

# Rundruf-Manager für SwyxWare

## Beschreibung

Der von der agenos GmbH entwickelte Rundruf-Manager ermöglicht Nutzern eines Swyx-Telefonieservers die parallele Benachrichtigung bzw. Alarmierung von Teilnehmern per Telefon.

Dazu können Nutzergruppen als Rundrufgruppen definiert werden. Wird eine Gruppe in eine Rundrufgruppe umgewandelt, fügt der Rundruf-Manager dieser Gruppe einen Agenten mit einer eigenen internen Rufnummer hinzu. Dieser Agent wird als Callrouting-User angelegt und belastet somit nicht die Anzahl der lizenzierten Nutzer. Zur Vermeidung versehentlicher oder nicht autorisierter Rundrufe wird dem Agenten eine PIN zugewiesen. Wird die Nummer des Agenten gewählt, erfolgt eine Aufforderung zur Eingabe der PIN. Der Vorgang wird nur fortgesetzt, wenn die richtige PIN eingegeben wurde.

Anschließend werden drei Modi zur Auslösung des Rundrufes angeboten, die durch Drücken der entsprechenden Zifferntaste ausgewählt werden können:

1. Test der Rundruf-Funktion  
Mit dieser Einstellung werden alle Teilnehmer der entsprechenden Rundrufgruppe angerufen. Eine zuvor in den Einstellungen zu dieser Gruppe hinterlegte Sprachnachricht wird abgespielt. Es werden ausschließlich freie Teilnehmer angerufen.
2. Alarmruf mit hinterlegter Nachricht  
Im Fall einer ernsthaften Alarmierung wird mit dieser Funktion jeder Teilnehmer dieser Alarmrufgruppe angerufen. Laufende Gespräche werden unterbrochen. Eine zuvor hinterlegte Sprachnachricht wird abgespielt.
3. Alarmruf mit aufgesprochener Nachricht  
Im Unterschied zum Alarmruf mit hinterlegter Nachricht muss hier die Ansage, die den Teilnehmern vorgespielt werden soll, direkt aufgesprochen werden.

Danach löst das System den Rundruf aus.

Wurde der Rundruf ausgeführt, kann auf der Website der Verlauf der Aktion detailliert betrachtet werden.

Zur Ausführung des Rundrufes wird ein Benutzer mit dem Namen „Rundruf“ angelegt. Mit diesem Benutzer werden sämtliche Rundrufe durch den Rundruf Manager Service ausgeführt.

## Komponenten

### Zentrale Komponenten

#### *Website*

Die Website ermöglicht

- a) durch agenos
  - Mandantenverwaltung
  - Verwaltung der Lizenzen
  - Benutzerverwaltung
  - Überwachung der Anwendungen bei den Mandanten
    - Herzschlag
    - Anzahl Teilnehmer
    - Erreichbarkeit Swyx-Server
    - Erreichbarkeit Jobservice (Swyx-Server)
    - Funktion Alarmruf-Dienst
  
- b) durch Kunden
  - Anlegen und Bearbeiten von Rundrufgruppen
    - neue Gruppen anlegen
    - Gruppen in Rundrufgruppen umwandeln und vice versa
    - Teilnehmer zu Rundrufgruppen hinzufügen bzw. aus diesen entfernen
    - Rundruf-Rufnummer und PIN für jede Rundrufgruppe ändern
    - Ansagen für Test und Alarmierung für jede Rundrufgruppe hinterlegen
  - Einstellungen
    - Zugangsdaten Swyx-Server hinterlegen
    - Abfrageintervall Rundrufe
    - Timeout für Rundrufe
  - Verlauf
    - Auflistung der ausgeführten Rundrufe mit ausführlichem Protokoll

#### *Mailservice*

Versendet regelmäßig die in der Datenbank abgelegten E-Mails und läuft auf einem Server der agenos GmbH.

#### *Connector-Service*

Die Schnittstelle zwischen Datenbank, Kundensystem und Website ist als REST-Service, der auf einem Server der agenos GmbH ausgeführt wird, konzipiert.

Damit werden die Übertragung und Ausführung der auf der Website vorgenommenen Aktionen auf dem System des jeweiligen Kunden ermöglicht. Umgekehrt wird über den REST-Service auch die Quittung des Kundensystems für eine Rückmeldung an die Website übermittelt.

### *TTS-Service*

Stellt Text-To-Speech Funktionen zur Umwandlung geschriebener Texte in Sprachnachrichten bereit. Diese können automatisch im System als Rundruf- bzw. Alarmierungsnachrichten hinterlegt werden.

### *Watchdog*

Der Watchdog ist ein Windows-Service, der folgende Aufgaben erfüllt:

- Prüfung, ob die Clientsysteme aktiv sind (Heartbeat)  
Hat ein Clientsystem das eingestellte Abfrageintervall um ein Mehrfaches überschritten, wird eine E-Mail an den Mandanten und das Supportsystem ausgelöst.
- Auswertung der vom Clientsystem zur Verfügung gestellten Informationen  
Eine E-Mail an den Mandanten und das Supportsystem wird gesendet, wenn
  - der Rundruf-Manager-Service oder
  - der Jobservice auf dem Swyx-Server oder
  - der Swyx-Servernicht antwortet.
- Prüfung auf Gültigkeit der Lizenz und ggf. Benachrichtigungen per E-Mail.

