

# Zuverlässigkeit von Push-Nachrichten erhöhen: SMS-Rückfallebene

- Was ist die SMS-Rückfallebene?
- Funktionalität
  - Ablaufdiagramm
  - Besonderheiten
  - Voraussetzungen
    - FE
    - Apps
      - Android
      - iOS
      - Windows Phone
    - Kundenkonto
      - Für wen ist SMS-Fallback?
- Wie wird die Funktion konfiguriert?
  - FE2-Adressbuch
  - aPager PRO Plugin

## Was ist die SMS-Rückfallebene?

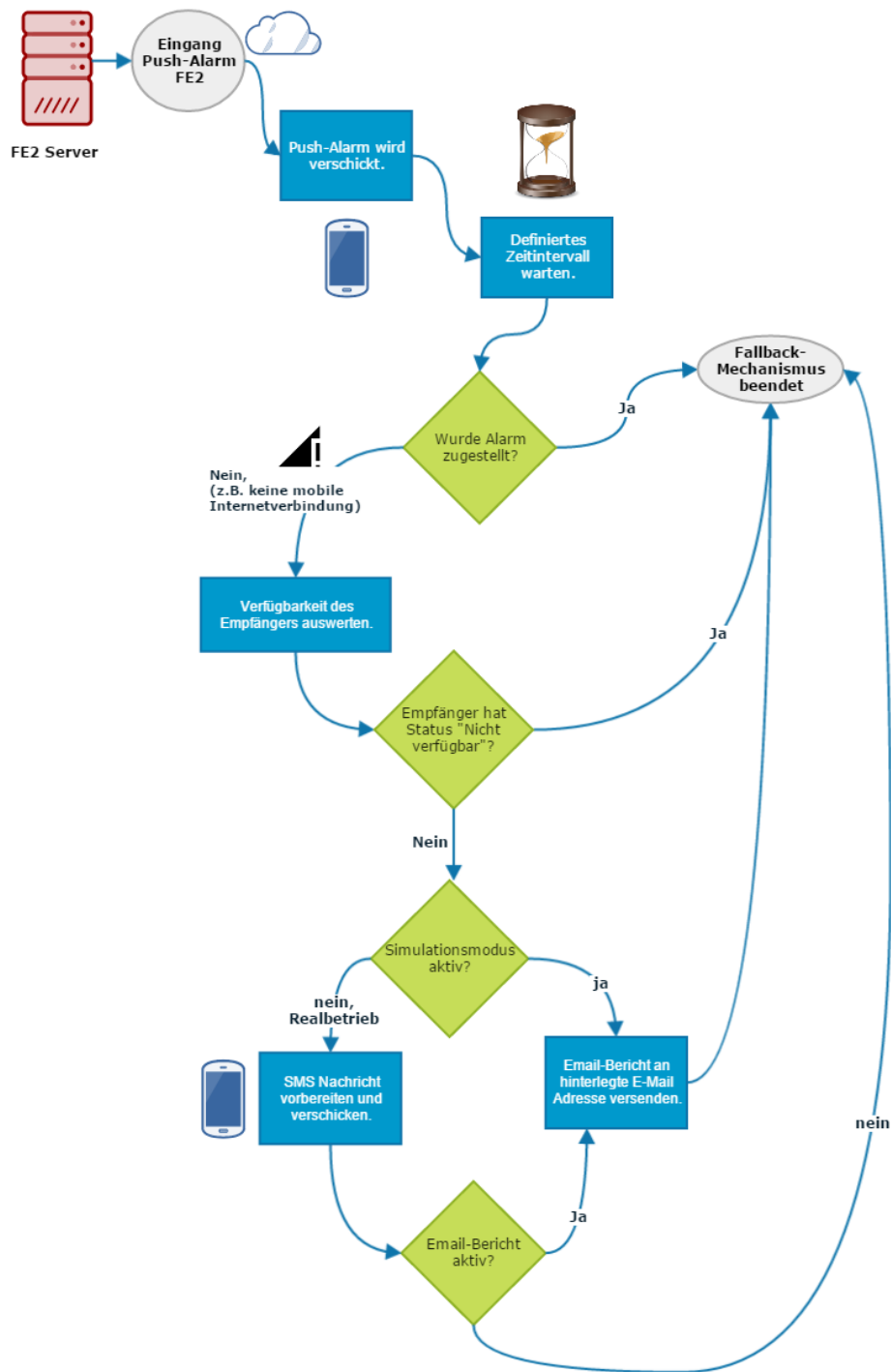
Die SMS-Rückfallebene dient zur Steigerung der Zuverlässigkeit von Alarmnachrichten, die über Push versendet werden. Eine Zustellung von Alarmen innerhalb eines Zeitraums X kann damit nahezu garantiert werden\*

