

TELECALL

Operatörsmanual
Larmklient



Contents

1	Allmänt	3
1.1	Revisionshistorik.....	3
1.2	Sammanfattning.....	3
2	Start av Larmklient och inloggning	4
3	Menyer	4
4	Sökfält.....	5
5	Inställningar	6
6	Meny Larm.....	8
6.1	Visning av larm	8
6.2	Larmåtgärder	8
6.3	Bevakningslista	10
6.4	Öppnat larm	11
6.4.1	Manuell åtgärd	12
6.4.2	Orsak - Åtgärd.....	12
6.4.3	Larmnotering.....	12
6.4.4	Bevakning	12
6.4.5	Utskick Responder app.....	13
7	Kontakta	14
8	Skapa larm.....	15
8.1	Söka larm-id och aktivera larm.....	15
9	Meny Blockering.....	16
9.1	Blockera larpunkt	16
9.2	Avblockera.....	18
9.3	Förlänga blockering	18
10	Punkter	18
10.1	Redigera punkter	18
11	Enheter	19
12	Kontakter.....	20
12.1	Redigera kontakt	20
13	Logg	20
14	Global sökning.....	20

I ALLMÄNT

I.1 REVISIONSHISTORIK

Ver	Datum	Utfärdad av	Händelse
1.0	2019-09-26	Johan Forsberg	Uppdaterad layout, funktioner enligt Telecall 7.76
1.1		Johan Forsberg	
1.2	2020-12-04	Mattias Gunnarsson	Justeringar, uppdaterat funktioner enligt TeleCall 7.83
1.3	2022-03-15	Johan Forsberg	Tillägg 6.4.5 Utskick Responder app

I.2 SAMMANFATTNING

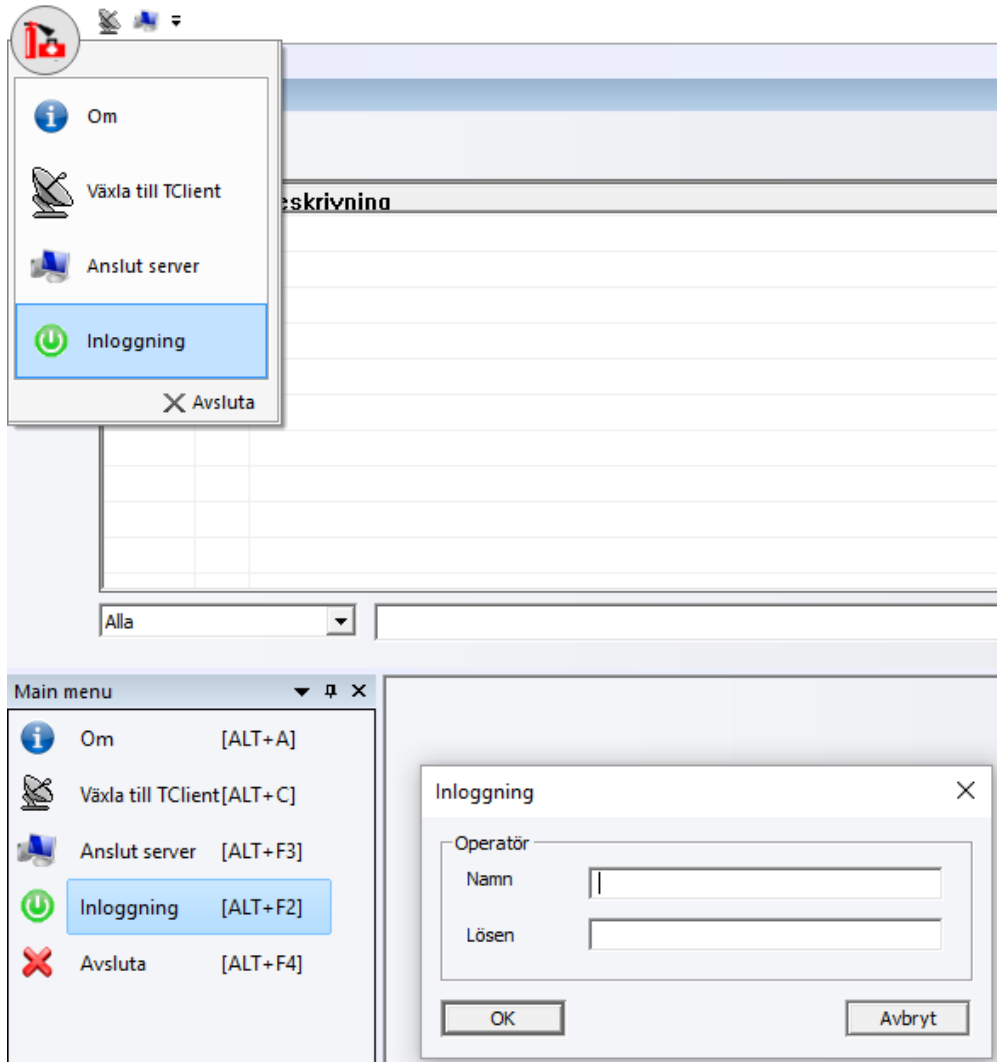
I detta dokument beskrivs funktioner och handhavande i AddSecure Telecall Larmklient.