### Komponenten auf dem Kundensystem

#### *Rundruf Manager Service*

Der Rundruf Manager Service ist ein Windows-Dienst, der regelmäßig den Connector auf dem Server nach neuen Anforderungen fragt und diese verarbeitet. Dazu ist es notwendig, dass der Dienst den Server über das Internet erreichen kann. Die Verbindung erfolgt gesichert über den Port 443. Diese Anfragen signalisieren auch die ordnungsgemäße Funktion des Dienstes.

Außerdem benötigt der Rundruf Manager Service Zugang zum Swyx-Server. Das kann sehr einfach durch die Installation des Rundruf Manager Service auf dem Swyx-Server sichergestellt werden. Der Zugang ist notwendig, um die Konfiguration der Rundrufgruppen über die Website zu ermöglichen.

Ebenso wird in einstellbaren Intervallen der Rundruf Manager Job Service auf dem Swyx-Server nach neuen Rundrufen abgefragt und diese dann ausgelöst.

#### *Alarm Manager Job Service*

Wird ein Agent einer Rundrufgruppe angerufen und ein Rundruf ausgelöst, sendet das Callrouting-Script, das für diesen Agenten auf dem Swyx-Server hinterlegt wurde, eine entsprechende Mitteilung an den Rundruf Manager Job Service. Dies ist ein REST-Service, der zwingend auf dem Swyx-Server installiert sein muss.

Der Rundruf Manager Job Service speichert die Daten des Rundrufes auf der Festplatte und gibt sie bei der nächsten Anfrage des Rundruf Manager Service an diesen weiter.

Hat der Rundruf Manager Service den Rundruf erfolgreich ausgeführt, werden die Daten von der Festplatte gelöscht.

## Anhang

### Gruppen und Benutzer auf dem Swyx-Server

Der Rundruf Manager legt folgende Benutzer auf dem Swyx-Server an:

1. Rundruf

Dieser Benutzer ist notwendig für die Durchführung der Rundrufe. Es handelt sich um einen aktiven Benutzer, der in die lizenzierte Anzahl von Benutzern zählt. Er wird beim ersten Aufruf der Website mit gültigen Zugangsdaten zum Swyx-Server angelegt.

Der Rundruf Manager erkennt diesen Benutzer an der Beschreibung, die auf keinen Fall geändert werden darf.

2. Rundruf [Gruppenname]

Wird eine Gruppe zu einer Rundrufgruppe umgewandelt, legt der Rundruf Manager zu dieser Gruppe einen Benutzer mit dem Namen Rundruf + Name der Gruppe an. Dieser Benutzer dient als Agent, über den ein Rundruf für die jeweilige Gruppe ausgelöst werden kann. Wird von der Gruppe die Rundruf-Funktion entfernt, wird auch dieser Benutzer gelöscht.

Änderungen an diesem Benutzer können die Funktion des Rundruf Managers beeinträchtigen.

Für eine bessere Übersichtlichkeit wird mit der Anlage des Benutzers „Rundruf“ eine Gruppe mit dem Namen „agenosRundrufGruppe“ und der Beschreibung „agenos Rundruf“ angelegt. Dieser Gruppe werden alle vom Rundruf Manager erstellten Benutzer zugeordnet.

### Installation des Rundruf Managers und erste Schritte

Nach erfolgter Anmeldung erhalten Sie eine Lizenznummer und folgende Installationsdateien:

1. RundManagerService.msi

Damit wird der Rundruf Manager Service installiert. Empfohlen wird die Installation auf dem Swyx-Server. Während der Installation werden die Voraussetzungen für den Betrieb des Rundruf Managers (Windows 10/11 64-Bit und mindestens .NET Framework 4.7.2) geprüft. Ebenfalls während der Installation wird die Eingabe der Lizenznummer erwartet.

2. RundrufManagerJobService.msi

Mit diesem Installer, der zwingend auf dem Swyx-Server ausgeführt werden muss, wird im IIS unterhalb der Standard Webseite der REST-Service zur Entgegennahme und Weiterleitung

der Rundrufe installiert. Es wird ein Applicationpool AMJobs angelegt. Die Kommunikation erfolgt über Port 80.

Wurden die oben genannten Installationen erfolgreich durchgeführt, rufen Sie bitte die Webseite unter <https://Rundruf-Manager.agenos.de> auf. Mit Ihrer Anmeldung haben Sie auch Zugangsdaten zu dieser Website erhalten.

