert.

Aufgabe 5: Ordnen Sie nun die Teilnehmer Ihrer Organisation den Organisationsgefäßen (Wurzeln, Gruppen, Untergruppen) zu. Kontrollieren Sie die Zuordnung im Menü ‚Alarmieren‘, indem Sie sich über die Wurzeln und Gruppen bis zu den Teilnehmern klicken.

Nun ist die Datenstruktur in **eAlarm emergency** soweit eingerichtet, dass ein Alarm erstellt und ausgelöst werden kann. Wir kommen deshalb zum Arbeitsschritt **ALARMIEREN**.

3 Alarmieren

Wir machen uns näher mit dem Menü **„Alarmieren“** vertraut. Die Maske ist aufgeteilt in vier Spalten, deren Konfiguration Sie selber vornehmen. Es bietet sich an, die Aufteilung so zu belassen, wie sie vordefiniert ist.



Klicken Sie sich in der ersten Spalte per Doppelklick über die Wurzeln hin zu den einzelnen Gruppen. In der zweiten Spalte sind die erstellten Gruppen ersichtlich. Die dritte Spalte weist alle angelegten Teilnehmer ihrer Organisation auf. Die vierte Spalte listet die erstellten Alarmvorlagen auf. Zur Vereinfachung der Alarmierung steht in jeder Spalte eine Suchfunktion **X** zur Verfügung, mit der man die Einträge nach dem Anfangsbuchstaben sortiert.

Alarme erstellen und auslösen

Nun sind wir soweit, dass ein Alarm ausgelöst werden kann. Über das Menü **„Alarmieren“** wählen Sie diejenigen Wurzeln, Gruppen und Teilnehmer an, die Sie alarmieren möchten. Klicken Sie die gewünschte Einheit an, halten Sie die Taste gedrückt und verschieben Sie sie per drag&drop nach rechts in das rot markierte Alarmfeld.

Alternativ kann eine Wurzel mit dem **„Übernehmen-Balken“**, welcher sich grün einfärbt, sobald eine Auswahl getroffen wurde, ins Alarmfeld verschoben werden.



Gruppen, Teilnehmer und Alarmvorlagen lassen sich auch per Doppel-Klick in das Alarmfeld verschieben.



Wenn die Auswahl der zu alarmierenden Wurzeln, Gruppen und Teilnehmer abgeschlossen ist, klicken Sie auf das Menüfeld **jetzt alarmieren**, worauf der Alarmierungsprozess gestartet wird.

Sie gelangen zum Kapitel **„Alarm erstellen“**, wo die genauen Alarmeinstellungen vorgenommen werden.

Alarm erstellen

Allgemein 1

Alarmname:

Beschreibung:

Ersteller: Admin

Datum/Zeit: 26.03.2009 16:36:05

1 Teilnehmer, 1 Einheit 2

Text: Freiform-Text leer! 3

Versandzeit: sofort 4

Als Erstes lassen sich im ersten Register der Alarmname und eine Beschreibung dessen festlegen.

Im zweiten Register sehen Sie die vorher in der **„Alarmieren“**-Maske ausgewählten Teilnehmer. Falls Sie zu diesem Zeitpunkt noch Änderung vornehmen wollen, d.h. Wurzeln, Gruppen oder Teilnehmer aus der Alarmliste löschen, lässt sich das hier tun.

Im dritten Register erscheinen die von Ihnen vordefinierten Alarmtexte, welche sich nun verwenden lassen. Über den **[QuickEdit]** Link können Sie einen ausgewählten Text zur Nachbearbeitung übernehmen. So lassen sich die Standard-Texte zum Auslösezeitpunkt nur noch mit den nötigen Details ergänzen (z.B. Standortangaben, Zeitpunkte, sonstige Infos).



Dies erleichtert Ihnen die Alarmauslösung erheblich und minimiert gleichzeitig die möglichen Fehlerquellen in Stresssituationen.

Anderenfalls haben Sie im Eingabefenster die Möglichkeit, direkt einen Freitext einzugeben. Beachten Sie dabei das Kontrollkästchen ‚Zeichen übrig‘, welches die noch zur Verfügung stehenden Zeichen für die Nachricht anzeigt. Überschreiten Sie die 160-Zeichen-Marke, färbt sich das Feld rot ein, womit ein SMS-Versand nicht mehr möglich ist. Einzig mit dem Alarmanruf, der alle Zeichen über die TTS-Schnittstelle in Sprache umwandelt, können mehr als 160 Zeichen übermittelt werden.



Im vierten Register lässt sich die Versandzeit bestimmen. Wollen Sie einen Alarm sofort auslösen, dann überspringen Sie das vierte Register und betätigen direkt den roten ‚Alarm auslösen‘-Knopf.

Die Alarmierung beginnt!

Wollen Sie einen Alarm zu einem vorbestimmten Zeitpunkt auslösen (terminierter Alarm), öffnen Sie das vierte Register ‚Versandzeit‘ und wählen das gewünschte Datum und die Uhrzeit, zu der der Alarm versendet wird. Mit dem Betätigen des roten ‚Alarm auslösen‘-Knopfes wird die Alarmierung an das System übermittelt und zum definierten Zeitpunkt abgesetzt.

