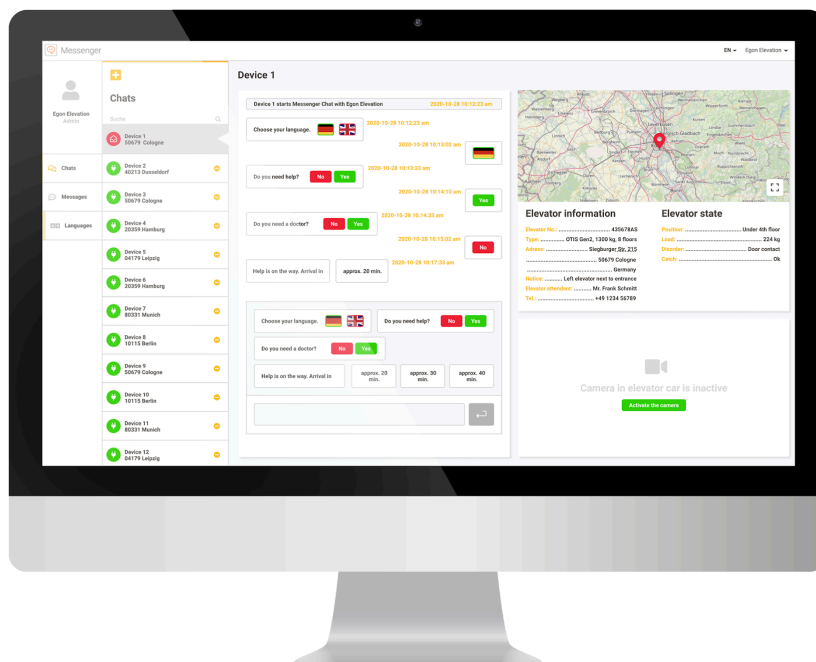


Benutzerhandbuch

# flexyPage Messenger

für den Hörbehindertennotruf (2SC)

Version 1.3



# Inhalt

[Ein kurzer Überblick](#)

[Hinweise zur flexyPage Dokumentation](#)

[Sicherheitshinweise](#)

[Sicherheitshinweise und Einschränkungen](#)

[Anwendungsbereich des flexyPage Messengers](#)

[Funktionsprinzip](#)

[Anforderungen](#)

[Inbetriebnahme des Displays](#)

[Montage](#)

[Elektrischer Anschluss](#)

[Verkabelung des Displays mit dem Notrufgerät](#)

[Leitronic](#)

[Konfiguration der Eingänge im flexyPage Editor](#)

[Leitronic](#)

[Einrichtung des Messenger Widgets](#)

[Trigger \(Timer/Event\)](#)

[Notruf aktiv](#)

[Notrufgerät gestört](#)

[Messenger Chat beendet](#)

[Anwendungsnahes Konfigurationsbeispiel](#)

[Sonderkonfiguration](#)

[Leitronic](#)

[MSAG](#)

[Funktionstest](#)

[Überprüfung der Verbindung](#)

[Überprüfung der Kommunikation zwischen Display und  
der Notrufzentrale](#)

[Hinzufügen einer Video-Kamera](#)

[Netzwerkkamera](#)

[USB-Kamera](#)

[Der flexyPage Messenger-Server](#)

[Übersicht](#)

[Installation](#)

[SaaS oder lokale Installation](#)

[Externer Dienstleister \(über das Internet\)](#)

[Einrichtung von Nutzern](#)

[Hinzufügen von Geräten](#)

[Definition von Sprachen](#)

[Festlegung vordefinierter Nachrichten](#)

[Schnittstellenbeschreibung für die Integration als I-Frame](#)

[Schnittstellenbeschreibung über das Lift-Chat-Protokoll](#)

## Ein kurzer Überblick

flexyPage ist ein modernes, flexibles System zur gleichzeitigen Darstellung von Lift-Informationen und multimedialen Präsentationen inner- und außerhalb von Aufzügen.

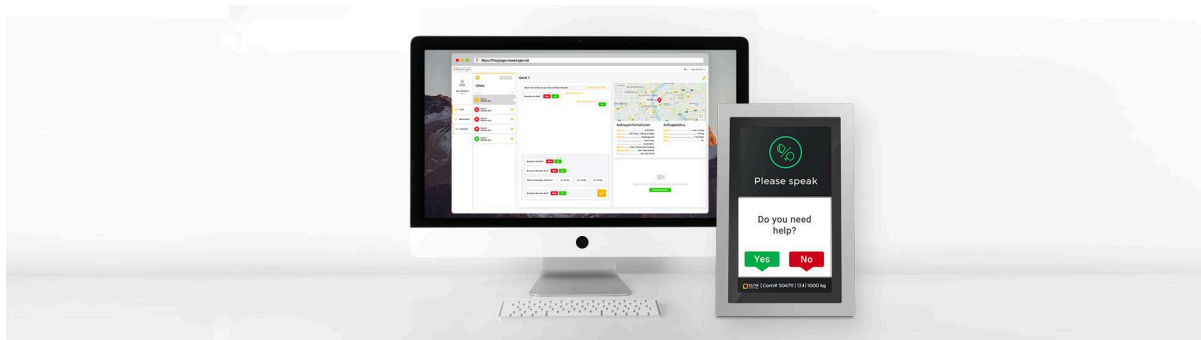
Die flexyPage Displays stehen in verschiedenen Größen (von 7“ bis 65“) und Bauformen zur Verfügung und mit den Mediaplayern in der Boxed-Variante können auch Standard-Monitore und TVs über eine DVI/HDMI-Schnittstelle angesteuert werden. Über die integrierte CAN-Schnittstelle können externe Sensoren, Ein-/Ausgangsmodule und Steuerungen angeschlossen werden, die den Standard CANopen CiA 417 – CANopen-Lift unterstützen. Das Audiosignal steht über eine Line-out-Schnittstelle oder einen Lautsprecheranschluss zur Verfügung. Für die Eingabe von Kommandos durch den Nutzer können verschiedene Touch-Sensoren angeschlossen werden. Die Konfiguration und Anbindung an das Internet erfolgt über die LAN-Schnittstelle.

