

FACT24 ENS+ Training III

F24

Alarmkonfiguration



Benjamin Lieber – Head of Product ENS

München

Ihr Referent

F24



Benjamin Lieber

Head of Product Emergency Notification Systems (ENS)
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!

Agenda

- Alarmkonfiguration und Logik im Überblick
- Alarmkonfiguration am Beispiel von Praxisbeispielen
 - Technische Alarmierung
 - Ersthelfer-Ruf
 - Bereitschaftsalarmierung
 - Gefahren-Alarmierung
 - MANV Alarmierung Krankenhaus



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

- Zeitzonen
- Länder
- Standorte
- Abteilungen

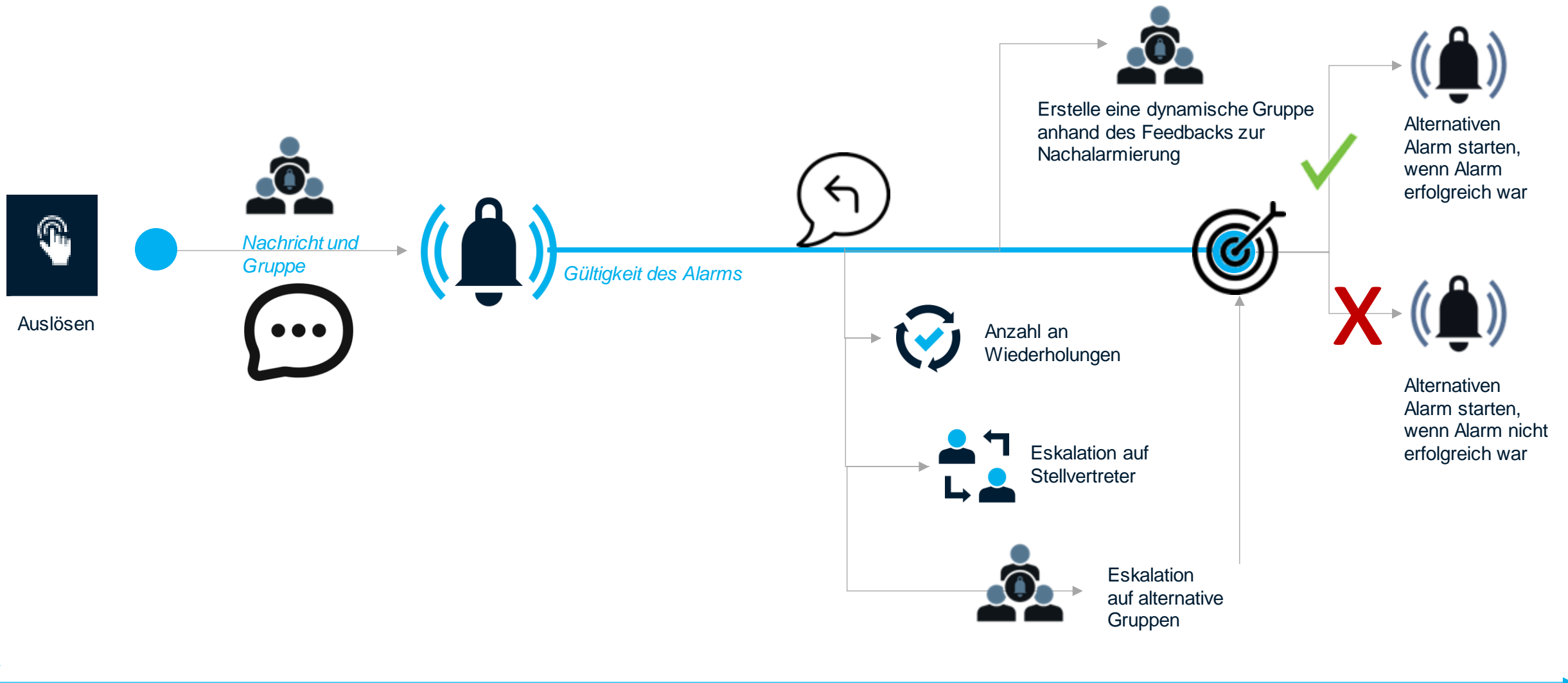
User Portal

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

Kommunikationskanäle

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

Alarmlogik: Bestätigung, Alarmziel & Eskalation, Dynamische Gruppe



Technische Alarmierung

Serielle Alarmierung



Die Teilnehmer werden gemäß der festgelegten Rangfolge innerhalb der Alarmgruppe nacheinander alarmiert. Innerhalb der Eskalation kann definiert werden, nach welchem Intervall die nächste Person alarmiert wird.

Erweiterte Auslöse-Einstellungen

Hierbei handelt es sich um eine erweiterte Funktion: «Den Alarm nicht starten...»-Konfiguration. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden nur die Alarme nicht ausgelöst, welche bereits innerhalb der definierten Zeit die gleiche Textmeldung übertragen haben. Dies hat den Vorteil, den Alarm nicht vollständig für einen definierten Zeitraum zu deaktivieren, sondern nur für bereits übermittelte Textmeldungen.

MANV Alarm

Bereitschafts-
alarmierung

Technische
Alarmierung

Ersthelfer
Ruf

Gefahren-
Alarmierung

