

# BEREITSCHAFTS- ALARMIERUNG

WENN JEDE SEKUNDE ZÄHLT

# DIE LEISTUNGSSTARKE ALARM-UND PROZESSMANAGEMENT- LÖSUNG



Eine defekte Maschine in der Produktionsanlage, ein Ausfall eines Servers, dringende Wartungsaufträge oder Notrufe – bei kritischen Ereignissen muss unverzüglich gehandelt werden. Mit effexx guard alarmieren Sie schnell und effizient alle erforderlichen Fachkräfte und gewährleisten den Austausch innerhalb Ihrer Bereitschaftsteams. Dabei berücksichtigt die Smart-Event-Communication-Plattform Dienstpläne, Verfügbarkeiten sowie die Qualifikation der Mitarbeiter und alarmiert diese über alle gewünschten Kanäle.

## Übersicht Anwendungen



Support-Hotline



IT und Helpdesk



Produktions-  
alarme



Dispatching  
von Teams



Rufbereitschaft  
Gesundheitswesen



Einberufung  
Notfallmanagement



Mobilisierung  
Winterdienst



Facility Management  
Rufbereitschaft

# RUFBEREITSCHAFT MIT SYSTEM



## Dienst- und Schichtplanung

Mittels Browser können Sie die Erreichbarkeit Ihrer Rufbereitschaft individuell und bereits im Vorhinein planen. Per App können sich die Mitarbeiter in wenigen Klicks in Rufgruppen an- und abmelden. Dank offener Schnittstellen ist eine einfache Übernahme der Schichtplanung aus übergeordneten Systemen möglich.



## Multimediale Kommunikationskanäle

Die zielgerichtete Alarmierung kann über alle Kanäle erfolgen. Dies umfasst die Benachrichtigung per Sprachanruf, Mobile App, SMS oder E-Mail. Die gewünschten Kommunikationskanäle können individuell, team- oder alarmbezogen definiert werden. Ferner lässt sich ebenfalls eine zeitliche Reihenfolge festlegen.