Die Displays können in allen Aufzügen für die verschiedensten Anwendungen eingesetzt werden, sowohl im Neubau als auch in der Nachrüstung.

Der **flexyPage Messenger** ist ein Bestandteil der flexyPage Displays. Er ermöglicht die visuelle Kommunikation mit den Eingeschlossenen in einem Aufzug und erweitert damit die Funktionen der akustischen Notrufgeräte für Nutzer mit einer Hörbehinderung. Die Funktionsweise der Displays und der Zentrale sind in diesem Benutzerhandbuch beschrieben.



Haben Sie Fragen oder Anregungen? Sprechen Sie uns an  
[sales@flexyPage.de](mailto:sales@flexyPage.de).



## Hinweise zur flexyPage Dokumentation



Dieses Benutzerhandbuch beschreibt die Funktionen des Messenger Widget und der Messenger Server Software, die Einrichtung und Konfiguration und Hinweise zur Nutzung und den Schnittstellen. Das Handbuch stellt nur einen Teil der gesamten Produktdokumentation dar und unterliegt einer stetigen Aktualisierung.

Dieses Dokument, die Fotos, Grafiken und Videos sowie Hard- und Software, sind urheberrechtlich geschützt. Sie dürfen ohne schriftliche Genehmigung weder kopiert, noch sonstwie in Umlauf gebracht werden.

Übersetzungen bedürfen ebenfalls der schriftlichen Genehmigung.

Ansprechpartner für Kopien, Übersetzungen und alle ähnlichen Anliegen ist ausschließlich die ELFIN Technology GmbH. Die Dokumentation wird mit großer Sorgfalt erstellt. Trotzdem sind Fehler nicht ausgeschlossen. Wir freuen uns sehr über Anregungen und Hinweise auf Fehler in unserer Dokumentation. Wenden Sie sich dafür bitte an unseren Vertrieb oder Support.

Die ELFIN Technology GmbH haftet nicht für Schäden, etwaige Fehler und deren Folgen die im Zusammenhang mit Lieferung oder Gebrauch dieses Benutzerhandbuchs auftreten.

Lesen Sie bitte die Dokumente vor dem Gebrauch sorgfältig durch!



Die aktuelle Version der Handbücher, Produktdatenblätter sowie weitere Dokumente und Anwendungsbeispiele finden Sie auf der Produkt-Homepage unter:

## **flexyPage Messenger Video**

Einführung in das flexyPage System

Schnellstartanleitung

Videos und Anleitungen

flexypage Benutzerhandbuch

Widget-Beschreibungen

Produktdatenblätter

Häufig gestellte Fragen

Kontakt zum Vertrieb

Kontakt zum Support

[flexypage.de/de/hoerbehindertennotruf..](https://flexypage.de/de/hoerbehindertennotruf..)

[flexypage.de/de/dokumentation](https://flexypage.de/de/dokumentation)

[flexypage.de/de/dokumentation](https://flexypage.de/de/dokumentation)

[flexypage.de/de/tags/video-tutorials](https://flexypage.de/de/tags/video-tutorials)

[flexypage.de/de/benutzerhandbuch](https://flexypage.de/de/benutzerhandbuch)

[flexypage.de/de/videos-und-anleitungen](https://flexypage.de/de/videos-und-anleitungen)

[flexypage.de/de/dokumentation](https://flexypage.de/de/dokumentation)

[flexypage.de/de/faq](https://flexypage.de/de/faq)

[flexypage.de/de/vertrieb](https://flexypage.de/de/vertrieb)

[flexypage.de/de/hilfe](https://flexypage.de/de/hilfe)

## **Sicherheitshinweise**

### Sicherheitshinweise und Einschränkungen



Befolgen Sie alle Anweisungen in diesem Handbuch und am Gerät.

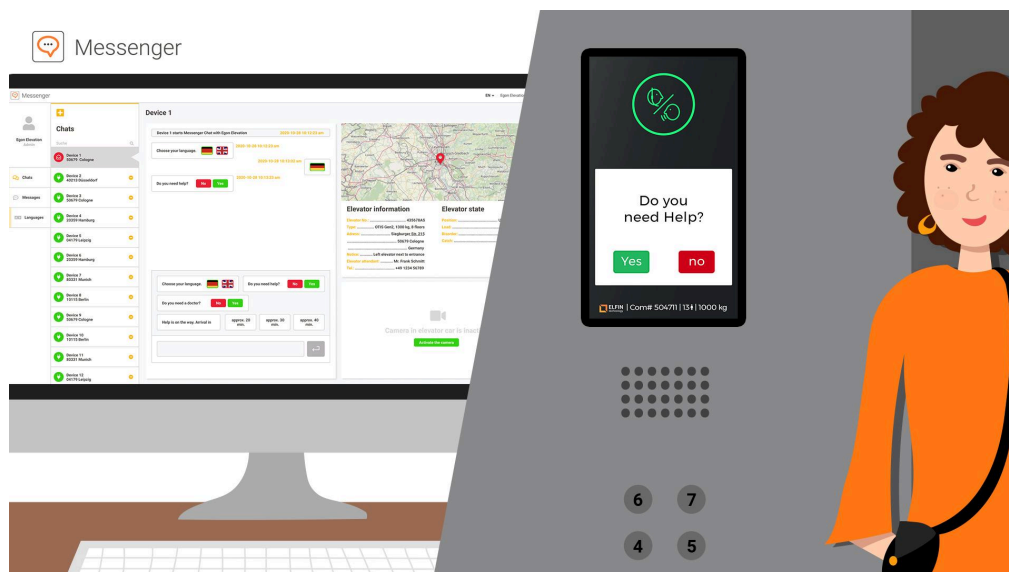
Ein Ausrufezeichen in einem Warndreieck macht Sie auf spezielle Hinweise am Gerät aufmerksam.