Grundeinstellungen **Empfänger & Kanäle** Nachricht Bestätigung & Eskalation Alarmbericht

Typ

Kanal-Basierend

Persönliche
Device-Priorität

Parallel

Seriell

Massenalarm

Zufällig

Konferenz Klassik

Erweiterte Auslöse-Einstellungen

ON Den Alarm nicht starten, wenn dieser innerhalb der Sekunden bereits ausgelöst wurde.

ON Es sollen nur Alarme mit der gleichen Nachricht nicht nochmals ausgelöst werden.

OFF Alarm nicht auslösen, wenn es mit derselben Anrufer-ID ausgelöst wurde.

OFF Alarmauslösung mit Verzögerung Relative Zeit Feste Zeit

OFF PIN für den Start über die App/Notrufnummer (4 Zahlen)

Technische Alarmierung

Konferenz-Klassik

Es wird automatisch eine Konferenz aufgebaut und die Teilnehmer können per Inbound / Outbound Call an der Konferenz teilnehmen.

Wenn diese Option gewählt ist, steht Ihnen die Option zur Verfügung, denjenigen, der den Alarm auslöst, also den Anrufer, ebenfalls der Konferenz hinzuzufügen.

Ferner besteht die Option die Konferenz zu beenden, wenn der Anrufer die Konferenz verlässt.

Einstellungen für die allgemeine Nachricht

Ermöglicht es dynamisch Kontaktdaten des Auslösers hinzuzufügen.

Eskalationen

In dieser Konfiguration werden die Stellvertreter alarmiert.

MANV Alarm

Bereitschafts-
alarmierung

Technische
Alarmierung

Ersthelfer
Ruf

Gefahren-
Alarmierung

ALARM EINSTELLUNG: Test Conference Klassik
✕

< Vorheriger Alarm
Nächster Alarm >

Grundeinstellungen
Empfänger & Kanäle
Nachricht
Bestätigung & Eskalation
Alarmbericht

Typ *Pflichtfeld

Kanal-Basierend

Persönliche Device-Priorität

Parallel

Seriell

Massenalarm

Zufällig

Konferenz Klassik

Anrufer zur Konferenz übertragen
 Konferenz beenden, wenn der Anrufer die Konferenz verlässt.

