

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 Citrus Security 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.



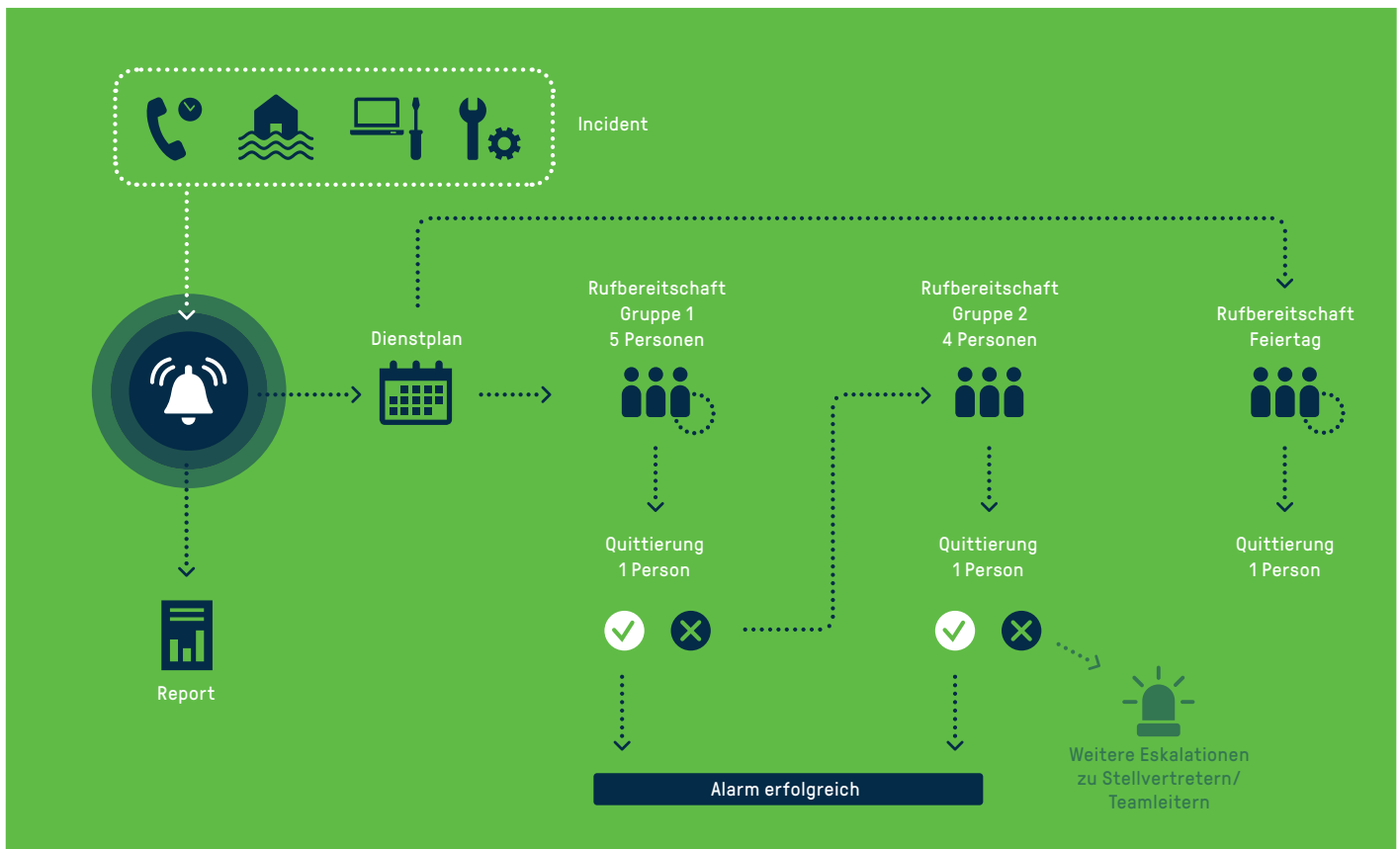
Qualifizierte Rückmeldung

Mit der Quittierungsfunktion erhalten Sie in Echtzeit Rückmeldung über Verfügbarkeiten und Reaktionszeiten Ihres Teams. Citrus Security 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.





