



## eAlarm emergency – Modul Fernauslösung

<b>Version</b>	<b>Datum</b>	<b>Person</b>	<b>Vorgenommene Anpassungen/Bemerkungen</b>
V 1.0	01.12.2011		
V 2.0	16.08.2021	Ravi Mitra	Neues Layout
V 2.1	12.10.2021	Ravi Mitra	Feedback Weblink ergänzt (de, fr, it, en)



In Krisensituationen zählt jede Sekunde. Mit eAlarm emergency alarmieren Sie professionell und zuverlässig – zu jeder Zeit und von überall.

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

**Zur Verfügung stehende Fernauslösewege:**

- Auslösung per SMS (Kapitel 2)
- Auslösung per Anruf mit DTMF-Menü (Kapitel 3)
- Auslösung per Durchwahl-Anruf (Kapitel 4)
- Auslösung per Weblink (Kapitel 5)
- Auslösung per Überwachungsweg (Monitoring) (Kapitel 6)
- Auslösung per E-Mail (Kapitel 6)
- Auslösung per SOAP (Separates Merkblatt)
- Auslösung per AlarmNet (Separates Merkblatt)

**Ihr Nutzen der eAlarm emergency Fernauslösung**

Per Fernauslösung können in eAlarm emergency 3 Kategorien von Alarmen ausgelöst werden: **Alarmvorlagen**, **Drehbücher** und **Konferenzvorlagen**.

Die Lösung auf einen Blick:





## 1. Drei Kategorien von Alarmen für Fernauslösung

### 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 kundeneindeutigen Auslösecode versehen, welcher insbesondere für die Fernauslösung von Bedeutung ist.

### 1.2 Drehbücher / Szenarien

In Drehbüchern können mehrere Alarmvorlagen auf einem Zeitstrahl hintereinander gereiht und automatisch nacheinander ausgelöst werden. Mit dieser Möglichkeit können Eskalationen eines Alarms vordefiniert und automatisiert werden. Der aktive Alarm wird selbständig geschlossen sobald eines der zwei Kriterien erfüllt ist: 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 gilt, 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 werden immer alleine ausgelöst, d.h. im gleichen Auslösevorgang ist keine Kombination mit anderen Kategorien möglich können keine weiteren Einheiten mit alarmiert werden.*

### 1.3 Konferenzvorlagen

Im Unterschied zur Alarmvorlage werden Personen einer Konferenzvorlage direkt in einer Telefonkonferenz miteinander verbunden. Die alarmierten Personen werden direkt in eine Konferenz zugeschaltet. Die maximale Teilnehmerzahl einer Konferenzvorlage ist vertraglich beschränkt und hängt von der bestellten Maximalgröße der Konferenz ab (Telefonkonferenz à max. X Teilnehmer).

Konferenzvorlagen werden unter einem frei wählbaren Namen gespeichert und mit einem kundeneindeutigen 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 eAlarm auch fortlaufend überprüft wird.*

## 2. Auslösung per SMS

eAlarm emergency unterstützt die Auslösung per SMS - hierfür wird eine SMS mit definiertem Inhalt an eAlarm emergency 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 eAlarm emergency eine Alarmvorlage, ein Drehbuch oder eine Konferenzvorlage per SMS auszulösen senden Sie eine Auslöse-SMS an die Nummer 079 252 76 32.

*WICHTIG: Damit eine Auslösung per SMS möglich ist, muss die Absendernummer der Auslöse-SMS mit einer der als „Auslöseberechtigt“ konfigurierten Nummer (siehe 2.1 Konfiguration) übereinstimmen.*

Der Inhalt der Auslöse-SMS muss folgendem Syntax entsprechen:

### PINa\_@xyz\_TEXT

PIN Die 4-stellige PIN muss mit der online konfigurierten Auslöse-PIN korrespondieren (siehe Konfiguration).  
a Zahl 1-4 zur Definition der Sprache (nur bei Freitext nötig!)

*Standard:* Falls keine Angaben zur Sprache enthalten sind, so interpretiert eAlarm emergency 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 hinter 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 an Hand der 6stelligen 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 ab einem x-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 eAlarm emergency 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.