Zusammenarbeit

Einstellungen für die allgemeine Nachricht

Benutzer darf Nachricht vor Auslösung editieren

Anzahl der Wiedergaben der Sprachnachricht

Nachricht an nachgelagerte Alarmer übertragen

Fügen Sie der Nachricht den Namen des Auslösers hinzu

Statische Standortinformation hinzufügen

Kontaktdaten hinzufügen

Eskalation

Eskalation

Sekunden - „Allgemeine Bestätigungszeit“ in der das Alarmziel erfüllt werden kann bevor eine Eskalation startet

Anzahl der Wiederholungen in einer Gruppe

Schalte Stellvertreter Eskalation ein

Starte alternative Gruppe

Einstellungen, wenn die Auslösung via Telefon ausgewählt ist

Nachricht aufzeichnen

Fügen Sie der Nachricht eine Anrufer-ID hinzu

Ersthelfer Ruf

Filterbasierte Gruppen

Personen werden anhand von definieren Filterkriterien automatisch zur Gruppe hinzugefügt.



FILTER BASED GROUP



Basic Settings

Name*

Organizational unit*

Category

Description

Last edited By

Filter configuration

[+ Add filter](#)

Channel

Please select the channels the group members should be informed

- Language
- Job Title
- Room
- Floor
- Building
- Street
- Zip Code
- City
- Country
- Active
- Groups
- Prim. Qualification

MANV Alarm

Bereitschafts-
alarmierung

Technische
Alarmierung

Ersthelfer
Ruf

Gefahren-
Alarmierung

Cancel

Save

Bereitschaftsalarmierung

Dienstpläne im Alarm

Die im Dienstplan hinterlegten Personen werden jeweils in ihren "diensthabenden" Zeiten alarmiert. Sollte im Dienstplan für den Zeitpunkt, in dem der Alarm gestartet wird, niemand hinterlegt sein, werden die Standard-Teilnehmer alarmiert.



Kalender ⓘ

Kalendertyp auswählen Dienstplan Kalender

X Bereitschaft F24 Gruppe

F24 INTERN

📅 **DUTY ROSTERS**
🔍 ? 🗂️ EN ⏻

< [Previous duty roster](#)

Time period

Time period 1

24-03-04 00:00 ~ 24-03-08 23:59 X +

< March 2024 >
Set

25	26	27	28	29	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

19 : 00

From: 24-03-04 09:00
To: 24-03-08 19:00

Cancel
Set

[Next duty roster](#) >

< March, 2024 >
Day Week Month

Name	1	2	3	4	5	6	7	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
Organizational unit	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri

Test_24_V2 Test_24 Migration [Migration] ✎ ⏻

+ [Add person to duty roster](#)

Cancel Save

- MANV Alarm
- Bereitschafts-
alarmierung
- Technische
Alarmierung
- Ersthelfer
Ruf
- Gefahren-
Alarmierung

Bereitschaftsalarmierung

Bestätigung

“Einfache” Bestätigung - Diese Option erlaubt es, einen Alarm positiv zu quittieren. Bei einem Sprachanruf erfolgt dies durch Drücken der Taste 1 mittels DTMF.

Eskalation auf alternative Gruppen

Es können alternative Gruppen oder Personen alarmiert werden, sofern die Allgemeine Bestätigungszeit abgelaufen ist und die definierte Alarmbedingung nicht erfüllt wurde. Es können bis zu drei alternative Gruppen / Personen-zuordnungen konfiguriert werden, die nacheinander nach den zuvor definierten Eskalationsregeln alarmiert werden.

Job Protokoll

Mittels App können verschiedene Arbeitsschritte definiert und protokolliert werden.

MANV Alarm

Bereitschafts-
alarmierung

Technische
Alarmierung

Ersther
Ruf

Gefahren-
Alarmierung



ALARM EINSTELLUNG: Test Bereitschaftsalarmierung



Grundeinstellungen

Empfänger & Kanäle

Nachricht

Bestätigung & Eskalation

Alarmbericht

Bestätigung



Bestätigung

Personen, die den Alarm per Telefonanruf erhalten, hören die Ansage. Anpassen durch Klicken in das Feld.

Drücken Sie die Taste Eins um den Alarm zu bestätigen.