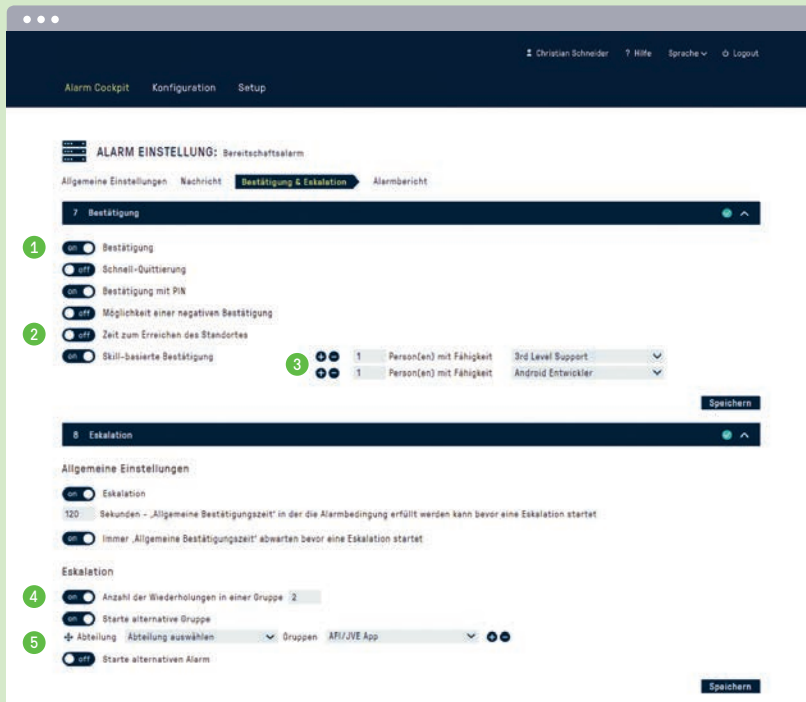
Einfache Bedienung

Citrus Security 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.



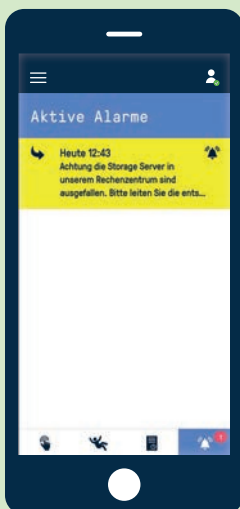
Sicherheit und Datenschutz

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).

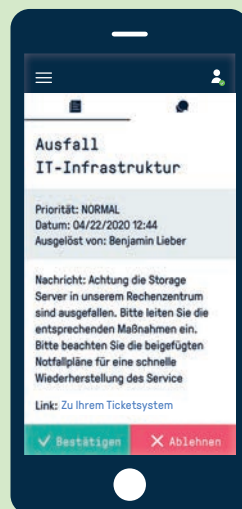


- 1 Übersichtliche Konfiguration der Rückmeldungen
- 2 Einstellbare Rückmeldezeit
- 3 Einfache Konfiguration von Skills in einem Alarm
- 4 Konfiguration der Wiederholungen für persistente Alarmierung
- 5 Weitere Eskalationen zu Stellvertretern und weiteren Bereitschaftsteams

Empfang



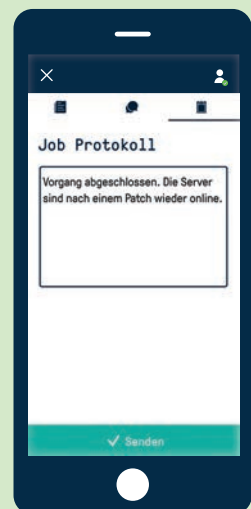
Quittierung



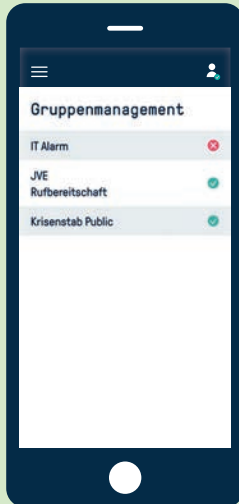
Reaktionszeit



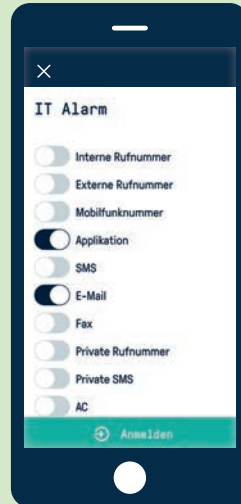
Protokollierung



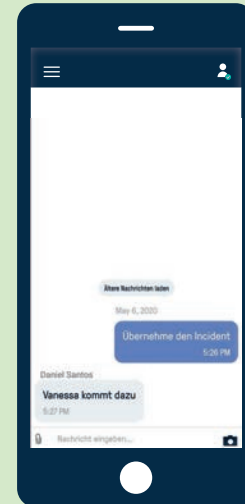
Übersicht Bereitschaftsgruppen



Einstellen der Alarmierungswege



Online Kollaboration



Personalisierung

Die Citrus Security 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 Citrus Security 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.

Vollumfängliche 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

Citrus Security 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, Citrus Security 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

Citrus Security 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 Citrus Security 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. Citrus Security 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 Citrus Security die Möglichkeit, pro Datenpunkt einen Schwellenwert festzulegen oder eine Statusänderung zu überwachen und im Ereignisfall direkt auszulösen.