*BEMERKUNG: Die Syspin wird von eAlarm fix vorgegeben und kann nicht vom Kunden gewählt werden*



### 3.2 Ablauf der Auslösung per Anruf mit DTMF-Menü

Wählen Sie die Einwahlnummer 058 252 76 00 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 darauffolgenden 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 mit Auslöseberechtigung

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 dahinterstehenden 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“ 159 Zielnummern 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 eAlarm emergency, 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 Konfiguration ohne Auslöseberechtigung (Notfallnummer)

Das kostenpflichtige Modul Notfallnummer schaltet die Prüfung der Auslöseberechtigung aus. Dazu benötigen Sie eine dedizierte Nummer, die Ihnen von Ihrer Ansprechperson (Specialized Sales) zugeteilt werden kann. Die Konfiguration entspricht dem im Absatz 1 unter 4.1 beschriebenen Prozess.

### 4.3 Ablauf der Auslösung per Durchwahl-Anruf

Mit einem Anruf auf die definierte Zielnummer 058 252 7x xx 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.

HINWEIS [gültig für alle Auslösevarianten per Anruf]: eAlarm emergency wertet pro Absender jeweils sowohl die A-Nummer (Stammnummer) als auch die A'-Nummer (CLIP) aus. Eine Auslöseberechtigung kann auf beiden dieser Nummern erfolgen. D.h. wenn eine Auslösung per Anruf über eine Telefonanlage erfolgt ist es ausreichend die Stammnummer als Auslöseberechtigt zu definieren, damit können mit einer Berechtigung alle Teilnehmer hinter der Telefonanlage auf einen Schlag berechtigt werden. Damit die TVA die Stammnummer überhaupt signalisiert ist ein entsprechendes Spezial Arrangement notwendig (kontaktieren Sie hierfür Ihren Telekomprovider).

## 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. So funktioniert z.B. auch das Zusatzprodukt eCollect über diesen Weg der Fernauslösung.

### 5.1 Konfiguration

In eAlarm emergency sind keine besonderen Konfigurationen notwendig, um per Weblink Alarme auslösen zu können. Gerade für Drittsysteme, welche über Weblink alarmieren (z.B. eCollect) 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 eAlarm emergency gilt folgende URL-Syntax für die Auslösung (https ist zwingend) per Weblink:

[https://emergency.swisscom-alarm.ch/webin.php?log\\_user=user&log\\_epass=epass&template=XXX&text=9](https://emergency.swisscom-alarm.ch/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!)
criteria:	Auslösecode des auszulösenden Ereignisses (alphanumerisch)
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



Hinweis: Wenn Sie die Syntax in einen QR-Code Generator (z.B. <https://www.qrcode-monkey.com/de>) eingeben, können Sie für die Auslösung einen entsprechenden QR-Code erzeugen. Den Code auf einer Notfalltafel angebracht, verhilft zu einer effizienten Alarmierung von z.B. der Betriebsanität.

### 5.3 Feedback über Weblink abfragen

Folgende Feedbacks kommen als Antworten auf den Auslöse-Weblink-Request zurück je nachdem, welche Sprache im Registry-Key "Language Remote Alerting" definiert ist:

#### Französisch

Template	OK: Alarme déclenchée avec succès à ... Texte: xxxxx participant(s): 1 alarmé(s)
Drehbuch	OK: Scénario activé avec succès OK: Scénario déclenché avec succès
Konferenz	OK: Conférence déclenchée avec succès.
Template/ Drehbuch/ Konferenz fehlerhaft	Not_OK: Dispositif, conférence ou scénario non trouvé
Ping Rückmeldung	OK: Événement (Ping) traité
Fehlerhafte Credential	Not_OK: Falsche oder nicht existierende Anmeldedaten oder IP-Adresse gesperrt.

#### Deutsch

Template	OK: Alarm .... erfolgreich ausgelöst Text: xxx Teilnehmer: 1 alarmiert.
Drehbuch	OK: Drehbuch erfolgreich ausgelöst.
Konferenz	OK: Konferenz erfolgreich ausgelöst.
Template/ Drehbuch/ Konferenz fehlerhaft	Not_OK: Alarmvorlage, Konferenzvorlage oder Drehbuch nicht gefunden
Ping Rückmeldung	OK: Ping-Ereignis verarbeitet
Fehlerhafte Credential	Not_OK: Falsche oder nicht existierende Anmeldedaten oder IP-Adresse gesperrt.