Schnell-Quittierung ⓘ



Bestätigung mit PIN



Option zum Ablehnen des Alarms



Zeit zum Erreichen des Standortes



Umfrage

Job Protokoll



Job Protokoll



In beliebiger Reihenfolge ausführen

Name*

Farbe

Symbol ändern

Name*

Farbe

Symbol ändern

Name*

Farbe

Symbol ändern

+ Hinzufügen

Eskalation

Eskalation

Sekunden - „Allgemeine Bestätigungszeit“ in der das Alarmziel erfüllt werden kann bevor eine Eskalation startet

sekunden- Zeit zur individuellen Quittierung eines Alarms

Immer „Allgemeine Bestätigungszeit“ abwarten bevor eine Eskalation startet

Anzahl der Wiederholungen in einer Gruppe

Schalte Stellvertreter Eskalation ein

Starte alternative Gruppe

Alternative group 1

Alternative group 2

Alternative group 3

Personenzuordnung

Gruppenmanagement

Zugewiesene Gruppen

Typ	Name	Organisatorische Einheit
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Verfügbare Gruppen

Typ	Name	Organisatorische Einheit	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

<input checked="" type="checkbox"/>	Statische	Alarmierung IT	Feuerwehr Teststadt	3 / 3	
<input checked="" type="checkbox"/>	Statische	Alle Mitarbeiter	Teststadt	1 / 1	
Alle	<input checked="" type="checkbox"/>	Statische	Alleinarbeiter Default - OS	Migration [Migration]	1 / 1
<input checked="" type="checkbox"/>	Statische	Alleinarbeiter GPS - OS	Migration [Migration]	1 / 1	
<input checked="" type="checkbox"/>	Statische	APP - Android & IOS	Migration [Migration]	2 / 2	

Bereitschaftsalarmierung

Parallele Alarmierung

Alle Teilnehmer werden parallel und parallel auf allen bei der Personen--> Alarm und Personen --> Gruppen-Zuordnung ausgewählten Devices alarmiert.



- MANV Alarm
- Bereitschafts-
alarmierung
- Technische
Alarmierung
- Ersthelfer
Ruf
- Gefahren-
Alarmierung

ALARM EINSTELLUNG: Test Gefahren-Alarmierung
✕

< [Vorheriger Alarm](#)
[Nächster Alarm](#) >

Grundeinstellungen
Empfänger & Kanäle
Nachricht
Bestätigung & Eskalation
Alarmbericht

Typ *Pflichtfeld

Kanal-Basierend

Persönliche
Device-Priorität

Parallel

Seriell

Massenalarm

Zufällig

Konferenz Klassik

Zusammenarbeit

Chat
aktivieren OFF

Konferenz
aktivieren OFF

Gefahrenalarmierung

Geo Standort Profil

Die Alarmierung der Teilnehmer erfolgt zusätzlich zu den Teilnehmern, die bereits standardmäßig in einem Alarm enthalten sind. Für die Verwendung der Lokation greift das Endgerät auf die GPS- und Bluetooth-Koordinaten der Smartphones zurück. Es wird seitens iOS und Android der sogenannte «Significant Distance Change» Service verwendet, somit findet eine Aktualisierung der GPS-Daten statt, wenn ein Mitarbeiter sich signifikant von seiner aktuellen Position entfernt.

Umfrage als Bestätigung

Sie können bis zu 10 individuelle Antwortoptionen definieren.