Montage und Inbetriebnahme darf nur durch Fachpersonal erfolgen! Die Instandsetzung defekter Displays darf nur durch den ELFIN-Support erfolgen. Ein eigenständiges Öffnen des Gehäuses kann zur Beschädigung des Displays erfolgen und führt zum sofortigen Verlust der Garantieansprüche. Sollte das Gerät bei der Lieferung bereits beschädigt sein, schließen Sie es nicht an den Strom an! Wenden Sie sich an den Support von ELFIN.

Benutzen Sie bei der Pflege des Geräts keine ätzenden, scharfen Reinigungsmittel und bringen Sie keine scharfen Gegenstände an das Glas an.

Durch Wärmestau kann es zu einer Überhitzung des flexyPage Displays kommen. Dies kann zu Schäden am Display führen. Die Kühlung der internen Elektronik erfolgt passiv über das Gehäuse. Sorgen Sie für eine ausreichende Luftzirkulation rund um das flexyPage Display. Ist das Gehäuse mit Lüftungsschlitzen ausgestattet, dann achten Sie darauf, dass die Lüftungsschlitze immer frei sind. Nässe und Flüssigkeiten, die in das flexyPage Display gelangen, können elektrische Schläge oder Kurzschlüsse verursachen. Verwenden Sie die Displays nur innerhalb von Gebäuden. Lassen Sie keine Flüssigkeiten in das Innere des Displays gelangen.

# Anwendungsbereich des flexyPage Messengers



Moderne Aufzüge sind mit einem Notrufsystem aufgebaut, dass eine Zweiwege-Sprechverbindung zu einer ständig besetzten Stelle aufbaut. Die Mitarbeiter in der Zentrale können über diese Verbindung mit den Eingeschlossenen sprechen. Personen mit einer eingeschränkten Hörfähigkeit können die Fragen aus der Zentrale nicht hören und fremdsprachige Personen verstehen die Fragen nicht. Eine Kommunikation zwischen der Notrufzentrale und den eingeschlossenen Personen ist so nicht möglich. Die Personen im Aufzug wissen nicht, ob ihr Alarm registriert wurde und ob Hilfe unterwegs ist.

Auch in der Zentrale ist die Situation unbefriedigend. Bei einem Notruf spricht der Mitarbeiter die Eingeschlossenen an und erhält keine Antwort. Es muss eine Techniker zur Anlage gesendet werden, auch wenn die Möglichkeit besteht, dass es eine Fehlbedienung war.

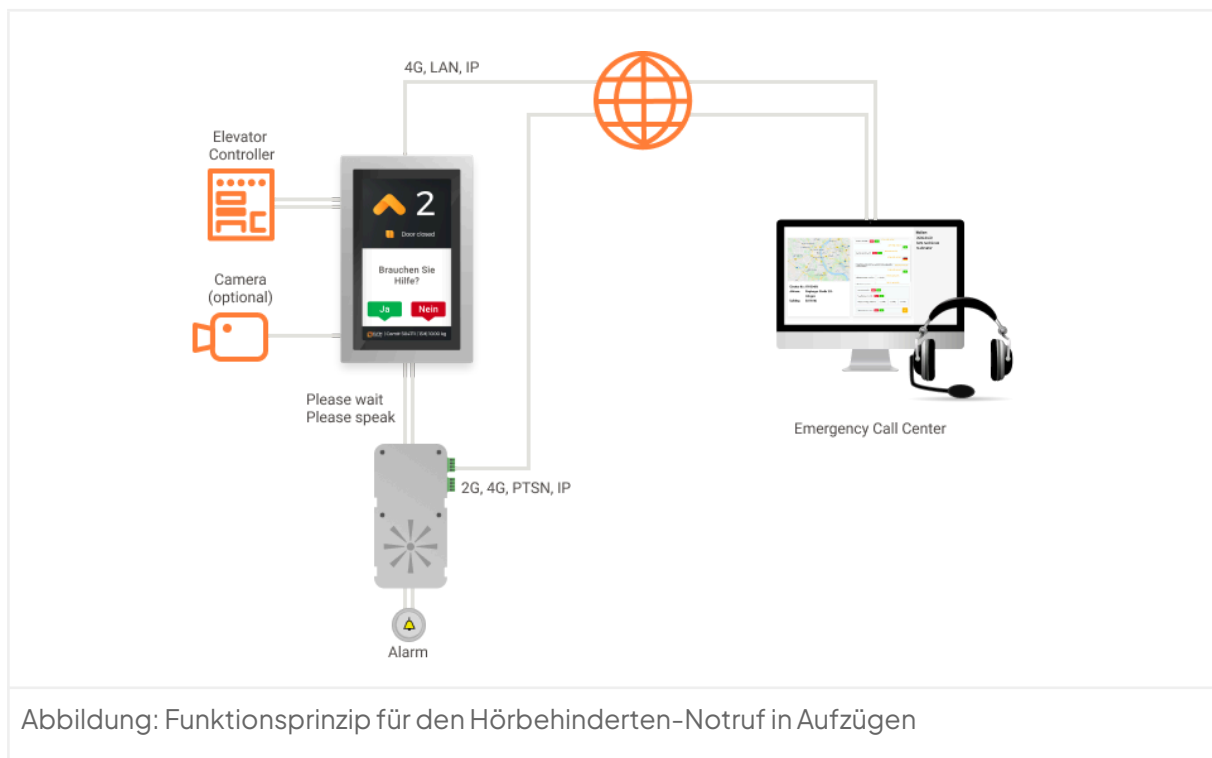
Der flexyPage Messenger bieten die Möglichkeit einer visuellen Zweiwege-Kommunikation von einer Zentrale zur Aufzugskabine, als Ergänzung zum akustischen Notruf.

