Alarmserver - Keine Alarmierung obwohl E-Mail von Leitstelle zugestellt wurde

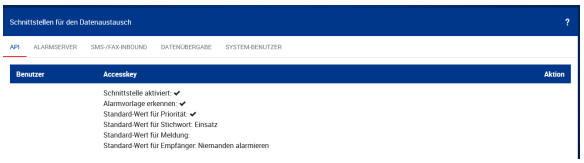
Sofern der Alarmserver nicht alarmiert, obwohl die Leitstelle eine E-Mail gesendet hat, überprüfen Sie bitte folgende Punkte:

- Kein Alarmierungseingang
  - Schnittstelle muss aktiviert sein
  - ALARM Version muss aktiv sein
  - Alarmserver muss gebucht sein
  - Alarmserver muss aktiv sein
  - Alarmserver muss richtige E-Mail Adresse als Absender eingetragen haben
  - E-Mail Adresse ist nicht in den erlaubten Absendern enthalten
  - Browser hat automatisch Felder ausgefüllt
- Keine Push - Alarmierung
  - Standard-Empfänger überprüfen
  - Alarmvorlagen überprüfen
- Verwandte Artikel

Kein Alarmierungseingang

Schnittstelle muss aktiviert sein

Überprüfen Sie, ob die Schnittstelle überhaupt aktiv ist. Gehen Sie hierzu über *Verwaltung - Einstellungen - **Schnittstellen***



Im Oberen Bereich finden Sie eine Einstellung, die beschreibt, ob die Schnittstelle aktiv ist. Sollte dem nicht so sein, gehen Sie auf das Zahnrad Symbol, und aktivieren Sie die Schnittstelle

> **Achtung PRO Benutzer**
>
> Die Schnittstelle kann durch einen übergeordneten PRO Admin komplett abgeschaltet werden. Sollte die Schnittstelle nicht aktivierbar sein, informieren Sie den örtlichen Admin, damit dieser entsprechende Einstellung ändern kann. Der DIVERA Support darf in diesem Fall **keine** Änderungen in den Berechtigungen vornehmen

ALARM Version muss aktiv sein

Überprüfen Sie, ob Sie die ALARM oder PRO Version nutzen. In der FREE Version ist die Nutzung des Alarmservers **nicht** möglich.

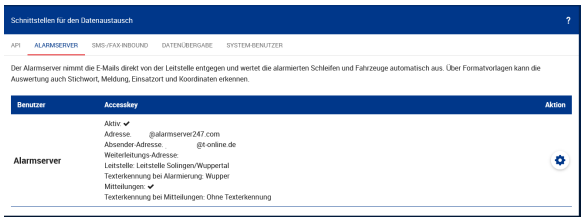


Sollten Sie noch die FREE Version nutzen, machen Sie ein Upgrade auf die ALARM Version indem Sie auf den **Upgrade durchführen** Button drücken. Bevor die Kostenpflichtige Version gebucht wird, müssen Sie zuvor ein paar Angaben zu Ihrer Einheit machen. Nach einer kurzen Zusammenfassung kann dann die Version beauftragt werden. Bitte beachten Sie, dass sie in der Bestellung den Alarmserver mit buchen müssen. Der Alarmserver ist **kein kostenloser** Bestandteil der ALARM Version.

Alarmserver muss gebucht sein

Überprüfen Sie, ob der Alarmserver gebucht wurde oder nicht. Sollte dieser nicht gebucht worden sein, nehmen Sie einmal Kontakt mit dem DIVERA Support

auf. Aus Sicherheitsgründen kann eine Beauftragung des Alarmservers **nicht** per Telefon erfolgen, sondern muss über den schriftlichen Weg erfolgen.



Alarmserver muss aktiv sein

Überprüfen Sie in den Einstellungen des Alarmservers, ob dieser mit *Aktiv* gekennzeichnet ist. Nur ein Aktivierter Alarmserver kann auch Nachrichten empfangen und auswerten.



