

Statusmeldungen der CMP

1. Allgemeines

Das NOVO sendet (sofern eine mobile Datenverbindung oder LAN-Verbindung besteht) alle 30 Minuten einen sogenannten Heartbeat an die CMP. Dieser Heartbeat wird dazu genutzt um technische Meldungen an die CMP oder aber auch Befehle der CMP wie Auslesen oder Programmieren eines Gerätes zu übertragen.

Alle 24 Stunden werden ebenfalls mit dem Heartbeat die folgenden Parameter übermittelt:

- GSM Signalstärke (0-31, wobei 31 den besten Empfang darstellt)
- GSM Position (GPS-Position der GSM Antenne)

Der Heartbeat kann auch manuell über das kurze Drücken der gelben Taste angestoßen werden, dies ist hilfreich um z.B. die Fernprogrammierung eines Gerätes schneller durchführen zu können. Der Testalarm welcher vom Gerät an die Zentrale geschickt wird, wird sowohl als „Verbindung zum Portal“ als auch „Alarm to central“ registriert.

2. Definition der Statusmeldungen

Folgende Statusmeldungen sind in der CMP integriert:

1.1 Normaler Betrieb

Normaler Betrieb

Das Gerät ist betriebsbereit.

1.2 Testalarm fehlgeschlagen

Testalarm fehlgeschlagen

- Gründe:
 - Das Gerät hat keinen Testalarm an die Zentrale gesandt
 - Das Gerät ist ausgeschalten
 - Es gab einen Stromausfall und der Akku des Gerätes ist leer weshalb dieses ohne Funktion ist. In diesem Fall sollten die beiden Meldungen Stromausfall und Akku leer gesendet worden sein.
 - Keine Übertragungsmöglichkeit Ausfall von Analog, GSM oder IP
- Reaktion:
 - sofort nach Anzeige der Meldung
 - Notruf von Kunden auslösen lassen
 - Überprüfung der Funktion des Gerätes vor Ort

1.3 Aktuell kein Kontakt zum Portal

Aktuell kein Kontakt zum Portal

- Gründe:
 - Gerät ist ausgeschalten
 - Gerät hatte zum Zeitpunkt der Übertragung des Heartbeat keine Datenverbindung
- Reaktion:
 - erst beim Erscheinen der Meldung 1.4 „Kein Kontakt zum Portal“

1.4 Kein Kontakt zum Portal

Kein Kontakt zum Portal

- Gründe:
 - Gerät ist ausgeschalten
 - Gerät hat keine Datenverbindung (seit mehr als 1 ½ Stunden)
- Reaktion:
 - sofort nach Anzeige der Meldung
 - Notruf von Kunden auslösen lassen
 - Verwendetes Protokoll beachten!
Wird der Notruf über SCAIP oder NEAT Talk übertragen?
Wenn statt SCAIP das NEAT TALK Protokoll verwendet wird so scheint es ein Problem bei der Datenverbindung zu geben!

1.5 Anwenderalarm fehlgeschlagen

Anwenderalarm fehlgeschlagen

- Gründe:
 - Die Zentrale wurde nach den maximalen Wählversuchen nicht erreicht
- Reaktion:
 - sofort nach Anzeige der Meldung
 - Notruf von Kunden auslösen lassen
 - Überprüfung der Funktion des Gerätes durch Mitarbeiter

1.6 Ausfall 1. Übertragungskanal



Ausfall 1. Übertragungskanal

NOVO IP/GSM

- Gründe:
 - Ausfall der SIM-Karte
Diese Meldung erscheint jedoch nur wenn LAN ebenfalls aktiviert ist da in diesem Fall sonst kein Kontakt zum Portal besteht und somit auch der Status des Gerätes nicht übermittelt wird!
- Reaktion:
 - sofort nach Anzeige der Meldung
 - Notruf von Kunden auslösen lassen
 - Gegebenenfalls SIM-Karte überprüfen lassen

1.7 Ausfall 2. Übertragungskanal



Ausfall 2. Übertragungskanal

NOVO IP/GSM

- Gründe:
 - Ausfall der LAN-Verbindung oder des analogen Telefonanschlusses
Diese Meldung erscheint jedoch nur wenn die Datenverbindung aktiviert ist da in diesem Fall sonst kein Kontakt zum Portal besteht und somit auch der Status des Gerätes nicht übermittelt wird!
 - Reaktion:
 - sofort nach Anzeige der Meldung
 - Notruf von Kunden auslösen lassen
 - Gegebenenfalls Anschluss an Router oder Telefondose überprüfen lassen
-

1.8 Funkfehler

Funkfehler

- Gründe:
 - Sender defekt
 - Sender außer Reichweite
 - Kunde nicht abgemeldet und längere Zeit nicht zu Hause
 - Reaktion:
 - sofort nach Anzeige der Meldung
 - Notrufauslösung mit Handsender
 - Person war abwesend oder ist es noch immer?
-

1.9 Funkstörung

Funkstörung

- Gründe:
 - Funkstörungen im Bereich der Basisstation
 - Basisstation steht zu nahe an Störquellen (Schnurlos, WLAN, etc.)
- Reaktion:
 - sofort nach Anzeige der Meldung
 - Notrufauslösung mit Handsender?
 - Gerätestandort?
 - Funküberwachung verständigen

1.10 Netzausfall

Netzausfall

- Gründe:
 - Ausfall des Stromnetzes (Stromausfall)
 - Spannungsversorgung (Steckdosennetzteil) des Gerätes ist defekt oder wurde abgesteckt
 - Reaktion:
 - sofort nach Anzeige der Meldung
 - Akku hält nach dieser Meldung ca. 24 Stunden
 - Stromkabel verfolgen und überprüfen
 - Spannungsversorgung überprüfen
-

1.11 Akkumulator leer

Akkumulator leer

- Gründe:
 - Gerät war längere Zeit ohne Stromversorgung
 - Akku ist defekt
 - Reaktion:
 - sofort nach Anzeige der Meldung
 - Akku hält nach dieser Meldung maximal 24 Stunden
 - Spannungsversorgung überprüfen
-

1.12 Stromausfall

Stromausfall

- Gründe:
 - Ausfall des Stromnetzes (Stromausfall)
 - Spannungsversorgung (Netzteil) des Gerätes ist defekt oder wurde abgesteckt
 - UND
 - Akkumulator des Gerätes ist leer (siehe 1.11)
- Reaktion:
 - sofort nach Anzeige der Meldung
 - Stromkabel verfolgen
 - Akku hält nach dieser Meldung maximal 24 Stunden
 - Spannungsversorgung (Steckdose) überprüfen

1.13 Programmierung fehlgeschlagen

Programmierung fehlgeschlagen

- Gründe:
 - Firmware des Gerätes ist zu alt und in der Konfiguration werden mehr Parameter geändert als das Gerät verstehen kann
- Reaktion:
 - sofort nach Anzeige der Meldung
 - Programmierung erneut anstoßen
 - Überprüfen der Firmware und ggf. Update der Firmware anfragen

1.14 Kein Kontakt vom Endbenutzer

Hier würde eine Meldung im Portal erscheinen, wenn nach x Tagen kein aktiver Alarm vom Endbenutzer ausgelöst worden sein sollte. Diese Funktion ist zurzeit nicht verfügbar!