Alarmvorlagen erstellen

Bevor Sie sich mit einer Notfallsituation konfrontiert sehen, bietet es sich an, Szenarien für etwaige Notfälle zu entwerfen. Wenn ein solcher Notfall eintritt, können Sie die Krise anhand einer vordefinierten Alarmvorlage bewältigen.

Gehen Sie für die Erstellung einer Alarmvorlage gleich vor wie bei einer normalen Alarmierung, indem Sie die zu alarmierenden Wurzeln, Gruppen und Teilnehmer auswählen. Nach der Festlegung des Alarmnamens und des Alarmtextes wählen Sie die Option .

Der Alarm wird somit als vordefinierte Alarmvorlage hinterlegt.

Sobald Sie eine Alarmvorlage erstellt haben, wird diese Menü ‚Alarmieren‘ in der vierten Spalte unter den Alarmvorlagen dargestellt. Um eine Alarmanlage zu bearbeiten, wählen Sie im Menü ‚Mutieren‘ das Kapitel ‚Alarmvorlagen verwalten‘. Dort können Sie die Alarmvorgabe nach Ihren Bedürfnissen verändern oder löschen.

Aufgabe 6: Setzen Sie mögliche Alarmierungsszenarien in Alarmvorlagen um, indem Sie sich überlegen, wie Ihre Organisation auf Schadensfälle reagiert (z.B. Systemausfall, Überschwemmung, Erdbeben, Unfall, Brand), welche Einheiten dafür alarmiert werden müssen und welchen Alarmtext Sie dafür verwenden. Erstellen Sie für jedes entworfene Notfallszenario eine Alarmvorlage, anhand dessen im tatsächlichen Eintretensfall die Alarmierung wesentlich vereinfacht und beschleunigt wird.

Info-SMS



Neben der Alarmauslösung über die normale ‚Alarmieren‘-Maske bietet **eAlarm emergency** die Möglichkeit, Nachrichten oder Informationen an einzelne Nummern oder flexible temporäre Listen über die ‚Info-SMS‘-Funktion zu versenden. Wählen Sie dazu den entsprechenden Quick-Launch Button oder das Feld in der Navigationsleiste. Geben Sie direkt die Nummer des Nachrichtempfängers in das Eingabefeld ein. Wenn Sie eine Information an einen Teilnehmer Ihrer Organisation verschicken möchten, tippen Sie im

Eingabefeld dessen Namen (Vor- oder Nachnamen) ein, worauf sofort die zu Auswahl stehenden Personen selektiert werden. Klicken Sie auf den gewünschten Empfänger. Falls Sie eine Info-SMS an mehrere Personen versenden, bearbeiten Sie die Alarmliste und treffen eine Auswahl von Wurzeln, Gruppen oder einzelnen Teilnehmern.



Darauf ist das Vorgehen wie bei einer normalen Alarmierung, indem Sie den Alarmtext im Textfeld eingeben sowie den Auslösezeitpunkt wählen. Sobald Sie die Eingaben getätigt haben, färbt sich das Aktivierungsfeld ‚Info versenden‘ rot ein und die Übermittlung der Info erfolgt. Es können nicht nur Nachrichten über SMS, sondern über alle in der Drop-Down-Liste verfügbaren Kommunikationsmittel versendet werden. Beachten Sie, dass bei der Nachrichtenversendung über die ‚Info-SMS‘-Funktion keine Quittierung der Teilnehmer möglich ist und Sie darum keine Rückschlüsse im Feedback erhalten.

Aufgabe 7: Erstellen Sie einen Alarm, indem Sie eine Auswahl von Wurzeln, Gruppen oder Teilnehmern treffen und diese alarmieren. Überprüfen Sie den Alarmierungserfolg am besten anhand Ihrer eigenen Alarmmittel.

Mittlerweile ist ein Alarm ausgelöst worden, über dessen Erfolg Sie näher Bescheid wissen wollen. Um zu überblicken, wie viele Teilnehmer den Alarm positiv quittiert haben und wie der Stand der Alarmierung ist, kommen wir zum letzten Arbeitsschritt **KONTROLLIEREN**.

4 Kontrollieren

Sobald der Alarm ausgelöst ist, kontrollieren Sie im Menü ‚**Status**‘ den Stand der Alarmierung. Es werden alle Empfänger, an die die Nachricht versendet wurde, in den Feedbackspeicher geladen.

Laufende Alarme



Im Kapitel ‚**laufende Alarme**‘ können Sie den genauen Verlauf der Alarmierung live mitverfolgen. Die Rückmeldungen der Teilnehmer sind im Feedback sofort ersichtlich und werden laufend nachgeführt.

Alarmieren | **Status** | Mutieren | Admin | Alarmieren | Konferenz | Info-SMS

Alarm-Feedback

Alarm ZSO Test
27.03.2009 16:21 / Genhart P.