2 START AV LARMKLIENT OCH INLOGGNING

Starta klientprogrammet genom att dubbelklicka på ikonen TAlarmClient.



Öppna inloggningsfönstret genom att klicka på Inloggning i fasta menyn eller i drop down menyn. Alternativt kan snabbkommando ALT+F2 användas.



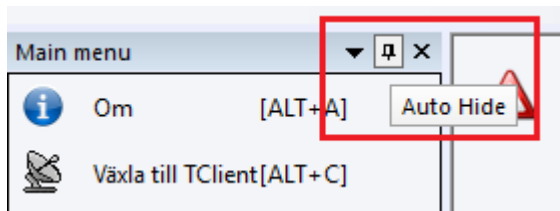
Skriv in Namn och Lösen på respektive rad, tryck därefter på knappen OK. Namn och Lösen skapas av systemets administratör.

3 MENYER

I den vänstra rutan och i drop-down menyn i övre vänstra hörnet finns de olika menyer som kan användas.

Menyerna öppnas genom enkelklick eller med snabbkommandon. T.ex. F3 för Blockering.

Menyfönstret kan döljas för att få större yta för information i klienten. Samma gäller larmlistan.



4 SÖKFÄLT

Alla tabeller/listor visar 500 rader ur databasen. Får alla rader med givna sökkriterier plats i listan så visas grön färg i sökfältet annars gul.

Wildcard kan användas i sökfältet med tecken * eller %.

Exempel: Sökning efter Auto*brand skulle kunna visa information som Automatlarm brand

Görs sökning med mellanrum så görs sökning som och-villkor.

Sökning "Brand Kontoret" söker alltså efter kombinationen brand och kontoret.

Vill man söka efter en specifik sträng som innehåller mellanrum så kan detta ersättas med _

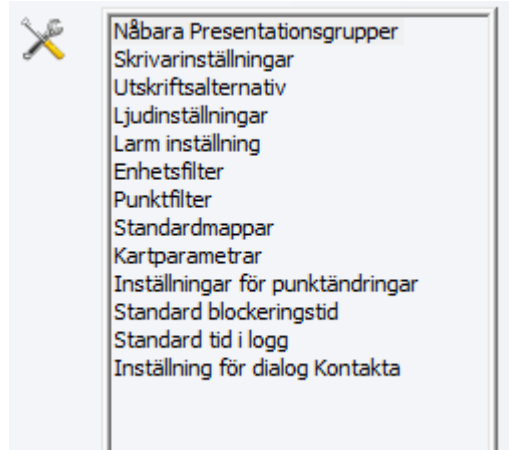
Tecknet understreck _ fungerar som ett wildcard, men endast för ett tecken.

Dessa funktioner finns genomgående i alla listor i TeleCall Larmklient

5 INSTÄLLNINGAR

Under inställningar finns ett antal val för hur Larmklienten ska fungera och vad som ska visas.

- **Nåbara Presentationsgrupper**
Här visas de presentationsgrupper som inloggad användare kan se.
- **Skrivarinställningar**
Inställning för vilken skrivare som skall användas vid utskrifter från Larmklienten.
- **Utskriftsalternativ**
Inställning för förhandsvisning innan utskrift.
- **Ljudinställningar**
Inställning för uppspelning av ljud i klientdatorn vid nytt larm.
- **Larm inställning**
Inställning för att tillåta borttagning av aktiva larm. Detta styrs också på användarnivå.
- **Enhetsfilter**
Filter för vilka typer av enheter som skall visas i meny Enheter samt punkter tillhörande dessa enheter i meny Punkter.
I meny Global sökning visas alla punkter oavsett inställningar.
- **Punktfilter**
Filter för vilken typ av punkter som skall visas i menyn Punkter.
I meny Global sökning visas alla punkter oavsett inställningar.
- **Standardmappar**
I Telecall Administratörsklient skapas alla objekt och punkter i ett mappträd, här görs inställning för i vilka mappar olika objekt skall skapas i.
- **Kartparametrar**
Inställning för upplösning och zoom på karta som kan visas för specifikt larm.
Här finns val för att använda Sokigo Cartesia karttjänst eller att öppna web-läsare med kartposition i Google Maps alternativt Open Street Map
- **Inställningar för punktändringar**
Inställning för att tillåta redigering av larmpunkter. Detta styrs också på användarnivå.
- **Standard blockeringstid**
Fördefinierad tid för blockering eller provläge av larmpunkter.
Tiden används i meny Ny blockering och Avblockering.