MANV Alarm	Bereitschafts- alarmierung	Technische Alarmierung
Ersthelfer Ruf	Gefahren- Alarmierung	

📍 GEO STANDORT PROFIL
✕

1 Allgemeine Einstellungen

Name*

Organisatorische Einheit*

Global

Benutzerdefinierte Gültigkeitsverlängerung (in Min.)*


Standort Koordinaten

Standort Umgebung in Meter

Benutzerdefinierte Nachricht

Alle Kanaltypen

Adresse



Grundeinstellungen
Empfänger & Kanäle
Nachricht
Bestätigung & Eskalation
Alarmbericht

Bestätigung *Pflichtfeld

Bestätigung

Umfrage

Taste (Sprachkanal)	<input type="text" value="1"/>	Button-Text (App & Web)*	<input type="text" value="Ich in in Sicherheit"/>	<input checked="" type="radio"/> Bestätigen	<input type="radio"/> Neutral	<input type="radio"/> Ablehnen	<input type="button" value="−"/>
Taste (Sprachkanal)	<input type="text" value="2"/>	Button-Text (App & Web)*	<input type="text" value="Ich befinde mich nicht vor Ort"/>	<input checked="" type="radio"/> Bestätigen	<input type="radio"/> Neutral	<input type="radio"/> Ablehnen	<input type="button" value="−"/>
Taste (Sprachkanal)	<input type="text" value="3"/>	Button-Text (App & Web)*	<input type="text" value="Ich benötige Hilfe"/>	<input checked="" type="radio"/> Bestätigen	<input type="radio"/> Neutral	<input type="radio"/> Ablehnen	<input type="button" value="−"/>


Bitte geben Sie den **Text für Sprachkanäle ein**, z. B. "Drücken Sie 1, wenn..., drücken Sie 2, wenn...". *

Drücken Sie die 1, wenn Sie in Sicherheit sind, drücken Sie die 2, wenn Sie sich nicht vor Ort befinden, drücken Sie die 3, wenn Sie Hilfe benötigen.

MANV Alarm

Persönliche Device-Priorität


Die Alarmierung der Personen erfolgt nach festgelegten Rangfolgen. Die Rangfolge kann pro Person individuell definiert werden.


 ALARM EINSTELLUNG: MANV Alarm
✕


< [Vorheriger Alarm](#)
[Nächster Alarm](#) >


Grundeinstellungen
Empfänger & Kanäle
Nachricht
Bestätigung & Eskalation
Alarmbericht


Typ *Pflichtfeld



 Kanal-Basierend



 Persönliche Device-Priorität


 Parallel


 Seriell


 Massenalarm


 Zufällig


 Konferenz Klassik

Übersicht Stufen*

Intervall je Stufe in Sekunden*

Stufe Nr. 1

Gerät 1 ::
Gerät 2 ::
Gerät 3 ::
Gerät 4 ::

Gerät 5 ::
Gerät 6 ::
Gerät 7 ::
Gerät 8 ::

+
-

Stufe Nr. 2

Gerät 9 ::
Gerät 10 ::
Gerät 11 ::

Gerät 12 ::
Gerät 13 ::
Gerät 14 ::

Gerät 15 ::
Gerät 16 ::

+
-

- MANV Alarm
- Bereitschafts-
alarmierung
- Technische Alarmierung
- Ersthelfer
Ruf
- Gefahren-
Alarmierung

MANV Alarm



1. Qualifikationsbasiertes Alarmziel

Es können vordefinierte Skills / Qualifikation herangezogen werden, die notwendig sind, um einen Alarm zu quittieren. Sofern innerhalb der Alarmgruppe die notwendige Anzahl an Teilnehmern mit einem bestimmten Skill positiv quittiert hat, werden keine weiteren Teilnehmer mit dem identischen Skill angerufen.

2. Dynamische Gruppe

Die dynamische Gruppe ermöglicht es Gruppen auf Basis der Bestätigung zu bilden. Die Gruppierung erfolgt nach positiven und negativen Bestätigungen. Die Gruppen sind anschließend für die konfigurierte Zeit verfügbar und können über den Messenger oder für ein Alarmsetup genutzt werden.

3. Eskalationen

Wenn das Alarmziel nicht erreicht wurde, wird hier die Eskalation definiert.