## Funktionalität

Die Funktion prüft nach einem eingestellten Intervall X (in Sekunden) ob die versandte Push-Nachricht an aPager PRO Android bzw. iOS bereits zugestellt wurde.

Ist dies innerhalb des Zeitfenster nicht geschehen, so wird eine SMS an den Nutzer verschickt. Diese SMS kann von aPager PRO Android wie ein normaler Push-Alarm angezeigt werden. Bei iOS ist eine Zustellung aufgrund von Systemlimitierungen nur als normale SMS möglich.

## Ablaufdiagramm



## Besonderheiten

Der SMS Versand wird über unseren Partner SMSflatrate auf dem höchsten verfügbaren Gateway abgewickelt. Eine Verwendung anderer SMS-Anbieter ist nicht möglich.

SMS werden bei Verwendung der OnlineServices nur dann verschickt, wenn der zu alarmierende Nutzer den **Verfügbarkeitsstatus Verfügbar** oder **bedingt verfügbar** hat.

Im Modus **nicht verfügbar** werden keine SMS an den Benutzer verschickt. Bitte beachten Sie, dass die Schreibweise der registrierten Empfängeradresse mit der in den *Online Services* für die Person hinterlegte **E-Mail Adresse übereinstimmen muss**.

## Voraussetzungen

## FE

Für die Funktion benötigen Sie mindestens FE2 in der Version 2.14.134



Für verschlüsselte Alarmer benötigen Sie **mindestens die FE2 Version** 2.15.X (beta). Die Funktion wird in der nächsten stabilen Version enthalten sein.  
Bei verschlüsselten Alarmen wird aufgrund der Länge nicht der gesamte Alarme übertragen, da dies viele SMS erzeugen würde (zudem kann iOS die Nachrichten nicht entschlüsseln).  
Stattdessen wird eine **alternative Kurzform** verwendet, die den Namen der alarmierten Einheit enthält. Diese SMS wird im Klartext übertragen.  
Der Nachrichtentext wird in FE2 aufbereitet, wodurch die sichere Ende-zu-Ende-Verschlüsselung selbstverständlich weiterhin bestehen bleibt.

## Apps

### Android

Sie benötigen mindestens Version 77 / 3.0.7.20170314 der aPager PRO App für Android.

Weitere Voraussetzungen finden Sie hier: [SMS Funktionalität für aPager PRO aktivieren \(Rückfallebene\)](#)

### iOS

Es wird mindestens die App Version 1.0.9 benötigt, verfügbar ist die Funktion für alle derzeit unterstützen iOS-Geräte ab dem **iPhone 4**.

Um einen sauberen Betrieb des Fallbacks zu gewährleisten, darf die App **nicht** aus dem App-Switcher gewischt werden. Dies stellt ein erzwungenes Beenden dar, woraufhin die App bei einer ankommenden Pushbenachrichtigung nicht gestartet wird.

Die App muss nach einem Reboot des Geräts außerdem unbedingt einmal manuell gestartet werden.



Wird dies nicht beachtet, so kommt es zu **keiner Rückmeldung, dass der Alarm erfolgreich empfangen wurde, was wiederum eine SMS auslöst**.  
Bitte kommunizieren Sie dies an Ihre Nutzer um etwaige Kosten zu vermeiden!

In der App sind für Fallback keine Einstellungen notwendig.

### Windows Phone

Windows Phone unterstützt diese Funktion leider nicht und wird die Unterstützung auch nicht erhalten.