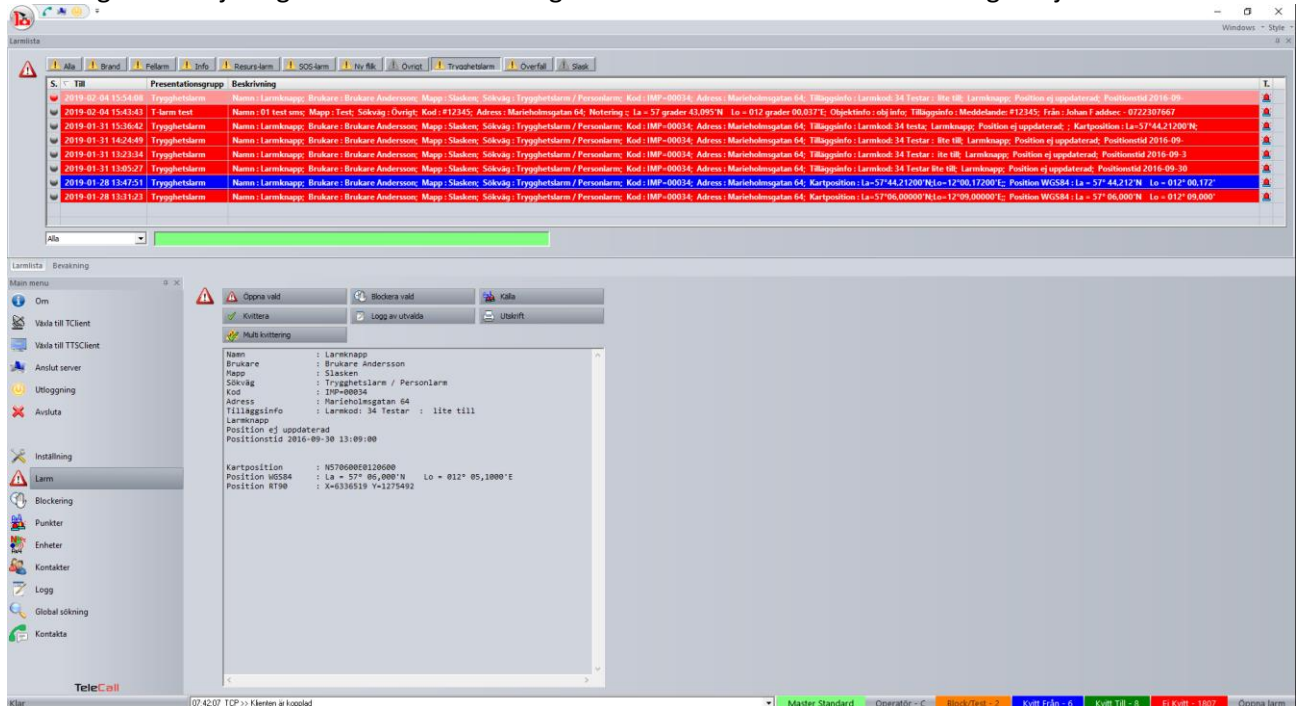
Här finns även val om man vill att punkter skall visas direkt när man öppnar blockeringsflikarna eller om man först måste söka efter något.

- **Standard tid i logg**
Fördefinierad tid för hur långt tillbaka i tiden loggen skall visa som standard.
- **Inställning för dialog Kontakta**
Inställning för att stänga ner fönstret efter avslutat samtal.

6 MENY LARM

6.1 VISNING AV LARM

När ett, eller flera, larm kommer in presenteras det/dessa i listform i meny Larm. Samtidigt kan en ljudsignal höras i datorns högtalare om man valt detta i inställning för ljud.