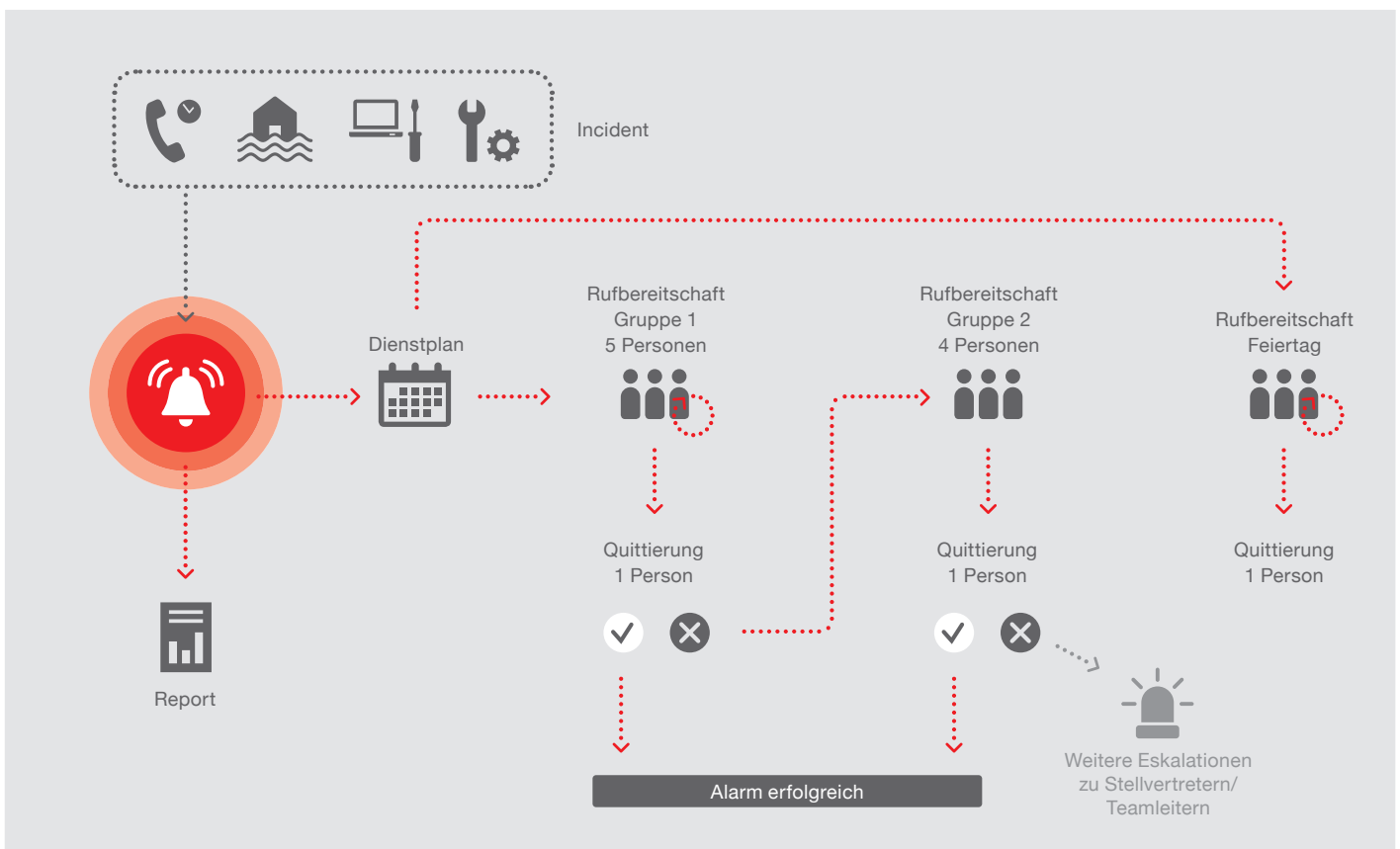
## Qualifizierte Rückmeldung

Mit der Quittierungsfunktion erhalten Sie in Echtzeit Rückmeldung über Verfügbarkeiten und Reaktionszeiten Ihres Teams. effexx guard unterstützt die positive, negative sowie PIN-bezogene Quittierung. Darüber hinaus kann die Eingabe der Reaktionszeit bzw. Ankunftszeit angefordert werden.



## Automatische Eskalation

Über die Konfiguration der Eskalation garantieren Sie die schnelle Bearbeitung von Alarmen und Aufträgen, auch wenn ein Bereitschaftsteam mal nicht direkt erreichbar sein sollte. Bei ausbleibendem Feedback werden nach vordefinierter Zeit automatische, persistente Wiederholungen initialisiert und über weitere Kommunikationskanäle informiert.





## Einfache Bedienung

effex guard ist intuitiv konzipiert und selbst bei komplexen Alarmszenarien einfach zu bedienen. Die Benutzerfreundlichkeit stand bei der Entwicklung im Vordergrund und die prozessorientierte Konfiguration sowie die kontextbezogene Interaktion setzen Maßstäbe.



## Sicherheit und Datenschutz

Unsere Lösung basiert auf dem redundanten Aufbau aller Komponenten und einem umfassenden Sicherheits- und Backup-Konzept. Das Hosting erfolgt in hochsicheren, deutschen Twin-Core-Rechenzentren (ISO/IEC 27001, ISO27002 und TrustedCloud).

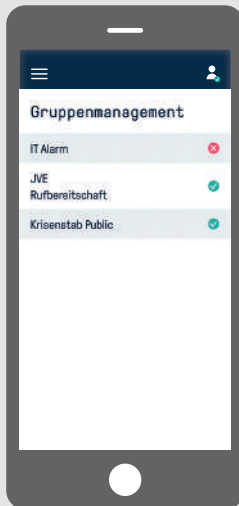
The screenshot shows the 'ALARM EINSTELLUNG: Bereitschaftsalarm' configuration page. It is divided into two main sections: 'Bestätigung' (Confirmation) and ' Eskalation' (Escalation). The 'Bestätigung' section includes options for 'Bestätigung' (checked), 'Schnell-Quittierung' (unchecked), 'Bestätigung mit PIN' (checked), 'Möglichkeit einer negativen Bestätigung' (unchecked), 'Zeit zum Erreichen des Ständortes' (unchecked), and 'Skill-basierte Bestätigung' (checked). The 'Eskalation' section includes 'Eskalation' (checked), a 120-second timeout, and 'Immer „Allgemeine Bestätigungszeit“ abwarten bevor eine Eskalation startet' (checked). Under 'Eskalation', there are settings for 'Anzahl der Wiederholungen in einer Gruppe' (set to 2), 'Starte alternative Gruppe' (checked), 'Abteilung auswählen' (set to 'AFI/JVE App'), and 'Starte alternativen Alarm' (unchecked). Numbered callouts 1-5 highlight specific features: 1. Confirmation options, 2. Confirmation with PIN, 3. Skill-based confirmation, 4. Escalation settings, and 5. Alternative department selection.