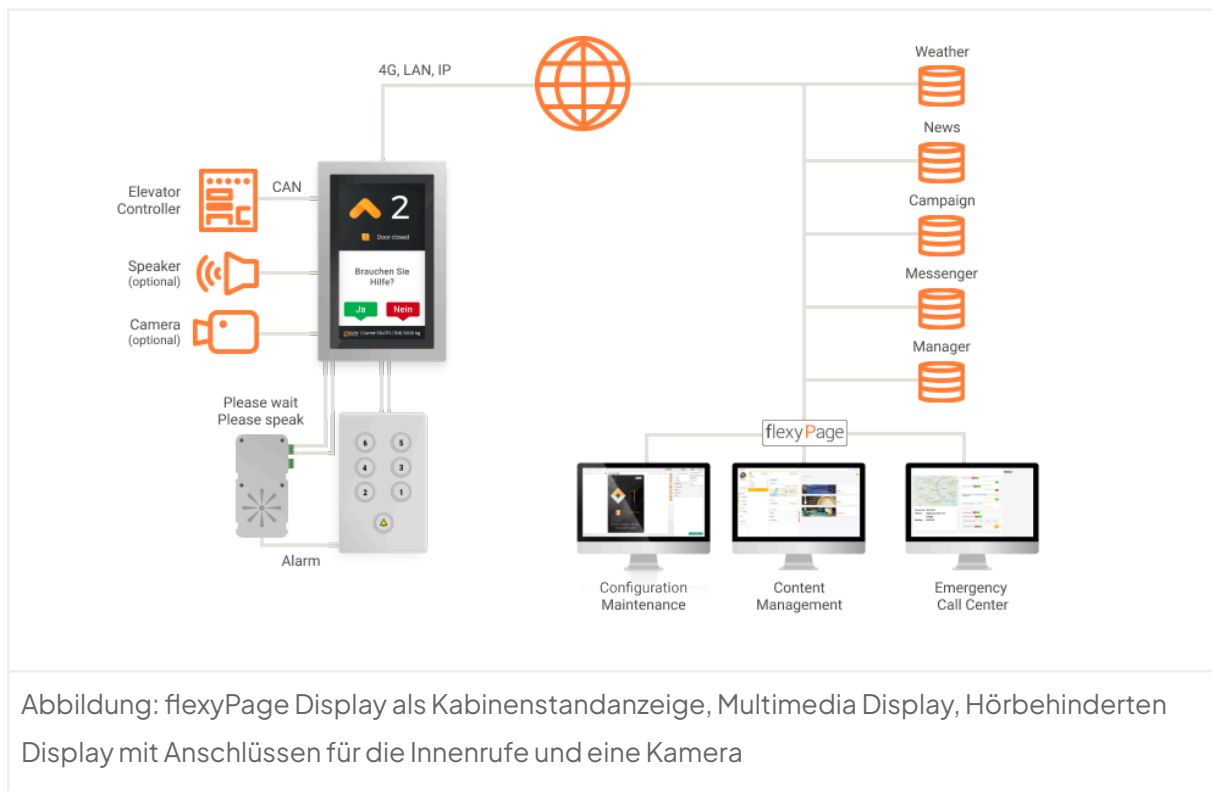
Das System kann in Verbindung mit allen Notrufgeräten zum Einsatz kommen, die die Signale des Alarmtasters, 'Bitte warten' und 'Bitte sprechen' als diskrete Signale bereitstellen oder über eine CANopen-Lift-Schnittstelle verfügen. Die Funktionalität des akustischen Notrufs ändert sich nicht durch den Einsatz der flexyPage 2-Sinne-Kommunikation (2SC) und kann auch nicht durch dieses ersetzt werden.

Die Aufschaltung der flexyPage Displays mit der 2SC-Funktion erfolgt auf die gleiche ständig besetzte Stelle, die auch den akustischen Notruf entgegennimmt. Die Mitarbeiter können dann über beide Wege mit den Eingeschlossenen kommunizieren. Die Datenverbindung zur Zentrale erfolgt über das Internet oder das Intranet redundant zum akustischen Notrufsystem.

## Funktionsprinzip

Der Notruf im Aufzug wird autark durch das Notrufgerät nach EN81-28 realisiert. Das Notrufgerät ist auf eine ständig besetzte Stelle aufgeschaltet. Das flexyPage Display mit dem Messenger Widget ist im Kabinentableau verbaut und über diskrete Signale oder CANopen mit dem Notrufgerät und der Aufzugssteuerung verbunden. Das Display kommuniziert mit der Notrufzentrale IP-basiert über das lokale Netzwerk des Gebäudes oder das Internet.





Optional kann das Display mit einer Kamera erweitert werden, die nur bei einem Notruf aktiv ist und die Situation in der Kabine wiedergibt.

In der Notrufzentrale befindet sich ein Arbeitsplatz, an dem die akustischen und visuellen Notrufe entgegengenommen und protokolliert werden.

Die Benutzereingabe durch den Eingeschlossenen kann per Touch-Screen (standard) oder über zwei zusätzliche Taster 'Yes', 'No' erfolgen. Über die Taster ist nur die Sprachauswahl und einfache Ja/Nein-Fragen realisierbar, per Touch können auch Fragen mit mehreren Antwortmöglichkeiten gestellt werden.

Die flexyPage Displays mit der 2–Sinne-Kommunikation können auch in bestehende Aufzüge aller Marken nachgerüstet werden.

Im Normalbetrieb des Aufzugs kann das Display auch für die Darstellung von Mieterinformationen oder Werbung genutzt werden, z.B. über flexyPage Campaign.

## Anforderungen

Die Hörbehindertenfunktion der flexyPage Displays stellt eine Erweiterung des 2–Wege–Sprachnotrufs dar. Der Sprachnotruf wird über ein marktübliches Notrufgerät hergestellt, das einen eigenen Kommunikationsweg z.B. 2G haben kann.



Für die Zwei-Sinne-Kommunikation (2SC) muss das Notrufgerät die Signale 'Alarm', 'Bitte warten', 'Bitte sprechen' als diskrete Signale oder per CANopen-Lift bereitstellen. Für die Kommunikation mit der Zentrale wird eine IP-Verbindung benötigt. Diese kann über ein 4G-Router, das lokale Netzwerk oder einen Internetanschluss erfolgen. Die Zentrale muss Zugriff auf die flexyPage Server Software haben. Dies kann als SaaS Webdienst erfolgen oder als lokale Installation. Die Bedienung der Software ist webbasiert. Es wird nur ein PC mit einem aktuellen Browser benötigt. Optional kann an das Display eine USB- oder Netzwerkkamera angeschlossen werden, die im Notruffall einen Blick in die Kabine ermöglicht.