Bei der ersten Anmeldung werden Sie auf die Seite „Einstellungen“ geleitet. Geben Sie hier den Namen Ihres Swyx-Servers, unter dem er für den Rundruf Manager Service erreichbar ist, ein. Außerdem benötigt der Rundruf Manager einen Benutzer mit administrativen Rechten. Mit dem Klick auf den Button „anmelden“ erhält der Rundruf Manager Service den Auftrag, sich mit diesen Daten am Swyx-Server anzumelden.

Bei erfolgreicher Anmeldung werden Sie auf die Seite „Gruppen“ weitergeleitet.

Hier werden die auf Ihrem Swyx-Server angelegten Gruppen aufgelistet. Sie können hier auch neue Gruppen anlegen und diesen Teilnehmer zuweisen.

Wandeln Sie eine Gruppe in eine Rundrufgruppe um, indem Sie auf den Namen der gewünschten Gruppe klicken und anschließend den Button „in Rundrufgruppe umwandeln“ klicken.

Hat sie die Anzeige neu aufgebaut, werden die Rufnummer und PIN des für die Gruppe angelegten Agenten angezeigt. Diese können unter der Option „bearbeiten“ angepasst werden.

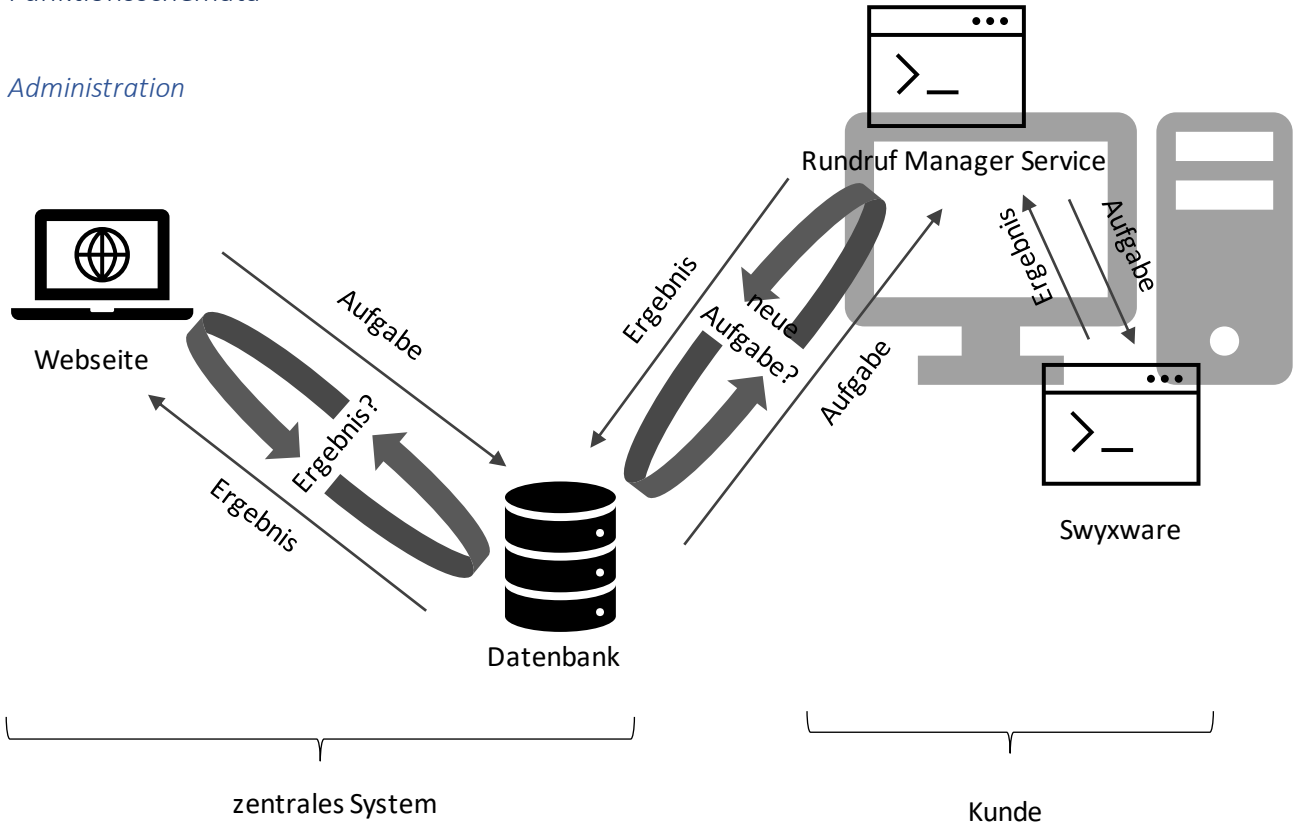
Unter der Option „Ansagen“ sollten Sie nun Ansagen für Test- und Alarmrufe hinterlegen. Sie können Audiodateien auf den Server laden oder einen Text eingeben und diesen in eine gesprochene Ansage umwandeln lassen.

Alles erfolgreich erledigt?

Herzlichen Glückwunsch, Sie können nun den Agenten anrufen und einen Rundruf für diese Gruppe auslösen.

Funktionsschemata

Administration



Rundruf