- 1 Übersichtliche Konfiguration der Rückmeldungen
- 2 Einstellbare Rückmeldezeit
- 3 Einfache Konfiguration von Skills in einem Alarm
- 4 Konfiguration der Wiederholungen für persistente Alarmierung
- 5 Weitere Eskalationen zu Stellvertretern und weiteren Bereitschaftsteams

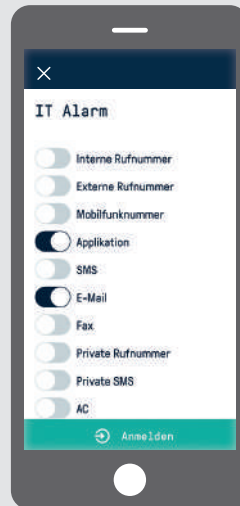
The diagram illustrates the four-step process of alarm handling on a mobile device:

- Empfang**: The user receives an active alarm notification: 'Aktive Alarme', 'Heute 12:43', 'Achtung die Storage Server in unserem Rechenzentrum sind ausgefallen. Bitte leiten Sie die ents...'
- Quittierung**: The user acknowledges the alarm with a confirmation screen: 'Ausfall IT-Infrastruktur', 'Priorität: NORMAL', 'Datum: 04/22/2020 12:44', 'Ausgelöst von: Benjamin Lieber'. The message details the storage server outage and provides a link to the ticket system. Buttons for 'Bestätigen' and 'Ablehnen' are visible.
- Reaktionszeit**: The user is given a 'Zeit zum Erreichen des Ziels' of 10 minutes. A numeric keypad is shown for input, with 'Ok' and 'Ablehnen' buttons at the bottom.
- Protokollierung**: The user logs the incident in a 'Job Protokoll' screen, which shows 'Vorgang abgeschlossen, Die Server sind nach einem Patch wieder online.' and a 'Senden' button.

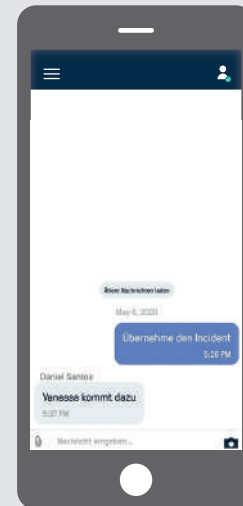
### Übersicht Bereitschaftsgruppen



### Einstellen der Alarmierungswege



### Online Kollaboration



#### Personalisierung

Die effexx guard Mobile App bietet viele Funktionen, um die Rufbereitschaft zu vereinfachen. Der Benutzer kann individuell pro Eskalationsstufe die gewünschten Kommunikationskanäle auswählen. Je nach Priorität kann auch die akustische Alarmierung beim Lautlos-Modus aktiviert werden.



#### Nachverfolgung und Live-Status

Der aktuelle Status einer Bereitschaftsalarmierung kann jederzeit per Browser nachverfolgt werden. Sofern die Option aktiviert wird, können die Teammitglieder direkt die Rückmeldungen und Verfügbarkeiten der Kollegen einsehen.



#### Integrierter Chat

Bei Störungen oder kritischen Ereignissen ist es entscheidend sich im Team auszutauschen, um gemeinsam schnell eine Problemlösung zu finden. Bei einem Bereitschaftsalarm bietet effexx guard die Möglichkeit einen Team-Chat zu eröffnen. Die Teilnehmer können sich per Browser- und App-Chat abstimmen, gemeinsame Dokumente in Echtzeit teilen, Anhänge hochladen und Live Fotos verschicken.



#### Reports und Statistiken

Alle Alarme und Aufträge werden detailliert protokolliert und können zur Prozessverbesserung herangezogen werden. Per Knopfdruck lassen sich die gewünschten Alarm-Reports direkt als E-Mail versenden. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, individuelle Auswertungen zur Anzahl der Bereitschaftsrufe und der Einhaltung der definierten Service-Level abzufragen.

# VOLLUMFÄSSLICHE INTEGRATIONEN

## ALLGEMEINE SCHNITTSTELLEN



### Telefon

Die Bereitschaft kann einfach über einen Sprachanruf initialisiert werden. Je nach Konfiguration besteht die Möglichkeit eine Nachricht aufzusprechen oder sich direkt mit dem Bereitschaftsteam zu verbinden. Ferner kann die Auslösung mit einem PIN abgesichert werden.