#### Italienisch

Template	OK: Allarme .... lanciato con successo Testo: xxx Utenti: 1 Allarmato.
Drehbuch	OK: Scenario lanciato con successo.
Konferenz	OK: La conferenza attivata con successo.
Template/ Drehbuch/ Konferenz fehlerhaft	Not_OK: Modello di allarme, modello di conferenza o scenario non trovato
Ping Rückmeldung	OK: Evento ping elaborato
Fehlerhafte Credential	Not_OK: Falsche oder nicht existierende Anmeldedaten oder IP-Adresse gesperrt.



## Englisch

Template	OK: Alert ... successfully triggered Text: xxxx Subscriber: 2 alerted.
Drehbuch	OK: Scenario activated successfully. / OK: Scenario triggered successfully
Konferenz	OK: Confenrence activated successfully.
Template/ Drehbuch/ Konferenz fehlerhaft	Not_OK: Template, Conference or Scenario not found
Ping Rückmeldung	OK: Ping event processed
Fehlerhafte Credential	Not_OK: Falsche oder nicht existierende Anmeldedaten oder IP-Adresse gesperrt.

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

Hierzu fragt das Drittsystem in regelmässigen (konfigurierbaren) Abständen bei eAlarm emergency den Stand des jeweiligen Alarms mit dem AKey (bzw. für Drehbücher den BKey und für Konferenzen den CKey) ab:  
[http://emergency.swisscom-alarm.ch/in\\_remote\\_feedback.php?log\\_user=user&log\\_epass=epass&akey=1234567890123456789012](http://emergency.swisscom-alarm.ch/in_remote_feedback.php?log_user=user&log_epass=epass&akey=1234567890123456789012)

eAlarm emergency gibt darauf folgende Feedbacks:

- für Alarmvorlagen „&template“
  - o Alarm-Status: laufend  
OK: Alert 9924e4681bbb9291d2a91bfeff8949c8 still running.
  - o Alarm-Status: erfolgreich beendet (d.h. durch ein Abbruchkriterium frühzeitig beendet)  
OK: Alert 9924e4681bbb9291d2a91bfeff8949c8 completed with success
  - o 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 (Alarmlistenoptionen) 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“.

- Für Drehbücher "&scenario"
  - o Alarm-Status: laufend  
OK: Scenario e0b291d6fc27f1114d260d16cdd46290 still running.
  - o Alarm-Status: erfolgreich beendet (d.h. durch ein Abbruchkriterium frühzeitig beendet)  
OK: Scenario e0b291d6fc27f1114d260d16cdd46290 completed with success.
  - o 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 eAlarm emergency ist dieser Alarm dann beendet. (Je nach Definition der Eskalation kann als letztes im Szenario eine bestimmte



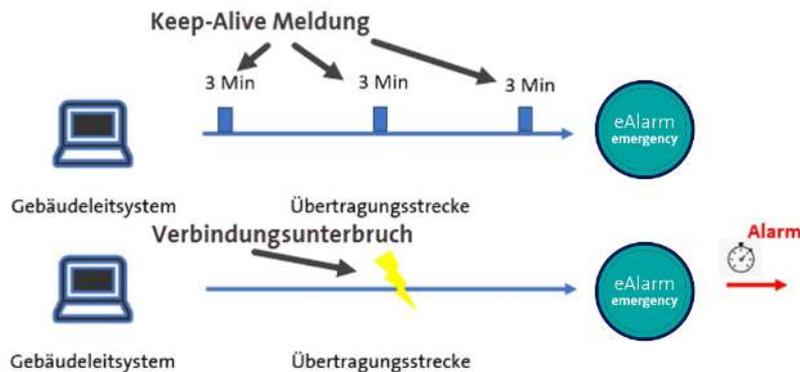
Person darüber informiert werden, dass der Alarm nicht erfolgreich beendet wurde.)

- Für Konferenzvorlagen „&conference“
  - o Konferenz-Status: laufend (d.h. es sind noch Teilnehmer aktiv in der Konferenz)  
OK: Conference 123\_1234 still running.
  - o Konferenz-Status: erfolgreich beendet (d.h. es waren zwischenzeitlich mehr als 1 Teilnehmer aktiv in der Konferenz)  
OK: Conference 123\_1234 completed with success.
  - o 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.