MANV Alarm	Bereitschafts- alarmierung	Technische Alarmierung
Ersthelfer Ruf	Gefahren- Alarmierung	

Alarmziel 1

Qualifikationsbasiertes Alarmedgebnis

2	Person(en) mit Fähigkeit	CA/OÄ/FÄ Anästhesie	-
2	Person(en) mit Fähigkeit	AÄ Anästhesie	-
1	Person(en) mit Fähigkeit	CA/OÄ/FÄ Unfallchirurgie	-
1	Person(en) mit Fähigkeit	CA/OÄ/FÄ Allgemeinchirurgie	-
1	Person(en) mit Fähigkeit	CA/OÄ/FÄ Orthopädie	-
2	Person(en) mit Fähigkeit	AÄ Chirurgie/Orthopädie	-
1	Person(en) mit Fähigkeit	CA/OÄ/FÄ Neurochirurgie	-
1	Person(en) mit Fähigkeit	AÄ Neurochirurgie	-
1	Person(en) mit Fähigkeit	Ärzte Radiologie	-
1	Person(en) mit Fähigkeit	Ärzte Sonographie	-
2	Person(en) mit Fähigkeit	Pflege Anästhesie	-
2	Person(en) mit Fähigkeit	Pflege OP	-
2	Person(en) mit Fähigkeit	Pflege ZFN	-
1	Person(en) mit Fähigkeit	MTRA	-
1	Person(en) mit Fähigkeit	Labor/Blutbank	-

+ Hinzufügen

Eskalation 3

Eskalation

300 Sekunden - „Allgemeine Bestätigungszeit“ in der das Alarmziel erfüllt werden kann bevor eine Eskalation startet

Immer „Allgemeine Bestätigungszeit“ abwarten bevor eine Eskalation startet

Anzahl der Wiederholungen in einer Gruppe 2

Starte alternative Gruppe

Dynamische Gruppe 2

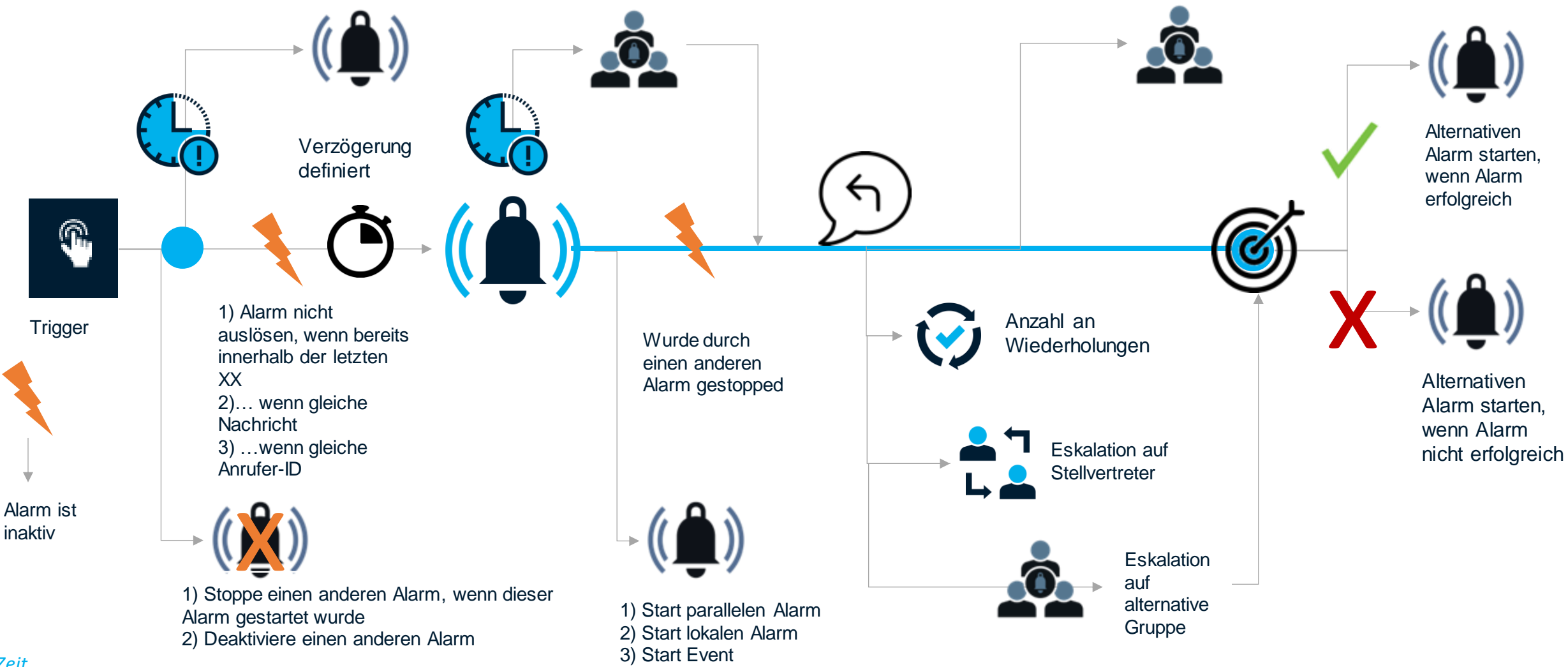
Bilden Sie dynamische Gruppen auf der Grundlage des erhaltenen Feedbacks