✓ Ja:	0	Zusammenfassung: Alarm ZSO Test		Disponiert: 27.03.2009 16:21
✗ Nein:	0	DE Testalarm		Alarm Start: 27.03.2009 16:21
⚠ Ungültig:	0	warte: 100%		Lauft seit: 1:14 Min. 
↓ Zugestellt:	0			0.00%
⊗ Nicht erreicht:	0			Alarm beenden
⌚ Warte:	1			
👤 Gesamt:	1			

Stat	Name	Mittel	Quittung/Aktion	Zeit
	Genhart, Philipp ✓✗	SMS 	Message for 0041797229186, with identification 090327162146 has been delivered on 2009-03-27 at 16:21:49.	27.03.2009 16:21

Im linken Dialogfenster sehen Sie eine grafische Übersicht der ausgewerteten Feedbacks. Sie zeigt auf, wie viele Teilnehmer sich in welchem Status befinden. Positive, negative sowie ungültige Quittierungen



sind darin aufgelistet. Ausserdem sind dort die Informationen zur Alarmübermittlung ersichtlich (Zugestellte Alarmer, Nicht erreichte Teilnehmer). Die Detailinformationen zu jedem alarmierten Teilnehmer werden in einer separaten Tabelle aufgelistet.

Die Alarmempfänger quittieren auf die erfolgte Alarmierung mit einer Antwort. **eAlarm emergency** wertet diese Antworten automatisch aus und aktualisiert fortlaufend den Status im Feedback. Eine Antwort-SMS muss in einer vorgegebenen Syntax verfasst sein, um ausgewertet zu werden. Die Syntax sieht dabei vor, dass eine Quittierung zwingend mit einem der beiden Schlüsselwörter ‚Ja‘ oder ‚Nein‘ (resp. ‚Oui‘/‚Non‘ oder ‚Si‘/‚No‘) beginnen muss. Wird noch zusätzlicher Text übermittelt, muss dieser zwingend durch einen Leerschlag vom Schlüsselwort abgetrennt werden (ein Komma oder Punkt nach dem Schlüsselwort sind nicht zulässig). Beispiele gültiger Antworten sind:
Ja / Ja komme in 20 min / Ja bin dabei / Nein / Nein bin verhindert / Nein geht nicht

Kann **eAlarm emergency** Antworten wegen einer falschen Syntax nicht auswerten, so erhält der Empfänger den Status ungültig und die komplette Antwort-SMS wird dahinter angezeigt.

Beispiele ungültiger Antworten sind:

Ok ich komme (falsches Schlüsselwort) / Ja, in 15 min (Trennung des Schlüsselwortes durch Komma)

Bei den ungültig deklarierten Antworten können Sie den Status des Teilnehmers in der Tabelle entweder manuell auf ‚Ja‘ oder ‚Nein‘ setzen, wenn dies aus dem empfangenen Text hervorgeht, oder Sie fragen über Info-SMS noch einmal beim Teilnehmer nach.

Das Alarmfeedback zeigt mit einem Balkendiagramm an, wie weit die Quittierung der Teilnehmer fortgeschritten ist. So ist auf einen Blick erkenntlich, wie viel Prozent eine positive resp. negative Rückmeldung gegeben haben und wie viele Teilnehmer den Alarm noch nicht quittiert haben.



Die Auflistung der Alarmdetails zeigt Ihnen auf, wann der Alarm disponiert und gestartet wurde und wie lange der Alarm läuft. Mittels einer Ampel gibt Ihnen **eAlarm emergency** vor, wann die Grenze der erfolgreichen Alarmierung erreicht ist. Sobald die Ampel von rot auf orange springt, hat eine kritische Anzahl Teilnehmer den Alarm positiv quittiert. Springt die Ampel auf grün, ist die vordefinierte Anzahl an positiven Rückmeldungen erreicht und Sie können den Alarm beenden.



Der Alarm kann zu jedem Zeitpunkt mittels  gestoppt werden.

Abgeschlossene Alarmer

Sobald Sie den Alarm beendet haben, wird ein Protokoll des Alarmer im Kapitel ‚**abgeschlossene Alarmer**‘ abgelegt. Der gesamte Verlauf des Alarmer ist darin einer pdf-Datei zusammengefasst und kann für weitere Abklärungen verwendet werden.

Aufgabe 8: Kontrollieren Sie den Status Ihres vorher ausgelösten Alarmer und beenden Sie ihn. Werten Sie das abgelegte Alarmprotokoll kurz aus, indem Sie die Details des Alarmverlaufs nachvollziehen.



Versandstatistik

Das Kapitel ‚**Versandstatistik**‘ listet abschliessend den gesamten Datenverkehr auf, der über **eAlarm emergency** gelaufen ist. Somit erhalten Sie eine transparente Statistik mit genauen Angaben zum Alarmzeitpunkt, Art und Anzahl der ausgelösten Mittel sowie zum Alarmauslöser.

Logout

Jetzt sind wir am Ende der Alarmierung angekommen: die Alarmempfänger sind alarmiert und haben den Alarm quittiert. Der Alarm wurde erfolgreich beendet und das Protokoll abgelegt. Wir beenden unsere **eAlarm emergency** Sitzung mit ‚Logout‘.



swisscom

**Schulung
eAlarm emergency**

Notizen: