


# FACT24 ENS+

# F24

## Training Account Setup



**Benjamin Lieber – Head of Product ENS**  
München

# Ihr Referent

# F24



## **Benjamin Lieber**

Head of Product Emergency Notification Systems (ENS)

F24 AG

[benjamin.lieber@f24.com](mailto:benjamin.lieber@f24.com)

# FACT24 ENS+ Trainings: Terminübersicht

06.02.2024 Teil I: SET-UP

20.02.2024 Teil II: PERSONEN & GRUPPENMANAGEMENT

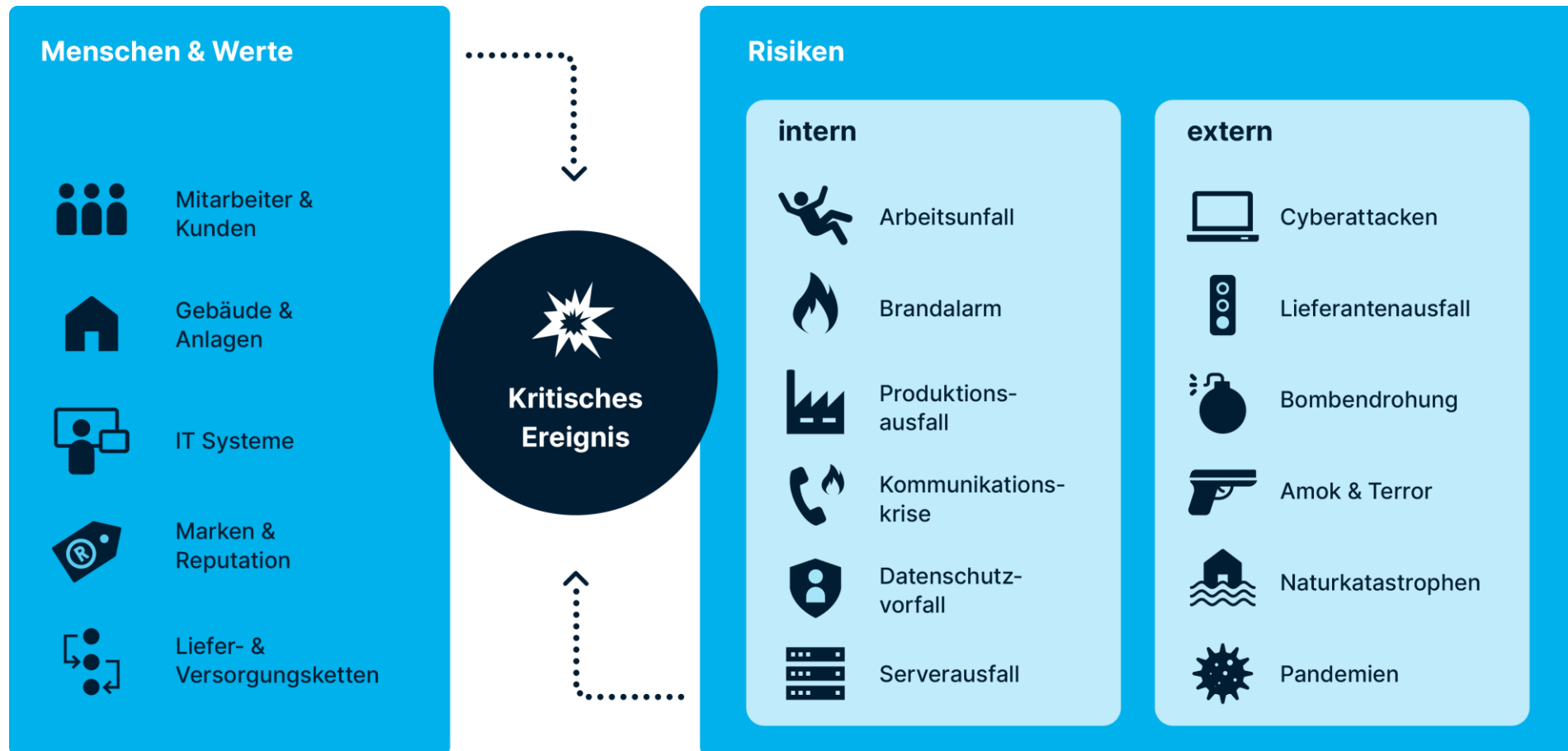
05.03.2024 Teil III: ALARMKONFIGURATION

19.03.2024 Teil IV: ALARME AUSLÖSEN & REPORTS

09.04.2024 Teil V: KOLLABORATION

**Sie bekommen im Anschluss an die jeweiligen Webinare die Aufzeichnungen und Präsentationen zugeschickt!**

# Schnell reagieren, wenn es wichtig ist!














Event Eingänge

-  Telefon
-  Kontakte
-  Web
-  Mediagateway
-  PC Client
-  3rd Party System
-  Mobility
-  IoT
-  E-Mail
-  Rest API
-  SMS





**Cockpit**

-  Dashboard
-  Messenger
-  Incident Management
-  PNEZ-Dashboard
-  Konferenz
-  Info-Hotline
-  Kollaboration
-  Statistik
-  Report






**Workflowmanagement**

-  Personen
-  Gruppen
-  Qualifikation
-  Geo-Daten
-  Szenarien
-  Kalender
-  Quittierung
-  Eskalation










**Organisation**

-  Zeitzone
-  Länder
-  Standorte
-  Abteilungen

**User Portal**

-  Administration
-  Manager
-  Operator
-  Organisator
-  Self Check-In

Kommunikationskanäle

-  Sprache
-  Lautsprecher
-  SMS
-  3rd Party System
-  App
-  Rest API
-  PC Client
-  E-Mail
-  Relais

# Grundsätze: Zweckbindung, Datensparsamkeit, Richtigkeit und Speicherbegrenzung

Je nach gebuchtem FACT24 ENS+ Paket, bieten wir eine maximale Verfügbarkeit der Alarmberichte an. Die Speicherdauer kann auf den Tag genau bis zu diesen Grenzwerten individuell angepasst werden.

## Übersicht FACT24 Editionen

Gültig für Neukunden ab 07.09.2023

**FACT24**  
ein F24 Produkt

	FACT24 ENS+			FACT24 CIM		
	starter	essential	advanced	starter	essential	advanced
<b>FUNKTIONSKAPAZITÄT</b>						
ENS+ Alarmbericht Verfügbarkeiten	max. 1 Jahr	max. 2 Jahre	max. 5 Jahre	max. 5 Jahre	max. 5 Jahre	max. 5 Jahre



Weiterhin bietet unser System Ihnen die Möglichkeit [einen individuellen Link](#) innerhalb des Tools zur Verfügung zu stellen, damit Benutzer und Personen Zugriff auf Ihre interne Betriebs-/Datenschutzvereinbarungen erhalten.



F24

# Benutzermanagement & Organisatorische Einheiten



# Ihre ENS+ Startseite

Wechseln zu:

F24 INTERN
Operativer Bereich

🏠 🔊 👤 ? 🌐 DE 🔌

🏠 Startseite

👁️ Alarm Cockpit

📊 Berichte & Statistiken

🖨️ Betriebscockpit

👥 Personen & Gruppen

🔔 Alarmkonfiguration

🔄 Incident Konfiguration

⚙️ Setup

Willkommen Benjamin Lieber! Hauptadministrator

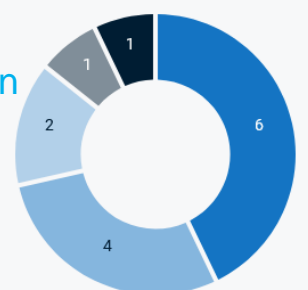
Schnellzugriff: Berichte Konfiguration Betriebscockpit Ad-hoc Alarm Alarm auslösen

**Top ausgelöste Alarme**

Hier ist dargestellt, wie oft die am häufigsten ausgelösten Alarme im ausgewählten Zeitraum gestartet wurden.

Letzte 7 Tage ▼

ALLE ▼



**Telefonnummern des Systems**

Lösen Sie Alarme aus oder nehmen Sie an Konferenzen teil, indem Sie die entsprechende Rufnummer anrufen.

Deutschland ▼

Aktivierung (international)	+498962825300
Konferenzteilnahme	+498962825303

**News** Zuletzt aktualisiert: 24-02-05 08:45 🔄

**Großstörung im Bereich Microsoft** 🔊

F24 - PartnerDemo SBo [F24 - PD SBo]

Bitte beachten Sie, dass aktuell die Services von Microsoft (Mail, Teams etc.) gestört sind und nicht zur Verfügung stehen!

**Aktive Alarme** Zuletzt aktualisiert: 24-02-05 08:45 🔄

🔔  
 Keine Alarme aktiv

**Allgemeine Einstellungen**



# Benutzerverwaltung

- Über die Benutzerverwaltung können Zugänge zur FACT24 ENS+ Cloud Plattform eingerichtet werden.
- Die Rolle ermöglicht die Einschränkung des Zugangs in zwei Dimensionen: Funktionsbereiche und Organisationseinheiten.
- Ein Benutzer kann direkt mit einer Person verknüpft werden.
- FACT24 ENS+ unterstützt die Möglichkeit via SSO-Integration via SAML-Protokoll.( ab ENS+ Advanced). Für einen Notfall ist auch [weiterhin eine direkte Anmeldung im System möglich](#).
- Benutzer haben Zugriff auf die eigene Org. Einheit sowie direkt verbundene untergeordnete Org. Einheiten.

ORGANISATORISCHE EINHEIT: Int\_Testaccount

Organisatorische Einheiten    Webhook Einstellungen    **Baumansicht**

```

graph TD
    Root[Int_Testaccount] --> CS1[Codespring 1]
    Root --> Kunden[Kunden]
    Root --> APP[Mobile APP reviewer (do not delete)]
    Root --> Monitoring[Monitoring]
    Root --> TestBLI[Test_BLI]
    CS1 --> CS11[Codespring 1.1]
    CS11 --> CS111[Codespring 1.1.1]
  
```

**BENUTZER**

< Vorherige Benutzer

**Benutzer**

Login*	<input type="text" value="demo"/>
Nachname*	<input type="text" value="Demo"/>
Vorname*	<input type="text" value="ENS+"/>
E-mail*	<input type="text" value="benjamin.lieber@f24.com"/>
Mobil*	<input type="text" value="+4917661093462"/>
Sprache*	<input type="text" value="Deutsch"/>
Rolle*	<input type="text" value="Hauptadministrator"/>
Team	<input type="text"/>
Zwei-Faktor-Authentifizierung	<input type="text" value="OFF"/>

Kann über eine Allgemeine Aktivierungs-Telefonnummern Alarm auslösen

Ich möchte über Wartungsarbeiten, technische Störungen und Neuerungen informiert werden und habe die Datenschutzerklärung auf FACT24.com zur Kenntnis genommen

\*Pflichtfeld

# Was ist der Unterschied zwischen Benutzer und Person?

## Benutzer

- Hat Zugriff auf bestimmte Bereiche des Portals basierend auf seiner Rolle und der zugeordneten organisatorischen Einheit.
- Ein Benutzer kann nicht alarmiert werden und kann auch nicht Mitglied einer Alarmgruppe sein.
- Ein Benutzer kann eine Verknüpfung zu einer Person herstellen. In diesem Fall kann die Org. Einheit nur in der Benutzerverwaltung geändert werden.
- Ein Benutzer kann Alarme per Weboberfläche und telefonischen Quickstart auslösen.

vs.

## Person

- Eine Person kann einen Alarm empfangen.
- Einer Person kann Zugriff auf die eigenen Kontaktdaten und das An- und Abmelden in Alarmgruppen via Portal und App gegeben werden.
- Über Profile kann einer Person die Berechtigung erteilt werden:
  - Alarme mittels App und PC-Client auszulösen.
  - Zugriff auf Notfalldokumente zu erhalten
  - Festzulegen, in welche Alarmgruppen sich eine Person an- und abmelden darf.
- Eine Person kann mit einem Benutzer verknüpft werden. In diesem Fall kann die Org. Einheit nur im Bereich Personenmanagement geändert werden.
- Eine Person kann einer Vielzahl von Objekten zugeordnet werden.

F24

# Alarmierungskanäle



# Übersicht Devices I

Je nach gebuchtem Bundle, haben Sie die Möglichkeit, eine Vielzahl an Devices ins System anzuschließen. Dies kann aber auch vereinfacht und reduziert werden.

## Telefonie-Devices

- Mobil
- Arbeit Mobil
- Andere Mobil
- Privat
- Externes Telefon
- Secret Mobil
- Secret Telefon
- Fax

## Mail-Devices

- Job Email
- Andere Email
- Email
- Secret Email

## SMS-Devices

- SMS
- Sonstige SMS
- Geheime SMS

## Benachrichtigungskanäle

- Applikation (iOS und Android)
- AC PC Client für Windows
- Messenger: Microsoft Teams Bot
- Pager

## Hybride Alarmierungskanäle via Gateway

- Dect: Für Messaging, z.B. Dect-Systeme
- IM\_XML: Für IP-Phones
- IM\_SIP: Für PBX-Geräte
- IM\_Div: Für weitere Schnittstellen

# Übersicht Devices II

## Kanäle



Wählen Sie die Kanäle, über die die Personen kontaktiert werden sollen

Personen	Telefon	SMS	E-Mail	Benachrichtigungen
	ALLE MOBIL MOBIL DIENSTLICH MOBIL SONSTIGE RUFNUMMER PRIVAT RUFNUMMER (INTERN) RUFNUMMER (EXTERN) MOBIL GEHEIM RUFNUMMER GEHEIM RUFNUMMER GEHEIM FAX	SMS SMS SONSTIGE SMS GEHEIM	E-MAIL DIENSTLICH E-MAIL SONSTIGE E-MAIL E-MAIL GEHEIM	APPLIKATION PC CLIENT MESSENGER LOKAL IM XML LOKAL IM DIV LOKAL IM SIP LOKAL IM DECT PAGER
Benjamin, Lieber	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

! Benutzer ist über diesen Kanal nicht erreichbar

Kanäle speichern



## Kanäle

Wählen Sie die Kanäle, über die die Personen kontaktiert werden sollen

Personen	Telefon	SMS	E-Mail
	ALLE MOBIL RUFNUMMER (EXTERN)	SMS	E-MAIL
Benjamin, Lieber	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

! Benutzer ist über diesen Kanal nicht erreichbar



# Übersicht Alarmierung via SMS

- 90% der SMS-Nachrichten werden in den ersten 3 Minuten nach Empfang gelesen!
- Auf Grund stark stetig steigender Anzahl an Fraud/Phishing/Werbe-SMS unterliegt der Versand von SMS-Nachrichten **ständig** neuen Richtlinien und Vorgaben seitens einzelner Länder und jeweiliger Provider.
- **Bitte sprechen Sie im Vorfeld mit unseren Experten über Ihre wichtigsten Zielländer für Ihre Alarmierung, dies ermöglicht uns das ideale Setup zu finden.**
- Unsere Standard Sender-ID (alphanumerischer Absendername) ist **FACT24**. Dies kann angepasst werden.
- Bei der Alarmierung via 2-Way SMS oder in bestimmten Ländern senden wir mit einer abweichenden Sender-ID/Rufnummer.
- Empfehlung: Bitte informieren Sie Ihre Mitarbeiter über verwendete Sender-ID und beschränken Sie sich für eine optimale Zustellrate der SMS auf 320 Zeichen.

# Übersicht Feedbackverfahren „2 Way-SMS und Bestätigungslink

- Die Verfügbarkeit der zwei Feedbackverfahren variiert je Land.

## Bestätigung „2-WAY SMS“



## Bestätigung via Link 1/2



## Bestätigung via Link 2/2



# Übersicht Alarmierung via Telefon

- Die Alarmierung via Sprachanruf ist in vielen Fällen der „Liebling“ unserer Kunden.
- Für eine erfolgreiche Alarmierung mittels Sprachanruf gibt es **vier** Erfolgsfaktoren:
  1. Bekanntgabe der verwendeten **Anrufer-ID** innerhalb der Alarmempfänger.
  2. Gut verständliche Qualität der Sprachwiedergabe ggf. durch Optimierung **mittels Wörterbuches**
  3. Anpassen der **Wiedergabegeschwindigkeit der Sprachwiedergabe** (50%-150%).
  4. Möglichkeit der **direkten Bestätigung**.

# Anpassbare Anrufer-ID

- Die FACT24 Standard-ID ist +498962825700 für unsere Plattform <https://ensplus.fact24.com/ens>
- Sie haben die Möglichkeit individuelle Anrufer-ID's zu verifizieren.
- Je organisatorische Einheit können Sie einen Eintrag ID als Default-ID festlegen.
- Innerhalb eines Alarms können Sie entscheiden, ob die Default-ID verwendet werden soll oder alternativ verifizierte Anrufer-ID festgelegt werden soll.
- Die Verifizierung gibt Ihnen weltweit die höchstmögliche Wahrscheinlichkeit die gewünschte Anrufer-ID zu verwenden. Jedoch kann dies nicht für jedes Land weltweit gewährleistet werden.

ENS+ CALLER IDS

Overview Assignment

Custom Caller IDs

+ Verify new Caller ID - Delete selected Caller IDs

	Name	Organizational unit
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	Demo Caller ID	Codespring [CS]
<input type="checkbox"/>	Test 3	Codespring [CS]

ENS+ CALLER ID

Name\* Demo Caller ID

Global OFF

Organizational unit\* Codespring [CS]

Phone number\* +49151582426

Status VERIFICATION IN PROGRESS

Last edited bruno\_pr

By 23-10-09 15:46

Save and close

Caller ID Verification

In the verification process, your selected number will be called and you need to enter a 6-digit verification code into your phone, which we provide to you on the next page.

Once you successfully enter the number, it will get the verified status in Fact24 ENS+.

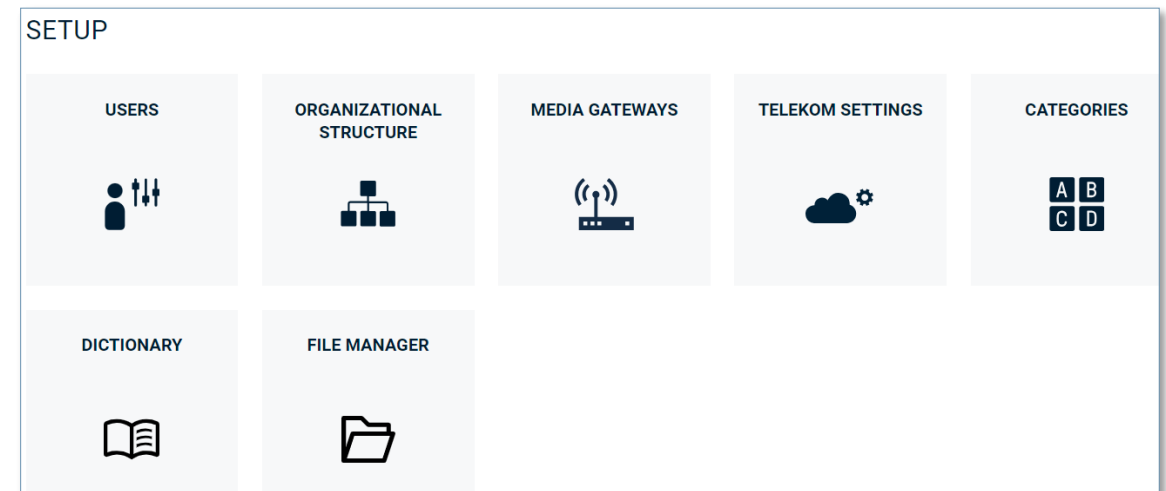
Verification of a number needs to be done only once. If the Verification process would be unsuccessful for any reason we suggest simply restarting the process a few minutes later.

To proceed please press the Start Verification button!

Cancel Start Verification

# Text-to-speech Wörterbuch

- Das Wörterbuch bietet die Möglichkeit Abkürzungen in gut verständliche Wörter umzuwandeln.
- Die Umwandlung wird nur für die Alarmierung mittels Anruf verwendet. Das heißt zum Beispiel in der SMS wird die Abkürzung verwendet.
- Das Wörterbuch kann auch verwendet werden, um die Qualität der Text-to-Speech Engine punktuell zu optimieren.
- Wörterbucheinträge können global über alle organisatorischen Einheiten verwendet werden.
- Das Wörterbuch ist Multi-Lingual.



WÖRTERBUCH-EINTRAG: CLN

Wörterbuchkonfiguration

Name\*

Global\*  OFF

Organisatorische Einheit\*

Kategorie

Letzte Änderung Von 23-09-04 13:21 superuser\_lieber

Bitte tragen Sie hier die Übersetzung für den Wörterbucheintrag ein. Es muss mindestens eine Sprache übersetzt werden.