1 Verfügbarkeit der dynamischen Gruppenliste in Stunden (1-168)

Ausgelöst wenn ein Kalender aktiv und auf alternativen Alarm umgeleitet

Ausgelöst wenn ein Kalender aktiv und auf eine alternative Gruppe umgelenkt wird.

Erstelle eine dynamische Gruppe anhand des Feedback zur Nachalarmierung



- 1) Alarm nicht auslösen, wenn bereits innerhalb der letzten XX
- 2)... wenn gleiche Nachricht
- 3) ... wenn gleiche Anrufer-ID

- 1) Stoppe einen anderen Alarm, wenn dieser Alarm gestartet wurde
- 2) Deaktiviere einen anderen Alarm

- 1) Start parallelen Alarm
- 2) Start lokalen Alarm
- 3) Start Event

Webinar Alarme auslösen und Reports

- Wie kann ich definieren wer welchen Alarm auslösen darf?
- Welche Optionen stehen einem Anwender bei der Alarmauslösung zur Verfügung?
- Welche Wege zur Alarmauslösung stehen zur Verfügung?
- Wie kann ich schnell eine Nachalarmierung umsetzen?
- Welche Reports stellt mir die Plattform zur Verfügung?
- Wie kann ein Export der Reports erfolgen?
- ... uvm.

The screenshot shows the 'Alarm auslösen' (Trigger Alarm) interface in the FACT24 ENS+ system. The page title is 'Medical Emergency'. There are four tabs: 'Nachrichten Einstellungen', 'Personenzuordnung', 'Gruppenzuordnung', and 'Standortbasierte Alarmierung', with the last one being active. Below the tabs, a message states: 'Sie haben sich entschieden, die vorkonfigurierte Zielgruppe zu überschreiben und können nun die Empfänger für diese Alarmauslösung bearbeiten. ⚠ stattdessen die vorkonfigurierten Empfänger verwenden möchten.' (You have decided to overwrite the pre-configured target group and can now edit the recipients for this alarm. ⚠ instead use the pre-configured recipients if you wish.)

Configuration options include:

- 'Geo-Standort Profil auswählen' (Select Geo-location profile) with a dropdown menu.
- 'Radius in Metern*' (Radius in meters*) with an input field and a checkbox 'Personenanzahl im Bereich zählen' (Count number of people in area).
- 'Alle Kanaltypen' (All channel types) with an 'ON' radio button.
- 'Zusätzlich statischen Standort alarmieren' (Additionally alarm static location) with an 'OFF' radio button.
- 'Adresse' (Address) with an input field containing 'München' and a 'Suche' (Search) button.

At the bottom, a map shows the region around Munich, Germany, with a blue location pin on the city of Munich.



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