## Inbetriebnahme des Displays

### Montage

Eine Anleitung für die Montage der Displays in einem Aufzug finden Sie in dem Produktdatenblatt des Displays.

### Elektrischer Anschluss

Eine Anleitung für die elektrische Verschaltung der Displays in einem Aufzug finden Sie in dem Produktdatenblatt des Displays.

### Verkabelung des Displays mit dem Notrufgerät

Die meisten Notrufgeräte signalisieren den Verbindungsaufbau und die stehende Verbindung zur Notrufzentrale auch über zwei Ausgänge für externe LEDs (grüne bzw. gelbe LED). Diese beiden Ausgänge werden an zwei Eingang des flexyPage Displays angeschlossen. Da die Signale und Pegel der Notrufgeräte sich unterscheiden, beschreiben wir hier einige Beispiele von am Markt vertretenen Notrufgeräten.

#### Leitronic

Das Notrufgerät der Firma Leitronic bietet zwei farblich markierte Ausgänge, die bereits verkabelt sind. Der Ausgang für das gelbe Piktogramm "Lamp1-" bzw. das gelbe Kabel in einen der Eingänge des Displays klemmen, beispielsweise "I1". Mit dem Ausgang für das grüne Piktogramm "Lamp2-" bzw. dem grünen Kabel genauso verfahren (z. B. auf den Eingang "I2" klemmen). Das Signal "Lamp+" muss auf den "COM"-Kontakt des Displays gelegt werden.

# Konfiguration der Eingänge im flexyPage Editor

Im flexyPage Editor müssen die Eingänge entsprechend des Anschlusses der Ausgänge des Notrufgeräts konfiguriert werden, damit die Notrufsignale von dem Messenger-Widget genutzt werden können.

Hierzu muss zu den Aufzugseinstellungen im CAN-Menü navigiert werden.

In den Aufzugseinstellungen muss die Invertierung der Eingänge (falls noch nicht geschehen) aktiviert werden.

In einem weiteren Untermenü können die Eingänge zugeordnet werden. Um die Signale für das gelbe und grüne Piktogramm zuzuordnen, muss hier unter Basisfunktion "Quittierung Sonderfunktion" ausgewählt werden und anschließend in der Sonderfunktion "Notrufgerät gelbes Piktogramm" bzw. "Notrufgerät grünes Piktogramm". Hierbei muss auf die korrekte Zuordnung der Signale zu der Verdrahtung mit den Eingängen geachtet werden.



Die Eingänge werden nicht abgefragt, solange die Simulationssoftware im Display aktiv ist. Deaktivieren Sie die Simulationssoftware im Aufzugsmenü.

## Leitronic

Die Konfiguration muss genau wie oben beschrieben geschehen. Wenn dem Beispiel einer [Verkabelung eines Notrufgeräts von Leitronic](#) gefolgt wurde, können dem "Eingang 1" das "gelbe Piktogramm" zugeordnet und dem "Eingang 2" das "grüne Piktogramm".

# Einrichtung des Messenger Widgets

Die grundlegende Einrichtung der flexyPage Displays ist im Benutzerhandbuch flexyPage Displays beschreiben.

Zusätzlich zu den Widgets zur Darstellung der Lift-Informationen, von Wetter, Mieterinformationen oder Werbung muss für die 2SC-Kommunikation das flexyPage Messenger Widget aktiviert und eingerichtet werden.

Ziehen Sie dafür das Widget aus der Widget-Bibliothek auf den Screen und platzieren Sie es in dem Displaybereich, der für die visuelle Kommunikation vorgesehen ist.

Stellen Sie die folgenden Parameter für die Kommunikation mit der Zentrale ein:

- URL (SaaS: messenger.flexypage.net; On-Premises: Service-Domänen-Name)
  - optional: Anzahl der Taster
- Voreinstellung: 2; dieser Wert kann an die Menge eventueller physikalischer

Taster angepasst werden; zur Zeit wird von einer linearen Anordnung der Taster ausgegangen. Eventuell sollte im Layout eine Legende oder Information für den Fahrgast vorgesehen werden, um bei nicht-Touch-Lösungen die Beziehung zwischen den relevanten Tasten und den Antwortoptionen klar zu stellen.

## Trigger (Timer/Event)

Über die Trigger kann konfiguriert werden, unter welchen Bedingungen das Widget angezeigt werden soll. Es gibt verschiedene Trigger-Events, die im Kontext des Messengers relevant sind und/oder besonders sinnvoll sind:

- Notruf aktiv
- Notrufgerät gestört
- Messenger Chat beendet
- Sonderfunktionsquittierung
  - Notrufgerät grünes Piktogramm
  - Notrufgerät gelbes Piktogramm

Die Signale Notruf aktiv, Notrufgerät gestört und Messenger Chat beendet sind generierte Signale auf Basis von Eingängen und des Zustands des Messenger-Widgets.

### **Notruf aktiv**

Das Signal Notruf aktiv wird generiert, wenn einer der Eingänge für das grüne oder das gelbe Piktogramm länger als 5s dauerhaft anliegt. Das heißt die gelbe ODER grüne LED des Notrufgerätes leuchten dauerhaft.

### **Notrufgerät gestört**

Das Signal Notruf gestört wird generiert wenn der Eingang für das gelbe und/oder das grüne Piktogramm innerhalb von 5s MEHR als 3 mal angeht.