### E-Mail

Über dedizierte E-Mail-Adressen ist es möglich verschiedene Szenarien anzusteuern. Auf Wunsch können bei der Alarmierung Inhalte der eingehenden E-Mail übernommen werden.



### Mobile App

Über die App-Profilen erhalten die berechtigten Personen die Erlaubnis, einen Alarm auszulösen. Dabei kann die Alarmmeldung mit Anhängen ergänzt werden. Auch das Aufsprechen einer Meldung ist mittels App möglich.



### SMS

Die Alarmauslösung per SMS ist ebenfalls möglich. Hierfür wird pro Kunde eine individuelle Rufnummer geschaltet. Der Inhalt der SMS kann auch dynamisch an die Empfänger übermittelt werden.



### Dashboard

Über das intuitive Dashboard lassen sich leicht Alarme sowie Aufgaben einstellen und der aktuelle Status überwachen. Ad-hoc ist es möglich die Empfänger und Gruppen auszuwählen und die gewünschte Quittierung einzustellen.

### Berechtigungsmanagement

effexx guard unterstützt die Möglichkeit Berechtigungen für die verschiedenen Auslösemedien zu konfigurieren. Somit wird sichergestellt, dass Alarme nur von berechtigten Personen und Stellen ausgelöst werden können.

## SPEZIELLE IT-SCHNITTSTELLEN



### WebHook

Über einen WebHook können Sie einfach einen Alarm oder Auftrag initialisieren. Dies erfolgt im JSON Format. Individuelle Meldungstexte können zur Alarmierung übernommen werden.



### Script

Ob als PowerShell Script in Windows-Umgebungen oder mittels Shell-Script in der Befehlsanzeige von Linux/Unix Systemen, es stehen Ihnen verschiedene Möglichkeiten zur Auslösung von Rufbereitschaften zur Verfügung.



## REST API

Unsere REST API Schnittstelle bietet Ihnen einen allumfassenden Funktionsumfang. Sie können die Parameter der Alarmierung und die Alarmempfänger pro Request individuell konfigurieren.



## Sensoren

Ob zur Überwachung von Temperaturen, USV-Anlagen oder für Zutrittskontrollen, effexx guard bietet die Möglichkeit analoge und digitale Eingänge zu erfassen und auszuwerten.

## Vermeidung Mehrfach-Alarmierung

Für jedes Szenario kann definiert werden, wie oft ein Alarm innerhalb einer definierten Zeit ausgelöst werden darf. Dies kann auch weiter eingeschränkt werden. Somit kann beispielsweise ein bestimmter Alarm nicht zweimal mit der gleichen Nachricht innerhalb einer vordefinierten Zeit ausgelöst werden.

# PROZESSLEITSYSTEM, GEFAHRENMELDER UND GEBÄUDEAUTOMATION



## Potentialfreier Kontakt

effexx guard unterstützt auch den Klassiker zur Alarmauslösung über einen potentialfreien Kontakt. Je nach Konfiguration kann dieser Event-Eingang als Öffner oder Schließer belegt werden.



## IoT

Durch die Integration von NarrowBand und LoRa-Devices können Alarme, Zustände oder Parameter automatisch erfasst und an die effexx guard Plattform übermittelt werden, um den Bereitschaftsalarm zu initialisieren.



## ESPA 4.4.4/ESPA Schnittstelle

Eine Vielzahl an Subsysteme unterstützt die Anschaltung mittels ESPA 4.4.4 oder ESPA-Interface, wie Brandmeldeanlagen, Gebäudeleittechnik oder Gefahrenmeldesysteme. Die Auslösung kann entweder per Paging-ID oder mittels Text-Scan erfolgen.



## OPC-UA

In der Industrieautomation hat sich OPC-UA als Standard durchgesetzt. effexx guard erlaubt es, pro Datenpunkt einen Schwellwert zu setzen. Bei Erreichung dieses Wertes wird automatisch ein Event ausgelöst.



## Modbus und KNX-Bus

In der Gebäudeautomation hat sich Modbus und KNX-Bus etabliert. Auch hier bietet effexx guard die Möglichkeit, pro Datenpunkt einen Schwellenwert festzulegen oder eine Statusänderung zu überwachen und im Ereignisfall direkt auszulösen.