Larmlistan är uppdelad i larmflikar med en eller flera presentationsgrupper vardera. Endast de presentationsgrupper som användaren har behörighet till samt en flik där alla larm visas. Finns det okvitterade larm under en larmflik så visas detta med en gul varningstriangel i fliken. Genom att markera ett larm i listan visas information om händelsen i infonutan nedanför larmlistan. Vilken information som visas beror på inställning av filter som görs i TeleCall administratörs klient. Man kan även söka efter specifikt larm i fältet under larmlistan, val för inom vilken tid larmet har kommit in kan göras i 4 steg. Senaste timmen, dagen, veckan eller månaden. Larmlistan visas i alla menyer, för att öka plats för information i övriga menyer kan larmlistan gömmas med hjälp av val i övre högra hörnet. Man kan även ändra listans storlek samt lägga den i eget fönster t.ex. för att alltid kunna ha den öppen på egen skärm.

6.2 LARMÅTGÄRDER

I menyn Larm finns knappar för olika åtgärder.

- **Öppna vald**
Snabbkommando Ctrl+F2
För att visa mer information om larmet kan detta öppnas genom att dubbelklicka på larmet i larmlistan eller klicka på knappen Öppna vald.
I den nya rutan som öppnas för larmet kan finns knappar for samma funktioner som i menyn Larm, samt val för radering av larmet och karta med position för larmhändelsen om detta

används utav systemet.

- **Kvittera**
Snabbkommando Ctrl+A
I larmlistan kan man kvittera enskilda larm genom att markera och klicka på knappen Kvittera.
- **Multi kvittering**
Snabbkommando Ctrl+M
Ett nytt fönster för kvittering och radering av larm öppnas. Här kan flera larm markeras och kvitteras samtidigt. Larm ur vald larmflik visas i denna lista.
- **Blockera vald**
Snabbkommando Ctrl+F3
Detta öppnar meny Ny blockering med vald larpunkt i listan för blockering. Punkten är inte blockerad förrän blockering är utförd i menyn Blockering!
Se Blockera larpunkt.
- **Logg av utvalda**
Snabbkommando Ctrl+F6
Detta öppnar menyn Logg med historik för vald punkt.
- **Källa**
Snabbkommando Ctrl+F7
Detta öppnar menyn Punkter med vald larpunkt i listan för punkter. Se [Punkter](#)
- **Utskrift**
Snabbkommando Ctrl+P
Genererar utskrift av samtliga larm i vald larmflik.

6.3 BEVAKNINGSLISTA

Bevakningslistan används för larm som kvitterats och operatören inte vill ta bort ännu men lägga undan från larmlistan för att kunna göra notering eller liknande i larmet t.ex. efter återkoppling från person på plats.

S.	S.	Till	Presentationsgrupp	Beskrivning
		2019-01-18 12:47:40	Trygghetslarm	Namn : Övrigt test OVLS; Brukare : Brukare Andersson; Telefonnummer : 0722307667; Mapp : Slasken

I rutan längst till vänster "Status App" kan man se senast mottagna status från AddSecure Responder App, om larmet skickats till Appen.

Hur man placerar ett larm i bevakningslistan och hur man larmar Responder App kan ni läsa under Öppnat Larm

6.4 ÖPPNAT LARM

När man öppnat ett larm visas larminformation i tre rutor.

- Typ av larm
- Platsinformation
- Tilläggsinformation

Information om brukare av trygghetslarm kan vara indelat i olika typer av information och dessa har olika bakgrundsfärg i fältet till höger.

Här visas även deltext kopplad till larpunkten.

Det finns även möjlighet att utföra vissa åtgärder manuellt som t.ex. utsändning av Larminformation till AddSecure Responder App, SMS, Personsökning, Rakel SDS, Stationsutlarmning IP/Rakel mm.

I exemplet nedan har ett trygghetslarm larmat och knappen med grön lur blinkar rött vilket indikerar att det finns ett väntande talsamtal för larmet. Tryck F9 eller klicka på luren för att öppna dialogen [Kontakta](#) och svara/ringa ut till enheten.