## Kundenkonto

Damit SMS über die Funktion verschickt werden können, benötigen Sie aufgeladenes SMS-Guthaben auf ihrem Shop- bzw. Kundenkonto. Wie Sie Ihr Konto aufladen können, entnehmen Sie bitte diesem Artikel [FE2 SMS](#)

### Für wen ist SMS-Fallback?

SMS-Fallback ist eine Option für alle Kunden, die die Zuverlässigkeit von Push-Nachrichten maximieren möchten. Sollte aufgrund von Einschränkungen im mobilen Internet (z.B. in ländlichen Bereichen, Keller, etc.) der Push-Nachrichteneingang gestört sein, kann durch den Versand einer SMS die zeitnahe Alarmierung sichergestellt werden. Gleichzeitig bleibt der Großteil der Nachrichten, der innerhalb des Intervalls bestätigt werden komplett kostenfrei und nur im "Fehlerfall" entstehen zusätzliche Kosten. Kunden, die diese Zuverlässigkeit bei gleichzeitig geringen Kosten wünschen, sollten die Funktion nutzen.

## Wie wird die Funktion konfiguriert?

### FE2-Adressbuch

Für die Funktion ist es notwendig, den Personen im Adressbuch, die für aPager PRO konfiguriert sind (über E-Mail Adressen) eine aktuelle **Mobilfunknummer** einzutragen.

### aPager PRO Plugin



Vorhandene aPager PRO Plugins müssen gelöscht und neu hinzugefügt werden!



Schalten Sie **kein** extra SMS-Ausgangs-Plugin hinter das aPager PRO Plugin. Die SMS werden durch unsere Backend-Server verschickt, daher ist da Plugin überflüssig. Selbes gilt für den Haken "Für SMS vorbereiten". Dieser ist **nicht** nötig.

Die Funktion wird direkt im aPager PRO Plugin konfiguriert. Wie für Push auch, werden die zu alarmierenden Personen im Plugin ausgewählt. Enthalten die konfigurieren Personen jeweils Mobilfunknummern, so werden diese automatisch für den Fallback-Modus vorgesehen.



Wie alle anderen Plugins auch, können die verfügbaren Optionen direkt in der integrierten Hilfe im Plugin über das Fragezeichensymbol links unten eingesehen werden. Die Optionen werden daher hier nicht im Detail beschrieben.

### **Funktion aktivieren**

Die Funktion wird über die Box unter "Rückfallebene", "Rückfallebene nutzen" konfiguriert. Über das Auswahlmenü kann eine Intervallzeit definiert werden. Diese Zeit gibt an, wann unsere Systeme aktiv werden und den Empfang der versandten Push-Nachrichten prüfen sollen. Je kürzer das Intervall eingestellt ist, desto schneller wird auf den alternativen Alarmierungskanal SMS zurück gegriffen.

### **Simulationsmodus**

Eine Besonderheit der Funktion ist der Simulationsmodus. Dieser ist nur in Verbindung mit der Funktion "Email-Adresse für Übermittlungsstatus" (siehe unten) bzw einer dort eingetragenen E-Mail Adresse sinnvoll.

Wird dieser Modus genutzt, so werden zwar keine SMS verschickt, Sie erhalten jedoch eine E-Mail-Übersicht nach der eingestellten Intervallzeit, welche Auswirkung eine "scharf geschaltete" Fallback-Funktion gehabt hätte.

Sie sehen auf einen Blick wer per SMS alarmiert worden wäre, bzw. wer nicht, abhängig vom Verfügbarkeitsstatus (siehe oben) und erhalten Erkenntnisse für die beste Konfiguration der Intervallzeit.

### **Email-Adresse für Übermittlungsstatus**

Wenn hier eine Adresse eingetragen wird, erhalten Sie einen Bericht, wenn die SMS-Fallback-Option greift. Diese Nachricht erhalten Sie im Realfall, sowie im Simulationsmodus (siehe oben).

\*Abhängig von Faktoren wie Mobilfunkabdeckung, etc. Eine Zustellgarantie kann nicht gegeben werden, da bspw. die Mobilfunkanbieter keine 100% Verfügbarkeit für Ihre Netze geben.