Die serverseitige E-Mail Auswertung muss explizit aktiviert werden, um nach E-Mail Eingang zu alarmieren. Sie kann über Verwaltung > Einstellungen > Schnittstellen > Alarmserver nach Klick auf das Zahnrad aktiviert werden.

Alarmserver muss richtige E-Mail Adresse als Absender eingetragen haben



Der Alarmserver setzt voraus, dass die Absenderadresse der Leitstelle korrekt eingegeben wurde. Sofern diese nicht exakt mit der Absender Adresse der E-Mail übereinstimmt, wird kein Alarm ausgegeben.

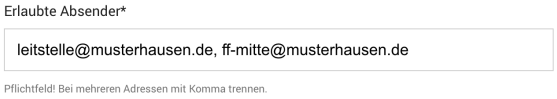
Die korrekte Empfänger Adresse findet sich unter Verwaltung > Einstellungen > Schnittstellen > Alarmserver. Sie für jede Einheit einzigartig und hat die Form abc@alarmserver247.com.

Auswahl des Trennsymbols

Standardmäßig ist der **Punkt (.)** als Trennsymbol zu mehreren Gruppen ausgewählt, da es bei den Symbolen **+, –** zu Problemen und Verzögerungen durch das ELS kommen kann. Falls solche Probleme auftreten sollte ein anderes Trennzeichen verwendet werden.

E-Mail Adresse ist nicht in den erlaubten Absendern enthalten

Prüfen Sie, ob die E-Mail Adresse von der Sie senden auch in den erlaubten Absendern enthalten ist. Mehrere Absender müssen kommasepariert eingetragen werden.



Achtung!

Ein Erlauben aller Absender ist **nicht möglich**.

Browser hat automatisch Felder ausgefüllt

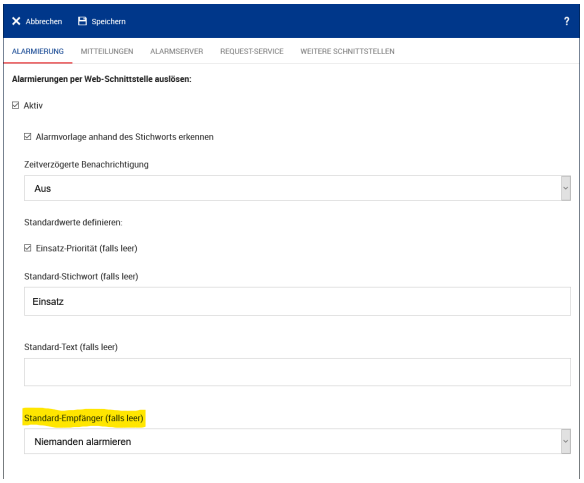
Je nach Browser kann es vorkommen, dass dieser einzelne Felder der Einstellungen automatisch ausfüllt. Bitte kontrollieren Sie, ob in den Einstellungen Felder automatisch ausgefüllt wurden. Hier sollte der Fokus vor allem auf den Feldern der "optionalen Validierung" liegen



Keine Push - Alarmierung

Standard-Empfänger überprüfen

Überprüfen Sie, ob innerhalb der Schnittstellen Einstellungen beim Standard-Empfänger eine Gruppe ausgewählt wurde. Sofern *niemanden alarmieren* eingestellt wurde, und innerhalb der E-Mail keine RIC Informationen zu finden sind, wird der Alarm zwar angelegt, es erfolgt jedoch keine Push-Alarmierung auf den Endgeräten.



Alarmvorlagen überprüfen

Überprüfen Sie, ob der Alarmserver eine Alarmvorlage erkannt hat, und entsprechend dieser alarmiert hat. Hier ist es möglich, dass entsprechende Push Benachrichtigungen nicht ausgewählt sind, und somit kein Endgerät alarmiert wurde.



Verwandte Artikel

- Monitor - Browser-Logdateien erstellen
- Warum erhalte ich keine oder verspätete Push-Nachrichten?
- iOS - Laute Alarmierung wird nur kurz oder gar nicht abgespielt
- Samsung mit Android 12 und Geofence unzuverlässig
- Huawei: bekomme keine Pushnachrichten