The screenshot shows the 'Larm' (Alarm) window in the AddSecure software. At the top, it displays the date and time '2019-02-04 15:54:08' and the alarm type 'Trygghetslarm'. A red telephone icon indicates an active call. The main area is divided into several sections:

- Header:** A table with columns 'Typ', 'Id', 'Beskrivning', and 'Telefon'. The data row shows '123456', 'Testgatan 23', and '0722307667'.
- Larmöversikt (Alarm Overview):** A grid of information including:
 - Typ: Trygghetslarm
 - Address: Marieholmsgatan 64, Göteborg
 - Position: La = 57° 06,000'N, Lo = 012° 05,1000'E
 - Medicinsk info: Medical info about the user. !! Seriously important that the operator get this info !!
 - Viktigt: Important info about the user
 - Övrigt: Other info that could be good to know
 - Ändring / ny info: Change / new information about the user
- Table:** A table with columns 'Typ', 'S.', 'Namn', 'Notering', and 'Nummer'. The first row shows 'Trygghetsteam 1' with a red telephone icon in the 'Typ' column and 'Kontoret bla bla, 0317030660; Mobil, 0722307667; Sekare_91207_Responder App' in the 'Nummer' column. A context menu is open over this row with options: 'Anrop', 'Skicka meddelande', 'Skicka e-mail', and 'Responder App'.
- Logg (Log):** A table at the bottom with columns 'Typ', 'Tid', 'Resultat', 'Tid', and 'Beskrivning'. It shows two entries:
 - 2019-02-05 10:25:57, 0 sek., green checkmark, 'Namn: AccessV4-formulär tilläggsinfo ; Adress: 127.0.0.1:1297 ; ...'
 - 2019-02-04 15:54:08, 0 sek., green checkmark, 'Namn: AccessV4-formulär tilläggsinfo ; Adress: 127.0.0.1:1297 ; ...'

Nedersta rutan i mitten är en händelselogg för larmärendet. Här ser man åtgärder som är utförda. Både automatiskt och manuellt.

6.4.1 MANUELL ÅTGÄRD

Mitt i larmfönstret ser man vilka personer eller enheter som finns konfigurerade för manuell aktivering/utskick.

I exemplet ovan finns det en person kopplad till larmet. Genom att högerklicka på raden kan man välja mellan ett par olika åtgärder. T.ex. ringa till personen (Anrop), Skicka meddelande, e-mail eller att larma personen via Responder App.

Skickas larmet till ResponderApp så kommer man kunna följa staus från personen som larmet skickats till.

Även SMS-mobil, Larmkedja, Rakel-mallar mm vara kopplade som möjliga åtgärder.

Genvägar för markerad åtgärd t.ex. en person.

Ctrl +C - Ring telefon

Ctrl +S - Skicka meddelande

Ctrl +E – Skicka e-mail

Ctrl +X – Skicka till Responder App

6.4.2 ORSAK - ÅTGÄRD

Beroende på konfigurering av larmets presentationsgrupp kan det vara möjligt att ange larmorsak och åtgärd av operatören. Detta används oftast vid hantering av trygghetslarm.

Både Orsak och Åtgärd loggas för ärendet och Orsak läggs även till i informationen som kan skickas till SMS, Responder App mm.

6.4.3 LARMNOTERING

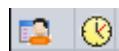
Notering för larmhändelsen kan skrivas i rutan längst ner till höger. Även detta sparas i ärendeloggen.

6.4.4 BEVAKNING

Knappen Bevakning nere till vänster används för att lägga undan larmet från larmlistan till bevakningslistan. Detta kan vara användbart om man har larm som operatör hanterat men inte vill ta bort ännu. Exempel kan vara ett larm som man ringt ut personal på och inväntar återkoppling for att skriva i kommentar innan man tar bort larmet.

Eller att man inväntar kvittens eller status från en person via Responder App.

Status från Responder App:



Levererat, väntar på kvittens



Kvitterat



Framme



Ej levererat / Nekat



På väg



Klar

6.4.5 UTSKICK RESPONDER APP

Utskick till fler användare av Reponder App

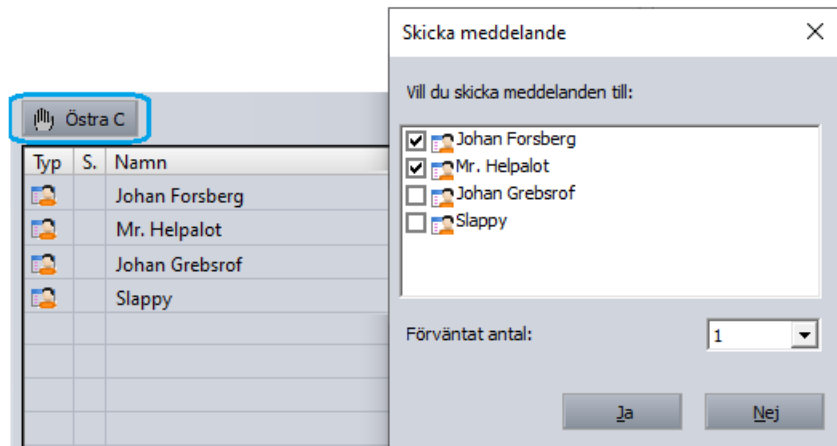
I Telecall Larmklient kan man skicka ut larm till fler användare av Responder app.