### **Messenger Chat beendet**

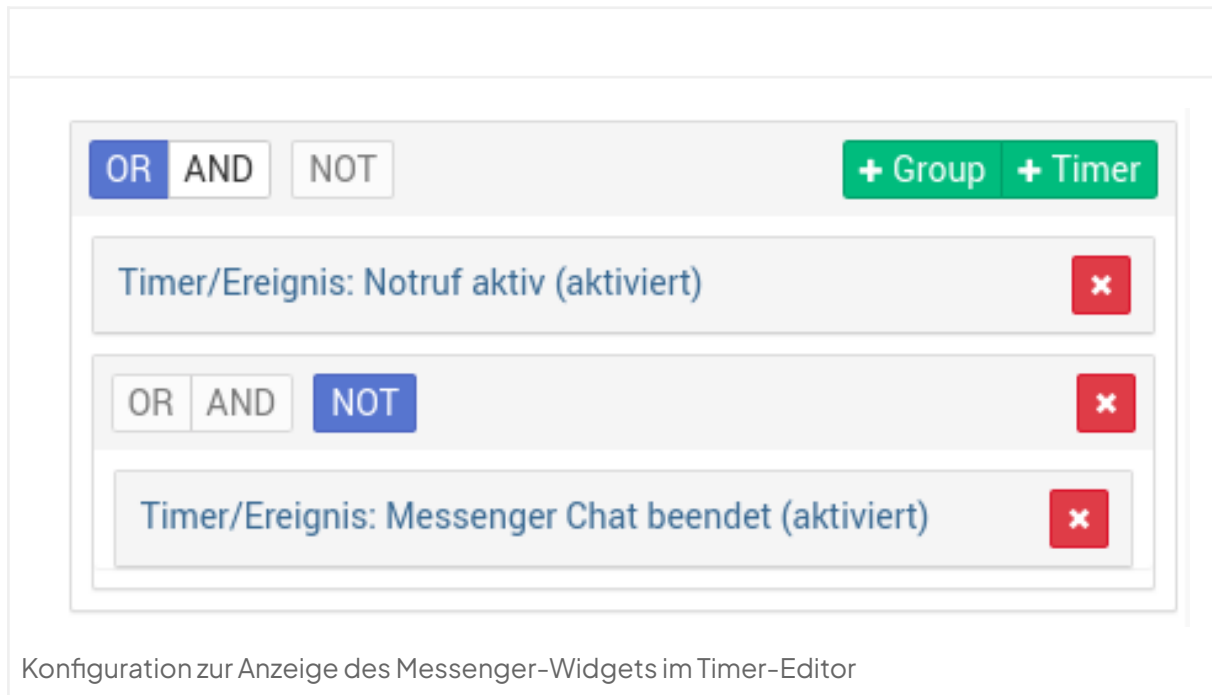
Das Messenger Chat Signal wird emittiert, wenn der Chat 30 Minuten inaktiv war, d. h. keine Nachricht geschickt wurde, oder wenn der Chat durch die Mitarbeiter der Notrufzentrale beendet wurden.

### **Anwendungsnahes Konfigurationsbeispiel**

Ein anwendungsnahes Konfigurationsbeispiel basiert auf der Idee, dass der Messenger durch Signale, also das Drücken auf den Notrufknopf oder die Aktivität des Notrufgerätes angezeigt wird, die Beendigung des Messenger jedoch durch die Aktivität des Chat gesteuert wird. Diese Konfiguration orientiert sich an der Idee, dass der Arbeitsablauf in Notrufzentralen oft nicht die Sprechverbindung aufrecht erhält und

erst mit einer Verzögerung die Überprüfung des, noch recht seltenen, Hörbehindertennotrufs erfolgt.

Hierzu wird am sinnvollsten das *Notruf aktiv* Signal mit der Negation (NOT) des Signals *Messenger Chat beendet* verodert (OR).



### Sonderkonfiguration

Da die EN81-20 in manchen Bereichen einen Interpretationsspielraum lässt, kann es notwendig sein, für bestimmte Notrufgeräte andere Konfigurationen als die zuvor beschriebene einzustellen. Im folgenden sind die empfohlenen zu konfigurierenden Signale beschrieben, um das Messenger-Widget zu einem geeigneten Zeitpunkt während der Notrufsequenz anzuzeigen.

#### Leitronic

Die Notrufgeräte von Leitronic reagieren wie zuvor beschrieben auf die Signale 'Notruf aktiv' und 'Messenger Chat beendet'.

#### MS AG

Bei Notrufgeräten der Firma MS AG wird empfohlen die Verknüpfung der Signale zur Anzeige des Messenger-Widgets wie folgt vorzunehmen:

- OR
  - AND
    - Sonderfunktionsquittierung → grünes Piktogramm
    - Sonderfunktionsquittierung → gelbes Piktogramm
  - NOT

## ■ Messenger Chat beendet

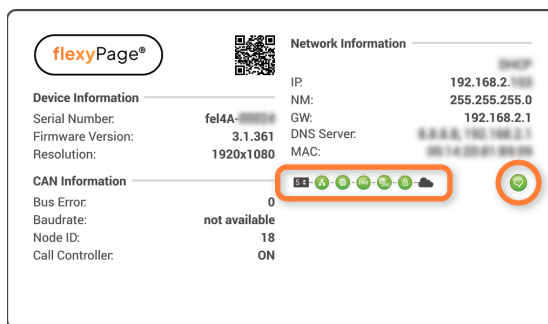
Diese Konfiguration stellt sicher, dass das grüne und das gelbe Piktogramm das Widget aktivieren und das Widget weiterhin sichtbar ist sofern der Messenger-Chat nicht aktiv beendet durch die Zentrale wurde oder er länger als 30 Minuten inaktiv war.