English*	<input type="text" value="Cologne"/>	Deutsch*	<input type="text" value="Köln"/>	Français*	<input type="text"/>
Italiano*	<input type="text" value="Colonia"/>	Português*	<input type="text" value="Colonia"/>	Svenska*	<input type="text"/>
Español*	<input type="text" value="Colonia"/>	Català*	<input type="text"/>	Русский*	<input type="text"/>
Nederlands*	<input type="text"/>			اللغة العربية*	<input type="text"/>

Abbrechen Speichern Speichern und neu erstellen



F24

# Kategorien Dateimanager & Adressenverwaltung



# Kernelemente eines Accounts I

## Kategorien

- Kategorien unterstützen bei der Eingruppierung von Gruppen, Alarmen und Dateien.
- Kategorien können als globale Elemente verwendet werden.

## Dateimanager

- Ermöglicht die zentrale Ablage von Dokumenten.
- Direkter Zugriff auf Dateien im Alarm, Message Template etc.
- Die maximale Größe einer Datei beträgt 10MB
- Dateien können als globale Elemente verwendet werden.

DATEIMANAGER


Hochladen

X	Name	Kategorie	Beschreibung	Abteilung	Dateityp	Letzte Änderung	Von
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">rodentia-icons_ok.png</a>	1		ROOT	image/png	22-02-17 14:05	bruno_pr
<input type="checkbox"/>	<a href="#">locationsettingimport - wrong entries.csv</a>			Dep1 - NK	application/vnd.ms-excel		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">building.jpg</a>			ROOT	image/jpeg		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">business_large.jpeg</a>			AWO WW	image/jpeg		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">flower.tif</a>			AWO WW	image/jpeg		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">business_large.jpeg</a>			ROOT	image/jpeg		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">postman_instructions.txt</a>			test	text/plain		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">white-smiley-face-png-5.png</a>			test	image/png		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">locationsettingimport.csv</a>			aaa	application/vnd.ms-excel		

# Kernelemente eines Accounts II

## Zentrale Adressen (NEU)

- Dient zur Anlage von Standorten.
- Standorte können Mitarbeitern zugeordnet werden.
- Dies erlaubt es für eine Person sowohl Privat- als auch Geschäftsanschrift zuzuordnen.
- Adressen können als globale Elemente angelegt werden.

 ADDRESS: Zentrale F24

Address name\*

OFF Global

Organizational unit\*

Address ID\*

Category

Description

**Address**

Street

Zip code

City

Country

Address coordinates [48.14722 11.59448](#)

Letzte Änderung 24-02-05 22:18

Von bruno\_pr

# Webinar Personen und Gruppenmanagement

- Welche Möglichkeiten stehen zur Verfügung Kontaktdaten in das System einzupflegen?
- Wie halte ich die Kontaktdaten auf dem aktuellen Stand?
- Welche Möglichkeit bietet das Tool, Alarmgruppen automatisch zu erstellen und Kontaktdaten zu importieren?
- Welche neue Funktionen stehen in ENS+ zur Verfügung?
- ... uvm.

### Grundlegende Einstellungen

Name\*

Organisatorische Einheit\*

Kategorie

Beschreibung

Letzte Änderung 23-08-28 13:20

Von janki.brigitta@codespring.ro

### Konfiguration der Filter

Diese Gruppe wird zum Zeitpunkt der Alarmauslösung auf Basis der hier definierten Filter zusammengestellt. Diese Filter werden auf alle Pers untergeordneten Einheiten angewendet. Die Filter werden kombiniert, so dass eine Person alle Filterkriterien erfüllen muss, um Teil der Grupp konfigurieren.

#### Sprache

X 1 Elemente wurden ausgewählt

#### Qualifikationen

X 1 Elemente wurden ausgewählt

- Fireworker

+ Filter hinzufügen





**F24**

**Nutzen Sie gerne auch unser FACT24  
Hilfeportal: <https://helpplus.fact24.com/>**



# F24



F24 AG | Ridlerstraße 57 | 80339 Munich | Germany  
T +49 89 23 23 638 0 | F +49 89 23 23 638 6 | office@f24.com

[www.f24.com](http://www.f24.com)