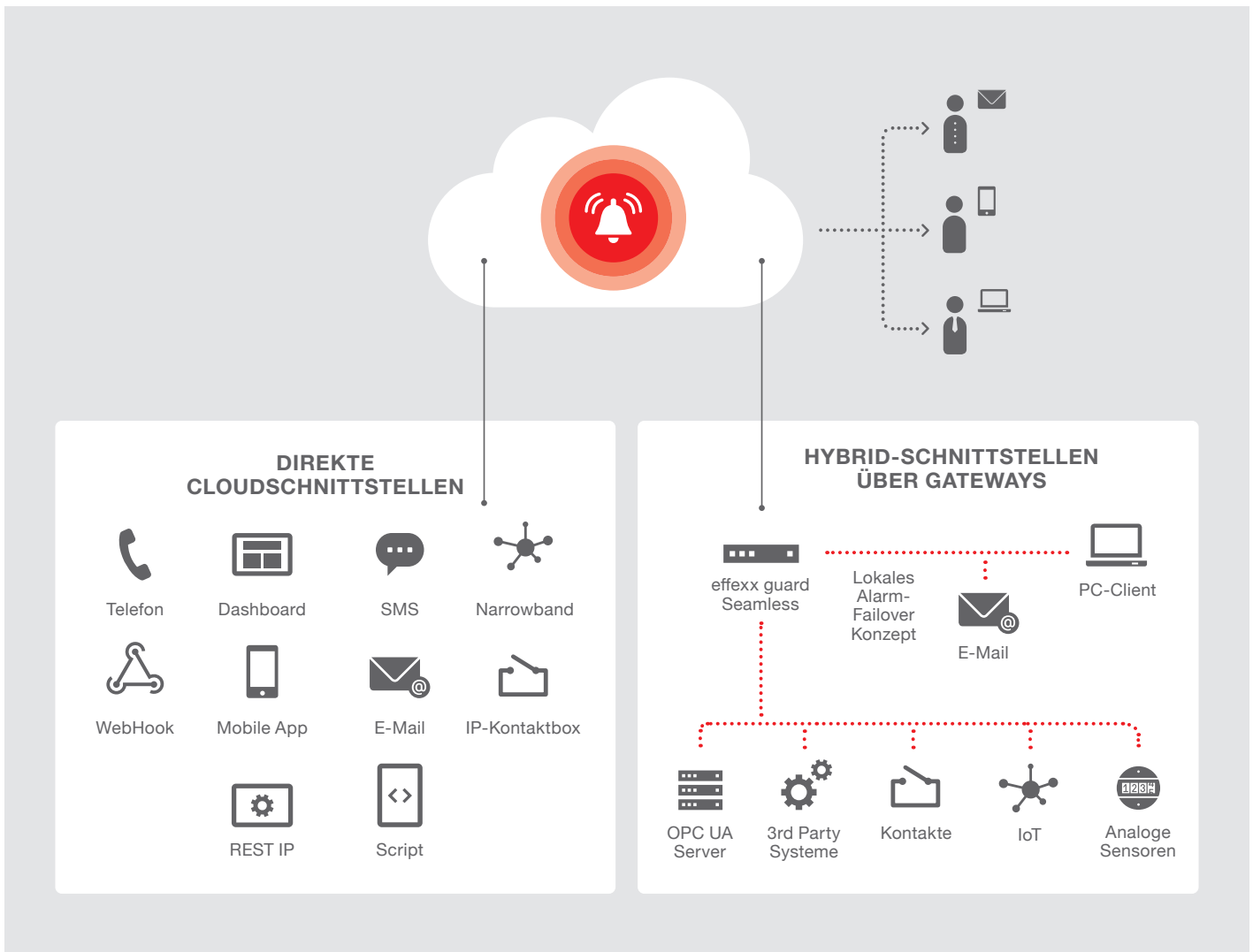
## Überwachung der Verbindung

Zur Gewährleistung der Verfügbarkeit bietet effexx guard die Möglichkeit alle Schnittstellen zu überwachen. Bei Verbindungsverlust wird ein technischer Alarm gestartet und die notwendigen Stellen alarmiert.