# Funktionstest

## Überprüfung der Verbindung

Nach der Installation empfiehlt es sich, einen Funktionstest durchzuführen, bei dem sowohl die Internetverbindung als auch die Verbindung zum Messenger-Server geprüft werden. Dafür gibt es folgende drei Möglichkeiten:

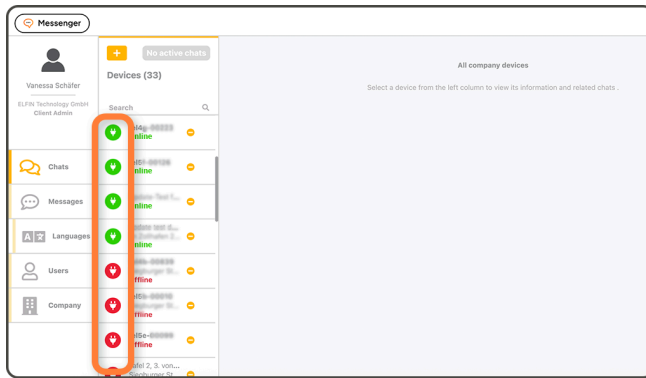
1. Nach dem Einschalten des Displays wird auf dem **Systeminfo-PopUp** der Status der Internetverbindung und des Messengers angezeigt.



2. In der **Weboberfläche** (flexyPage Editor) des Displays wird der Online-Status unter "Wartung" -> "Über" ebenfalls angezeigt.



3. Im **flexyPage Messenger-Portal** in der Notrufzentrale wird der Verbindungsstatus des jeweiligen Displays in der Geräteliste angezeigt.



## Überprüfung der Kommunikation zwischen Display und der Notrufzentrale

Zudem wird ebenfalls empfohlen, eine Test-Chat-Konversation zwischen dem Display und der Notrufzentrale durchzuführen.

Gehen Sie dabei wie folgt vor:

1. Lösen Sie den Notruf in der Aufzugskabine aus. Auf dem flexyPage Display sollten nun die Piktogramme und das Messenger-Widget erscheinen.
2. Bitten Sie den Mitarbeiter in der Notrufzentrale, parallel in den Text-Chat-Modus zu wechseln.
3. Wählen Sie am Display in der Aufzugskabine eine Sprache aus und bitten Sie den Mitarbeiter der Notrufzentrale, eine Frage an das Display zu senden.
4. Beantworten Sie die Frage und lassen Sie sich die Antwort von der Notrufzentrale bestätigen.

## Hinzufügen einer Video-Kamera

In vielen Aufzügen wird eine Kamera verbaut, die im Notruf und im Brandfall einen Blick in die Kabine ermöglichen. Die flexyPage Displays können mit USB- oder Netzwerkkameras verwendet werden.

### Netzwerkkamera

Bei der Verwendung einer Netzwerkkamera mit flexyPage Messenger muss sichergestellt werden, dass sich die Server-Anwendung von flexyPage Messenger im selben Netzwerk befindet wie die Netzwerkkamera. Dies ist meistens nur der Fall bei der On-Premises-Lösung.

In diesem Fall kann dann in der Web-Anwendung für das Display eine URL hinterlegt werden, über die die Netzwerkkamera ihren livestream aussendet. Über den Knopf 'Kamera aktivieren' kann der Kamera-Stream aktiviert und angezeigt werden.

## USB-Kamera

In den meisten anderen Fällen ist die Verwendung einer USB-Kamera die einzige Möglichkeit zur Darstellung von Bildern aus dem Aufzug. Dafür muss die Kamera an das Display angeschlossen werden. Ist die Kamera korrekt angeschlossen, erscheint in der Web-Anwendung der Knopf 'Schnappschuss machen'. Die Mitarbeiter in der Zentrale können die Kamera nun aktivieren und die Funktion prüfen. Nach der Beendigung der Notrufverbindung wird die Kamera in dem Aufzug wieder abgeschaltet.

# Der flexyPage Messenger-Server

## Übersicht

Der flexyPage Messenger-Server ist eine moderne Webanwendung, die von vielen Clients mit einem Browser genutzt werden kann. Die Firma ELFIN Technology stellt die Notrufzentralen-Software auch als SaaS-Dienst zur Verfügung.

Bei Bedarf ist auch eine lokale Installation auf einem Server in einer Notrufzentrale oder einem lokalen Netzwerk eines Gebäudekomplexes möglich.

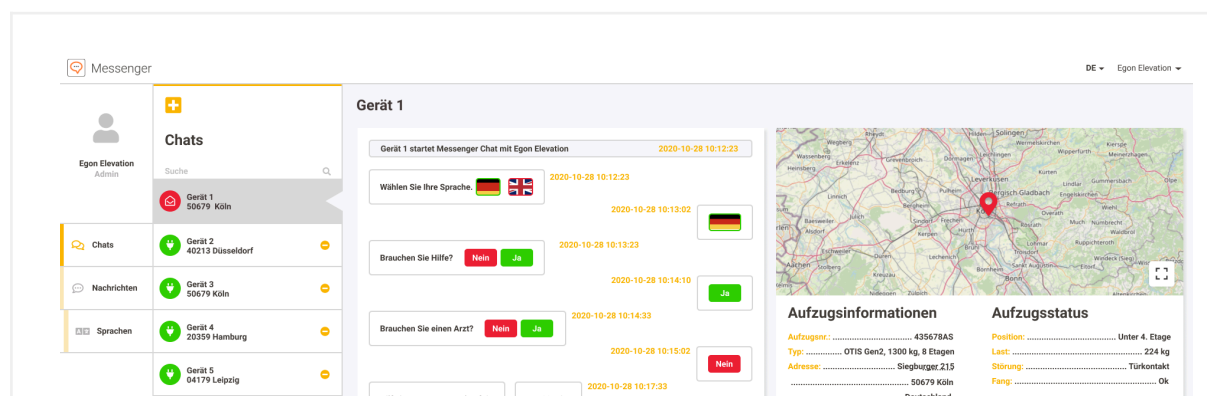
Die Server-Software stellt die verschlüsselte Verbindung zu allen angeschlossenen Displays her und überwacht den Verbindungsstatus in Echtzeit.

Es können Nutzer angelegt werden und diesen verschiedene Rechte zugewiesen werden.

Administratoren können neue Displays hinzufügen, zusätzliche Sprachen einrichten sowie vordefinierte Fragen und Textbausteine inkl. den Übersetzungen einrichten.

Die Kommunikation mit den Displays wird auf dem Server protokolliert.