Manuell åtgärdsplan

Finns Manuell åtgärdsplan med personer, som har Responder App, kopplade till larpunkten så kommer det visas en knapp ovanför listan med personer/möjliga manuella åtgärder. Knappen visar namnet på åtgärdsplanen. Personerna kopplade till åtgärdsplanen syns också i listan.

Trycker man på knappen kommer en dialog med lista på alla kopplade personer som har Responder App. Här kan man välja vilka personer som larminformation ska skickas till.

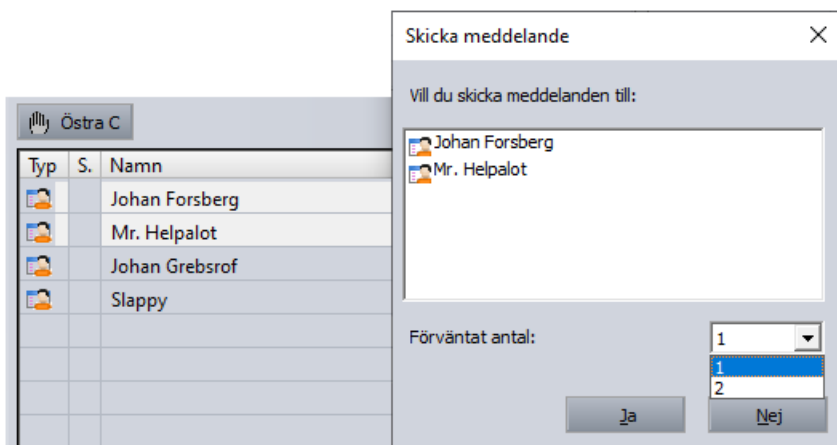
Man kan också ange förväntat antal acceptanser. Sätts 1 som förväntat antal så kommer larmet skickas till de man angett, men det räcker att en person accepterar larmet. När en person accepterat kommer larmet tas bort från övriga personer som larmet skickats till.



Markera flera personer

Flera personer kan markeras (Ctrl och klick på fler personer) och genom att trycka Ctrl+X, eller högerklick -> Responder App, så öppnas liknande dialog som för Manuell åtgärdsplan.

Skillnaden är att man i detta läge inte kan bocka i/ur vilka personer larmet ska skickas till. I övrigt är det samma funktionalitet.