## 6. Auslösung per Überwachungsweg (Monitoring)

### Monitoring

Drittssysteme, welche automatisch über Weblink in eAlarm Alarme auslösen, können ebenfalls von Swisscom überwacht werden. Dazu werden regelmässige "Keep-Alive"-Meldungen an eAlarm emergency gesendet. Im Falle eines Verbindungsunterbruchs bleibt die "Keep-Alive"-Meldung des Gebäudeleitsystems aus. Nach einer definierten Zeit wird automatisch eine Alarmvorlage in eAlarm emergency ausgelöst und alarmiert die definierten Empfänger über den Vorfall. Auch hier kann definiert werden, ob eine Alarmvorlage, ein Drehbuch oder eine Konferenzvorlage ausgelöst werden muss.



### 6.1 Konfiguration

Das Einrichten des Monitorings erfolgt mit Hilfe des Specialized Sales Alarming Business von Swisscom. Nehmen sie dafür mit ihrem Ansprechpartner Kontakt auf.

Das Vorgehen ist wie folgt:

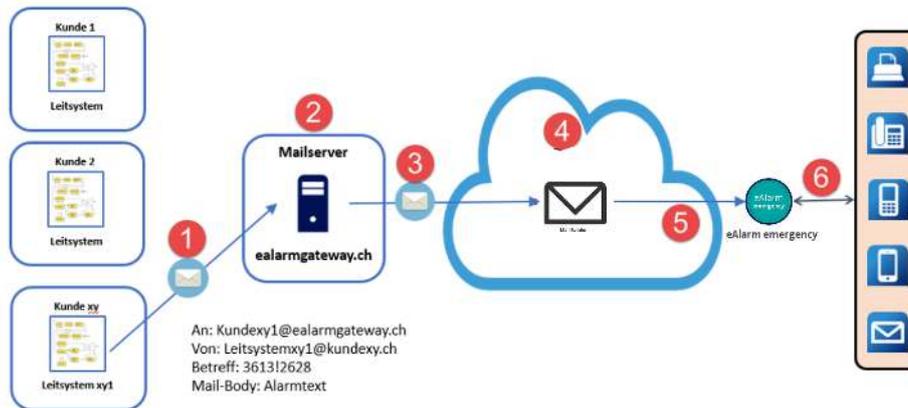
1. Neuer Benutzer mit Auslöseberechtigung für das Monitoring einrichten.
2. Drehbuch, Alarm- oder Konferenzvorlage definieren.
3. Weblink gemäss Kapitel 5 erstellen.
4. Mit dem Errichter den Überwachungsintervall in Minuten festlegen.
5. Zeitpunkt der Aktivierung des Intervalls sowie die erstellte Konfiguration mit dem Specialized Sales Alarming Business von Swisscom absprechen.



## 7. Auslösung per Mail

Ebenfalls ist es möglich, eine Alarmvorlage, ein Drehbuch oder eine Konferenzvorlage per Mail in eAlarm emergency auszulösen.

### Funktion der Email Schnittstelle zu eAlarm emergency



### 7.2 Konfiguration

Das Einrichten einer Auslösung per Mail erfolgt mit Hilfe des Specialized Sales Alarming Business von Swisscom. Nehmen sie dafür mit ihrem Ansprechpartner Kontakt auf.

1. Das System vom Kunden sendet einen Alarm mittels E-Mail an eine bestimmte Adresse an den ealarmgateway.ch
2. Das Alarm-Mail landet im Posteingang auf dem ealarmgateway.ch Der Mailserver verfügt über eine Blacklist und eine Whitelist. So besteht die Möglichkeit, dass nur bestimmte Adressen angenommen werden oder bei Bedarf bestimmte Seiten gesperrt werden können.
3. In regelmässigen Abständen wird der Posteingang auf neue Mails überprüft. Sobald ein Mail erkannt wird diese abgeholt. Der Zeitabstand für die Überprüfung auf ein-treffende Mails ist momentan auf 1 Minute eingestellt.
4. Die Mails werden durch den Mail Reader in der Cloud als Alarm aufbereitet.
5. Über die Weblink-Schnittstelle wird der Alarm an eAlarm emergency gesendet.
6. Schlussendlich sendet eAlarm den Alarm an die konfigurierten Empfänger.