# MODULARES BEREITSCHAFTS-MANAGEMENT

Die Smart-Event-Communication-Plattform können Sie als SaaS Lösung unabhängig von Ihrer Infrastruktur betreiben. Viele Schnittstellen stehen für eine direkte Cloud-Anbindung zur Verfügung. Die hybride Lösung kombiniert die Vorzüge des SaaS Modells mit den Mehrwerten einer lokalen Anbindung von Kontakte, Sensoren und Subsystemen. Hierfür erhalten Sie mit effexx guard Seamless einen leistungsfähigen und preiswerten Connector, mit dem Sie Peripheriesysteme,

wie Produktionsanlagen, Lichttrufsysteme, Brandmeldeanlagen, Maschinen, Sensoren und technische Komponenten ganz einfach mit der effexx guard Cloud-Plattform verbinden können. Für einfache Integrationen besteht die Option, einen IP-Kontaktcontroller direkt mit der effexx guard Cloud-Lösung zu koppeln, um über potentialfreie Kontakte Maschinen und Sensoren aller Art anzuschließen.





# FUNKTIONSLISTE

Alarmierungsmedien	
Sprachanruf	✓
effexx guard App (iOS und Anrdoid)	✓
SMS	✓
PC-Client	✓

Alarmierung	
Unidirektionale & Bidirektionale Benachrichtigung <ul style="list-style-type: none"><li>• Parallel</li><li>• Seriell</li><li>• Zufallsbezogen</li><li>• Konferenz</li></ul>	✓
Empfänger-Legitimation vor Alarmmeldung	✓
Alarmkategorien	✓
Klingeldauer	✓
Auswahl mehrerer Alarmgruppen pro Alarm	✓
Quittierung <ul style="list-style-type: none"><li>• Positive Quittierung</li><li>• Negative Quittierung</li><li>• PIN-bezogen</li><li>• Eingabe der Reaktionszeit/Ankunftszeit</li></ul>	✓
Freie Auswahl abgehender Rufnummern (CLIP – no screening)	✓
Qualifikationsbasierte Alarmierung	✓
Rollen- und präsenzbezogene Alarmierung	✓
Jahres- und Schichtplanung	✓
An- und Abmeldung durch Mitarbeiter	✓
Endgerätebezogene Meldungskonfiguration <ul style="list-style-type: none"><li>• Sprachanruf</li><li>• SMS</li><li>• Mail</li><li>• App</li></ul>	✓
Alarmchat für Web und App	✓
Multimediale Alarmmeldungen (beliebige Attachements)	✓
Eskalation <ul style="list-style-type: none"><li>• Einfache Eskalation</li><li>• Skill-basierte Eskalation</li><li>• Eskalation auf weitere Gruppen oder Start eigener Eskalationsalarm</li></ul>	✓

Alarmmanagement	
Real-time Anzeige Alarmierung im Dashboard	✓
Mehrstufiges Übersenden von Alarmreports per Mail und App	✓
Erstellung reflexiver Alarmierungsgruppen	✓
REST API zur Abfrage von Alarm-Reports durch 3rd Party System	✓
Alarm Reports	✓
Statistikfunktionen	✓

# SMART EVENT COMMUNICATION – WEITERE ANWENDUNGSBEISPIELE



## Alleinarbeiterschutz

Schutzmaßnahmen für allein arbeitende Mitarbeiter können über die Gesundheit und das Leben der Person entscheiden. Um den gesetzlichen und berufsgenossenschaftlichen Anforderungen an den Einsatz von Personen-Notsignal-Anlagen gerecht zu werden, hat effexx guard eine konforme Allein-arbeitsplatzlösung entwickelt.



## Notfallkonferenzen

Über die Plattform können Sie innerhalb von Sekunden Krisenkonferenzen einleiten. Ihnen stehen dabei verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung – Ereignis-, Schnellstart- oder Ad-hoc Konferenz.



## Incident Management

effexx guard unterstützt Sie bei der Implementierung, Umsetzung und Verbesserung Ihrer Incident Prozesse. Sie erhalten einen Überblick über alle Aktivitäten, können Checklisten laden, teamübergreifend an Aufgaben arbeiten und Ergebnisse rechtssicher dokumentieren.



## Info-Hotline

Halten Sie wichtige Interessengruppen auf dem Laufenden. Mit effexx guard aktivieren Sie dafür schnell und einfach nationale und internationale Info-Hotlines.



## **Kontakt**

effexx Unternehmensgruppe  
Grube Neue Haardt 1  
57076 Siegen

T. 0271 70 95-250

[effexxguard@effexx.com](mailto:effexxguard@effexx.com)  
[www.effexx.com](http://www.effexx.com)