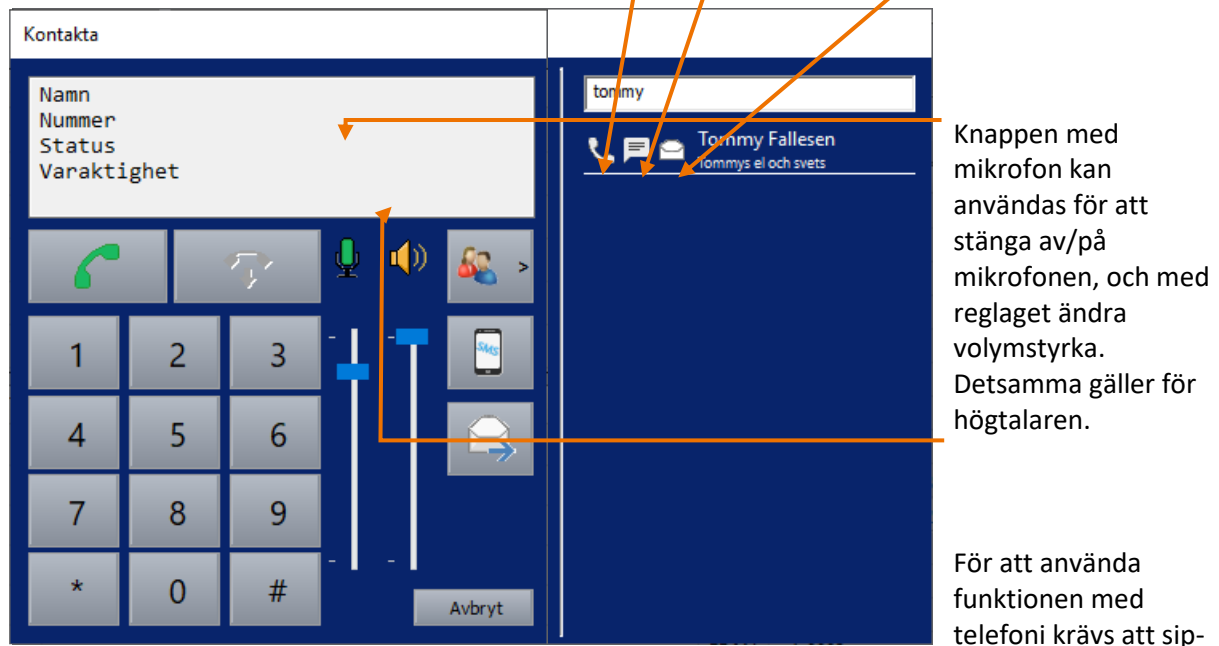


7 KONTAKTA

Dialog för att hantera samtal kan öppnas genom att svara på larm, välja anrop till person i larm eller från meny.

Här kan man ange valfritt nummer eller söka efter personer i systemet genom att skriva i rutan till höger.

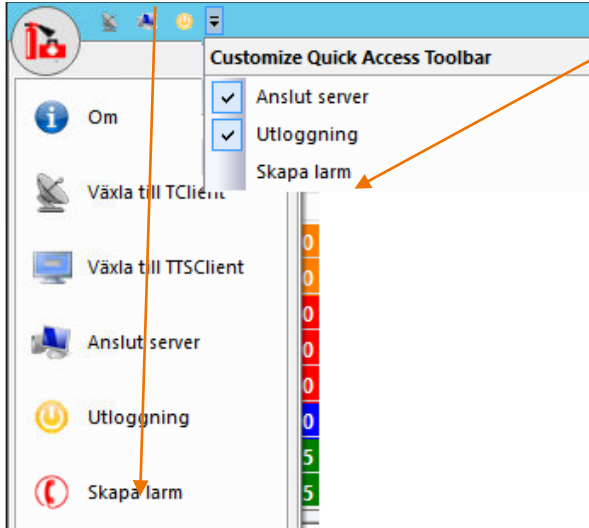
Har personen telefonnummer så kan man trycka på luren för att ringa. Tryck på meddelande-symbolen för att skicka SMS, Personsökning eller SDS till Rakelenhet. Tryck på brevet för att skicka e-mail.



telefoni med Telecall – IHM anslutning är installerat.

8 SKAPA LARM

Möjlighet att manuellt aktivera punkter för trygghetslarm.
Fönstret för att söka efter larm-id och punkter öppnas genom att trycka F4 eller via menyn. Man kan också lägga till en snabbknapp överst i klienten.



8.1 SÖKA LARM-ID OCH AKTIVERA LARM

Öppna "Skapa larm", skriv in larm-id och tryck Enter för att söka.
Tryck Tab för att markera översta punkten i listan.
Välj punkt med piltangenterna och tryck Enter för att aktivera larmet.

Typ	Namn
	EP Larm 4021
	Okänd kod 4021
	Larmknapp 4021
	Dörrlarm 4021
	Rökvarning 4021

Buttons: Aktivera, Avbryt

Man kan också klicka på punkten man vill och sedan knappen Aktivera för att aktivera larmet.
Efter att man aktiverat larmet så stängs fönstret och larmet finns i larmlistan.

9 MENY BLOCKERING

9.1 BLOCKERA LARMPUNKT

I meny Blockering finns tre flikar.

Flik Alla. Visar alla punkter som användaren kan blockera

Flik Ej blockerad. Visar punkter som inte är blockerade eller i testläge

Flik Blockerad. Visar blockerade punkter och punkter i testläge

Listan för punkter som kan blockeras är tom innan sökning utförs.

Sök efter larmpunkt i sökfältet, här kan man söka på punktens namn, objektinfo mapp, mm.

De olika kolumnerna i listan visar punktens Typ, Namn, Objektinfo vilken mapp den tillhör samt status. Till, Från, Block till, Block från, Provtill eller Provtill från.

Funktioner i menyn Blockering.

- Tid för blockeringen**
 Inställning för till vilken tidpunkt blockeringen / provläget skall gälla. Efter denna tid går punkten automatiskt till skarpt läge igen.
- Blockera**
 Öppnar fönster för att välja blockerare (se Välj blockerare) samt blockera valda punkter. När en punkt som är blockerad aktiverad visas detta inte i larmlistan utan endast i loggen om detta är inställt av administratör.
- Provläge**
 Samma som för blockering men om punkt i provläge aktiveras visas detta i larmlistan med gul färg.
- Uppdatera**
 Uppdaterar blockeringslistan.
- Markera/Avmarkera Alla**
 Markerar eller avmarkerar samtliga punkter som visas i listan.