### 7.3 Vorbereitung

Damit Alarme mittels E-Mails ausgelöst werden können, werden verschiedene Angaben für die Konfiguration benötigt. Diese Angaben müssen vom Kunden oder allenfalls vom Specialized Sales Alarming Business geliefert werden.

Angabe	Beschreibung	Beispiel
E-Mail-Adresse	Zum Auslösen von einem Alarm wird ein E-Mail an eine bestimmte Adresse auf ealarm-gateway.ch gesendet. Es kann eine beliebige Adresse gewählt werden, sofern diese nicht bereits vorhanden ist.	Kunde1.a1@ealarmgateway.ch



Anti Spam Key und Trennzeichen	Eindeutige Zeichenfolge inklusive Trennzeichen. Das Anti Spam Key Word muss in je-dem eintreffenden Mail am Anfang des Betreffs stehen. Sollte dieses Key Word nicht im Betreff eingetragen sein wird das Mail ignoriert und nicht verarbeitet. Der Anti Spam Key darf Zahlen und Buchstaben enthalten und sollte nicht länger als 10 Zeichen sein. Folgende Trennzeichen sind möglich: *%&\$£#;:!?	3008B24Q6\$
eAlarm Benutzer	Benutzername vom eAlarm Account. Wir empfehlen die Einrichtung eines dedizierten Mitbenutzers in eAlarm, welcher nur alarmieren kann.	e-mail.user1
eAlarm Passwort	Passwort vom eAlarm Account in Klartext. Das Passwort wird durch eCollect automatisch SHA-256 verschlüsselt und in Weblink eingebaut.	Frei wählbar, am besten mit Klein- und Grossbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen
Sprache	DE = deutsch EN = Englisch FR = Französisch IT = Italienisch Diese Angabe muss ausgefüllt werden, ist jedoch nur relevant, wenn nicht der Default Text ausgelöst werden soll. Somit wird entsprechend dieser Angabe der Parameter defree, enfree, itfree oder grfree gesendet ausser bei text=0.	

### Auftrag für die Einrichtung der Mail Schnittstelle

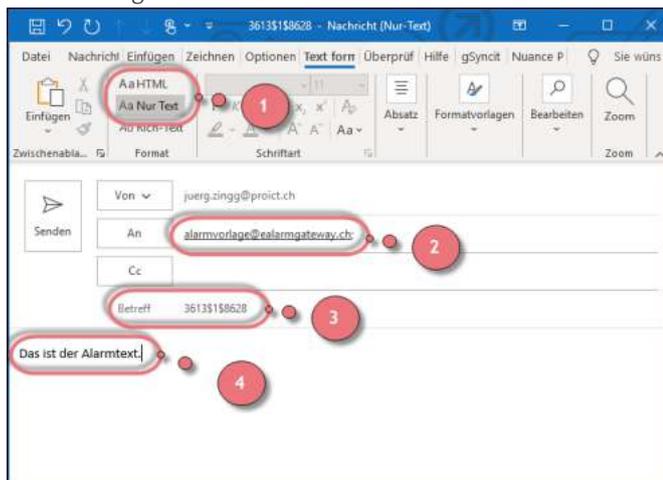
Sobald die benötigten Informationen vom Kunden für die Bereitstellung der E-Mail-Schnittstelle vorliegen, können diese bestellt werden. Folgende Informationen sind notwendig (siehe dazu auch das Kapitel 7.3):

- Gewünschte E-Mail-Adresse @ealarmgateway.ch Fall diese Adresse bereits durch einen anderen Kunden belegt ist, muss alternativ eine andere Adresse gewählt werden.
- Anti Spam Keyword
- Trennzeichen
- Login eAlarm
- Passwort eAlarm
- Alarm Sprache

### 7.4 Bedienung

Nachdem die Schnittstelle mit allen notwendigen Informationen eingerichtet worden ist, können Alarme ausgelöst werden, indem ein Mail an die bestellte Mailadresse (...@ealarmgateway.ch) gesendet wird.