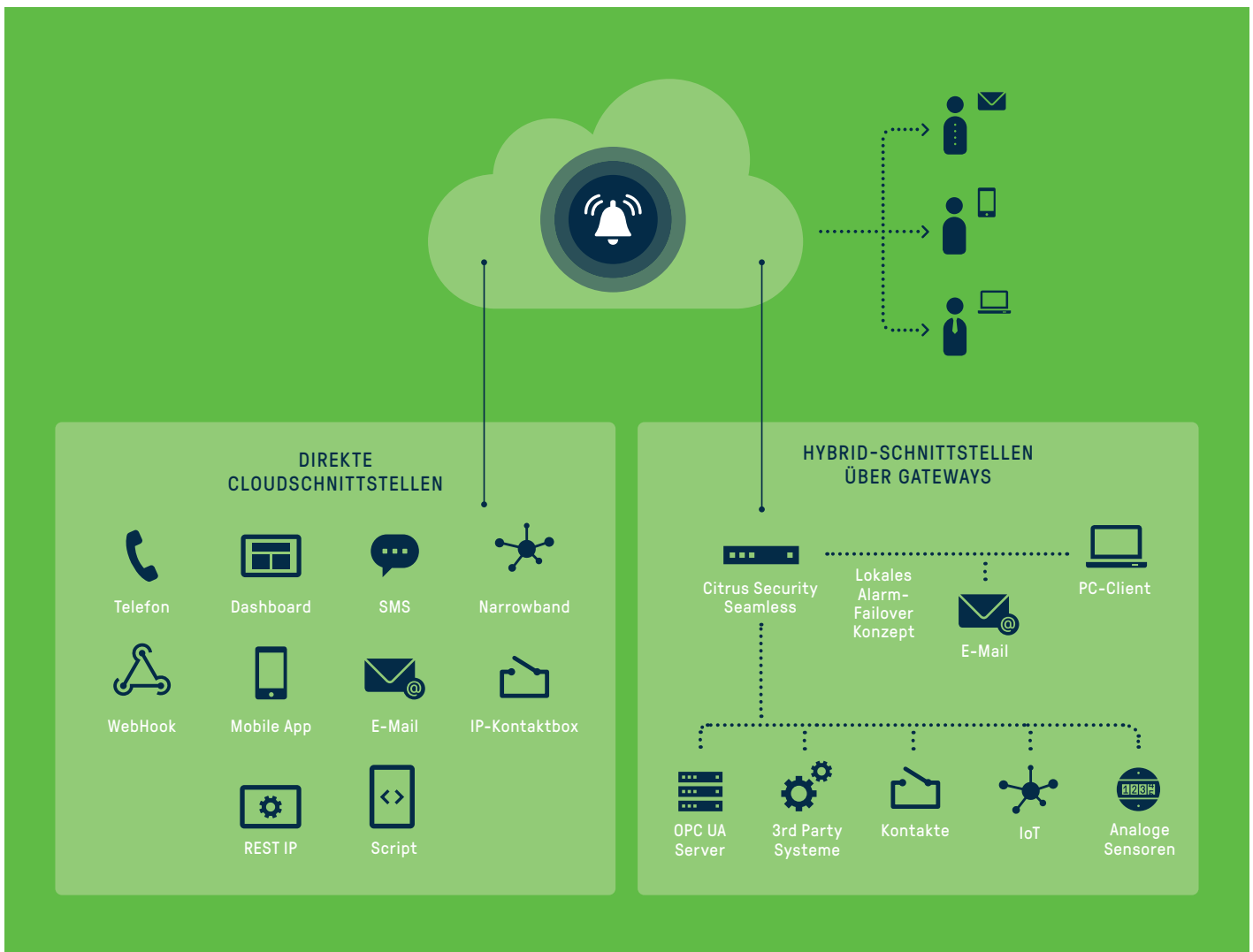
Überwachung der Verbindung

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

Entscheiden Sie selbst – Bereitschaftsmanagement im Baukastenprinzip

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 Citrus Security Seamless einen leistungsfähigen und preiswerten Connector, mit dem Sie Peripheriesysteme, wie

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



Funktionsliste

Alarmierungsmedien	
Sprachanruf	✓
Citrus Security App (iOS und Android)	✓
SMS	✓
PC-Client	✓

Alarmierung	
Unidirektionale & Bidirektionale Benachrichtigung <ul style="list-style-type: none">ParallelSeriellZufallsbezogenKonferenz	✓
Empfänger-Legitimation vor Alarmmeldung	✓
Alarmkategorien	✓
Klingeldauer	✓
Auswahl mehrerer Alarmgruppen pro Alarm	✓
Quittierung <ul style="list-style-type: none">Positive QuittierungNegative QuittierungPIN-bezogenEingabe der Reaktionszeit/Ankunftszeit	✓
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">SprachanrufSMSMailApp	✓
Alarmchat für Web und App	✓
Multimediale Alarmmeldungen (beliebige Attachements)	✓
Eskalation <ul style="list-style-type: none">Einfache EskalationSkill-basierte EskalationEskalation auf weitere Gruppen oder Start eigener Eskalationsalarm	✓

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 Citrus Security 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.