Detta kan med fördel användas vid t.ex. blockering av alla ingångar på en larmsändare.

- **Ändra vald**
Öppnar fönster för redigering av vald punkt. Se 7.1
- **Logg av utvalda**
Detta öppnar menyn Logg med historik för vald punkt.
- **Notering för utvalda**
Fönster för notering öppnas. Här kan notering skrivas för larmpunkten.
Denna notering kan även visas i meny Punkter

- **Välj blockerare**
Fönster för val av person som begär blockeringen öppnas. Sökning kan göras på personens namn, företag eller lösenord.
Notering kan skrivas till blockeringen.

Sök efter person som begär blockeringen, markera och tryck OK för att utföra blockeringen.

I fliken Blockerad visas endast punkter som ligger blockerade eller i provläge.
Listan är tom innan sökning utförts
Om man inte ändrat detta i meny inställningar

Namn	Person företag	Nummer
Anders Andersson	AA Larm och tele	031-7030650

Sökning: Anders Ande

Blockeringslösen : branders
Person notering : Nås alltid på mobilen

Notering:

OK Välj blockerare Avbryt

9.2 AVBLOCKERA

Handhavande lika som för blockering men för avblockering behöver ingen blockerare väljas. De olika kolumnerna i listan visar punktens Typ, Namn, Objektinfo vilken mapp den tillhör, vald blockerare, status samt avblockeringstid.

Sök efter och markera punkten som skall avblockeras.

I rutan nedanför listan visas information om den markerade larmpunkten.

Tryck Avblockera för att lägga punkten i skarp drift igen.

9.3 FÖRLÄNGA BLOCKERING

Man kan ändra tid för tidigare blockerade punkters blockering eller provläge.

Samma handhavande som vid blockering.

10 PUNKTER

Menyn Punkter används för att se larmpunkters information, vilken enhet larmpunkten är kopplad till och att redigera punktens information.

Även skapande och radering av punkter kan utföras. Detta bör endast göras av administratör.

Sökning kan göras efter namn på punkten eller enheten som den är knuten till.

10.1 REDIGERA PUNKTER

Sök efter punkten du vill redigera, markera den och klicka på Ändra vald.

ma larmkod som
ing mm.

3. Lägg till - visar lista med konfigurerade Utskick som kan kopplas till larmpunkten
Ta bort kopplar bort markerat Utskick från larmpunkten.

4. Kontaktpersoner kan läggas till och även redigeras i denna dialog. Tänk på att ändringar i kontakt gäller inte bara i specifik punkt utan generellt för kontakten.

Ny – öppnar dialog för att skapa ny kontakt. Se även 9. Kontakter
Lägg till – öppnar lista med konfigurerade Kontakter som kan kopplas till larmpunkten.
Ändra – öppnar dialog för att redigera markerad kontakt. Se även 9. Kontakter
Ta bort - raderar inte markerad kontakt utan kopplar bort den från larmpunkten.

II ENHETER

I meny Enheter visas enheter i systemet med dess verkliga status: TILL = aktiv eller FRÅN = kommunikationsfel.

Man kan söka efter specifik enhet genom att ange enhetens namn eller namn på mappen som enheten ligger i.

Man kan skriva en notering för vald enhet genom att markera enhet och klicka på 'Notering för utvalda' längst ner till vänster.

Man kan även söka efter typ av enhet.

t.ex. Nod, V4term, ECD (trygghetslarm/personlarm),

12 KONTAKTER

I menyn Kontakter visas alla kontakter som är konfigurerade i databasen.

Här kan man söka efter kontaktens namn eller företag, markera kontakten och visa dess information.

12.1 REDIGERA KONTAKT

Sök efter kontakten du vill redigera, markera den och klicka på Ändra vald.

Radera – raderar markerad rad med telefonnummer.

2. Använt i – här visas objekt som kontakten är knuten till. T.ex. som kontaktperson i larmpunkt.

13 LOGG

I menyn Logg visas loggade händelser för larmpunkter och andra händelser i systemet.

Här kan man söka efter en larmpunkt och se loggade händelser/larm för punkten.

Utskrift – skriver ut markerad logghändelse.

Utskrift med historik – skriver ut logg från

14 GLOBAL SÖKNING

I meny Global sökning kan en bredare sökning utföras än i de olika menyerna för Blockering, Punkter osv. Information för markerad punkt eller enhet visas i inforutan.

Man kan markera punkter och trycka Blockera men detta blockerar inte punkterna utan visar dem i blockeringsmenyn.