Dabei ist folgendes zu beachten:





1. Das Mail muss entweder im Format «nur Text» oder «HTML» gesendet werden. **Mails im RTF Format werden NICHT verarbeitet.**
2. Das Mail muss an die dafür vorgesehene Adresse `@ealarmgateway.ch` versendet werden.
3. In der Betreffzeile muss das **Anti Spam Keyword**, gefolgt vom **Trennzeichen**, anschliessend der **Alarm Typ**, gefolgt wiederum vom **Trennzeichen** und schlussendlich dem **Auslösecode** (5) vom eAlarm emergency oder eAlarm crisis stehen. Zwischen diesen Werten stehen **KEINE** Leerzeichen. Es ist zu beachten, dass für die Alarmierung auf eAlarm crisis lediglich der Code vom Alarm, also z. Bsp. `0bfcb947-6db0-1f5f-816d-b5584d000033`, NICHT aber die Url im Betreff stehen muss.

### AntiSPamKey Trennzeichen Typ Trennzeichen Auslösecode

Es sind folgende Alarm Typen möglich:

Typ = 1 für Alarmvorlage

Typ = 2 für Drehbuch

Typ = 3 für Konferenz

Typ = 4 für Crisis

Das gleiche **Trennzeichen** wird somit zweimal verwendet.

Beispiele: `3613$1$2628`

Löst eine Alarmvorlage mit dem Auslösecode 2628 auf eAlarm emergency aus.

`3613$4$0bfcb947-6db0-1f5f-816d-b5584d000033`

Löst einen Alarm auf eAlarm crisis aus.

In gewissen Konstellationen kann es notwendig sein, den Betreff mit weiterem Text ergänzen zu können. Folgt anschliessend an den Auslösecode nach einem **Leerzeichen** weiterer Text, wird der Alarm trotzdem ausgelöst, jedoch der Text nach dem Leerzeichen **nicht** ausgewertet.

Beispiel: `3613$1$2628`      **Dieser Text wird ignoriert, Alarm wird ausgelöst**

Nach dem Auslösecode muss zwingend ein Leerzeichen stehen, ansonsten wird der Alarm nicht ausgelöst.

Beispiel: `3613$1$2628`      **Dieser Alarm wird nicht ausgelöst**

4. Im Mail-Body, also dort, wo der eigentliche Mailtext steht, kann ein Alarmtext eingetragen werden. Falls kein Text vorhanden ist, wird im auszulösenden Alarm der Default Text (6) aus der Alarm-Konfiguration mitgesendet.

Falls mittels E-Mail ein Drehbuch ausgelöst wird und sich ein Text im Mail-Body befindet, wird dieser Text bei jedem Alarm im Drehbuch mitgesendet.



5. Auslösecode in eAlarm emergency  
Der Auslösecode wird im Alarm unter «Mutieren» festgelegt, wie dies im nachfolgenden Bild sinngemäss dargestellt wird.

**Alarm bearbeiten**

**Allgemein**

Auslösecode: 8628 ✓

Auslöseberechtigt: 0 Nummern [bearbeiten]

Alarmname: eMail to eAlarm 2 ✓

Beschreibung:

Absendernummer: default ▾

Absendernummer-SMS: 0792527632

Absendernummer-Anruf: 0848325276

Ersteller: Zingg Jürg, User

Datum/Zeit: 24.06.2020 10:38:43

6. Wenn das auslösende E-Mail keinen Text im Mail-Body (dort wo der Mailtext steht) enthält, wird mit dem Default Text aus eAlarm alarmiert (6).

Der Alarmtext wird im Alarm unter «Mutieren» festgelegt, wie dies im nachfolgenden Bild sinngemäss dargestellt wird.

**Alarm bearbeiten**

Alarmname: eMail to eAlarm 3 Ersteller: Zingg Jürg, User Alarmzeit: 12.10.2020 09:25:49

1 Teilnehmer, 1 Einheit

**Text**

Definierte Texte

Test! Achtung, die Datensicherung war nicht erfolgreich. ##date## [QuickEdit] (Textcode 4643)

Temperatur zu hoch. ##tdm## [QuickEdit] (Textcode 10979)

Temperatur zu tief. ##tdm## [QuickEdit] (Textcode 11005)

LoRa Demo, Standardtext. ##tdm## [QuickEdit] (Textcode 11007)

**Freitext**

Koordinaten hinzufügen

deutsch  
88 Zeichen übrig.

Wenn dieser Text angezeigt wird, wurde im Mail-Body kein Text gesendet.

Datei auswählen

## Bestellung

Wenden Sie sich dafür an den Specialized Sales Alarming Business von Swisscom, Ihrem Ansprechpartner für eAlarm.