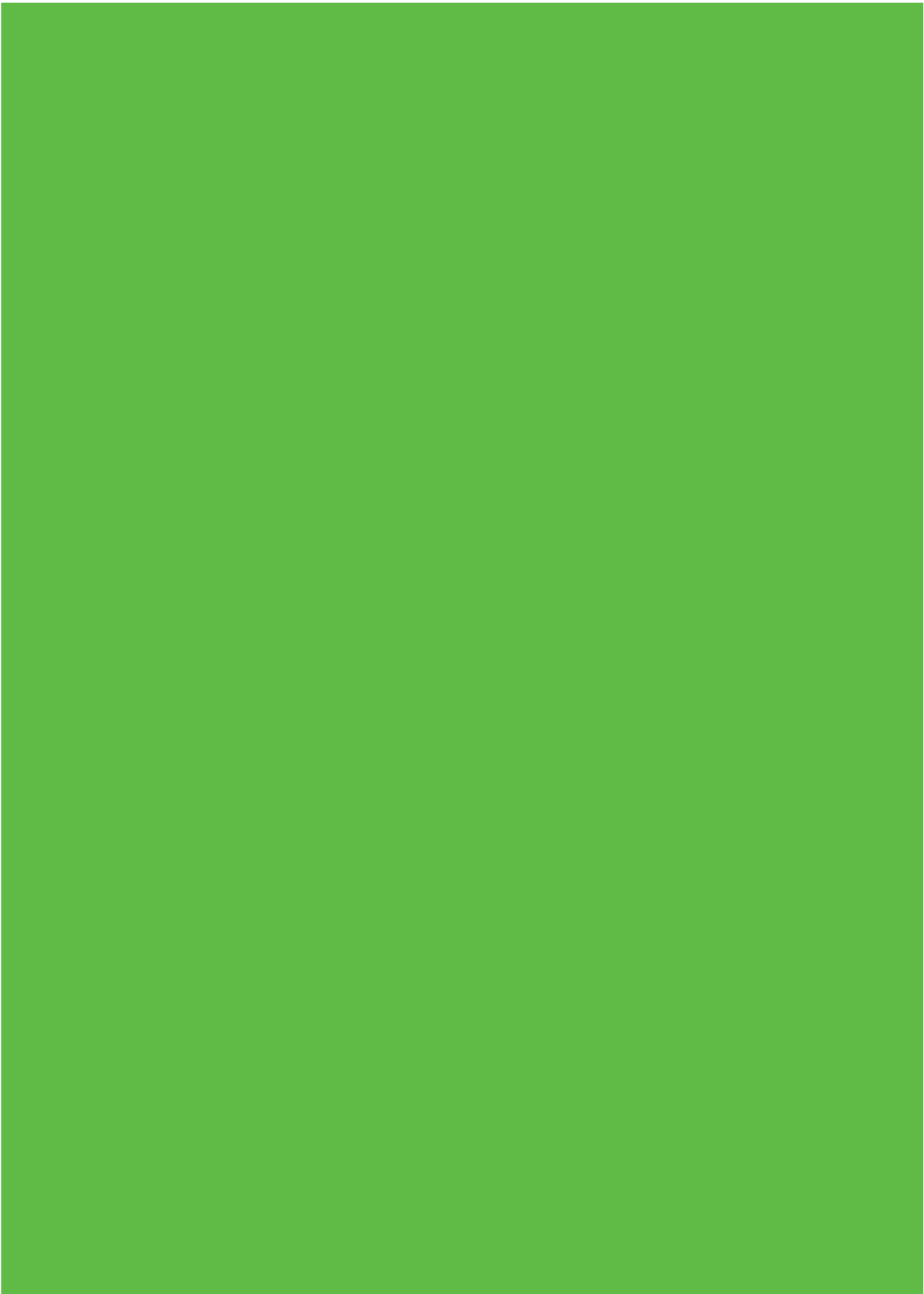
Incident Management

Citrus Security 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 Citrus Security aktivieren Sie dafür schnell und einfach nationale und internationale Info-Hotlines.



Kontakt

cs communication systems GmbH

Benzstraße 12, 74385 Pleidelsheim
T. +49 7144 8846 0, info@citrus-tel.de

Äußere Sulzbacher Straße 88, 90491 Nürnberg
T. +49 911 959809 0, info.nuernberg@citrus-tel.de