Über die offenen APIs kann der flexyPage Messenger in die Notrufsoftware anderer Firmen leicht integriert werden.



## Installation

### SaaS oder lokale Installation

Wenn Sie eine ständig besetzte Stelle betreiben, die Notrufe von Aufzügen verwaltet, können Sie diese mit dem flexyPage Messenger erweitern, um auch die visuelle Kommunikation mit hörbehinderten Nutzer zu ermöglichen.

Die einfachste Möglichkeit ist die Nutzung des flexyPage Messengers als SaaS-Dienst. Hierfür benötigen Sie nur einen Account im flexyPage Portal. Anschließend können Sie sofort die Funktionen von flexyPage Messenger nutzen.

Möchten Sie die Serversoftware in Ihrem Rechenzentrum selbst hosten, können wir Ihnen die Serversoftware als Docker-Container oder virtuelle Maschine bereitstellen. Bitte kontaktieren Sie unseren Vertrieb für die Besprechung der Anforderungen und ein unverbindliches Angebot.

### Externer Dienstleister (über das Internet)

Wenn Sie als Aufzugsfirma, Wartungsunternehmen oder Betreiber die Notrufe Ihrer Aufzüge bei einem externen Dienstleister aufschalten, dann informieren Sie sich bitte bei diesem über die Möglichkeiten der Aufschaltung eines Displays.

Sollte Ihr Dienstleister diesen Service noch nicht anbieten können, helfen wir Ihnen gern bei der Suche nach einem alternativen Dienstleister.

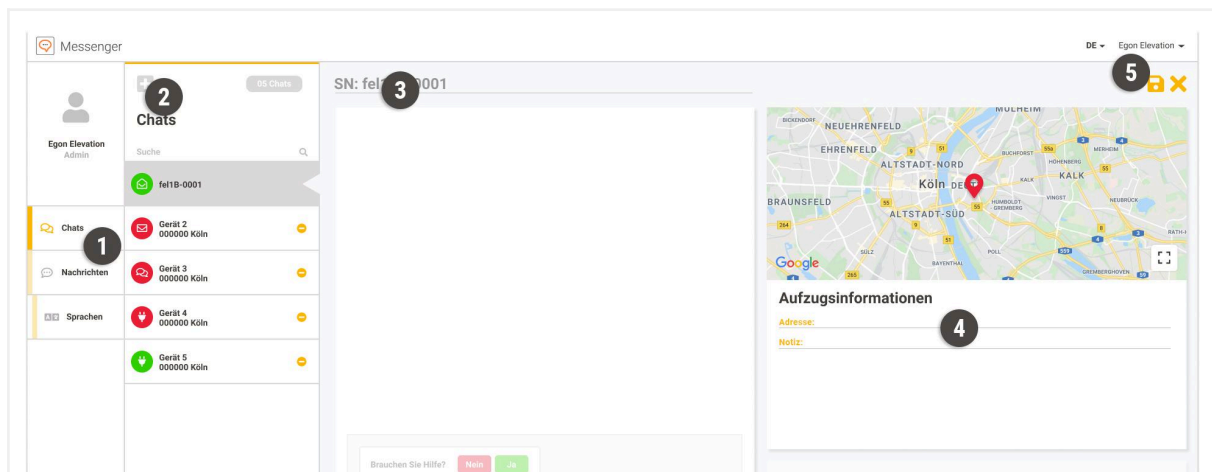
## Einrichtung von Nutzern

Hinweis: Für diese Funktion wird die Benutzerrolle "Admin" benötigt.

## Hinzufügen von Geräten

Hinweis: Für diese Funktion wird die Benutzerrolle "Admin" benötigt.



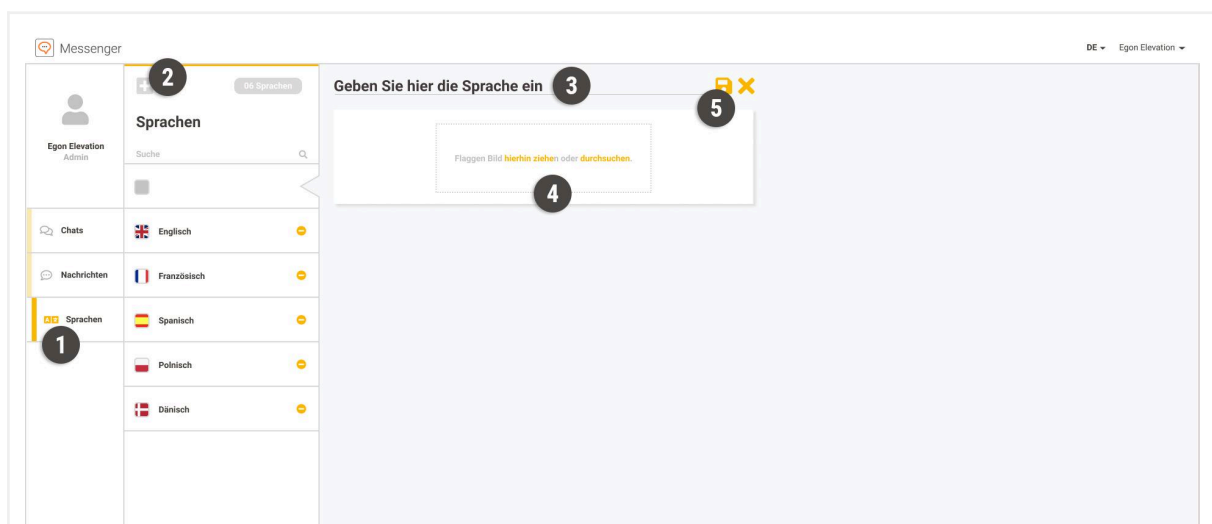


### Vordefinierte Nachrichten in flexyPage Messenger festlegen

1. Im linken Sidebar-Menü wählen Sie den Eintrag **Chats**.
2. Dann klicken Sie in der linken oberen Ecke der geladenen Spalte auf den **Plus** Button.
3. Geben Sie die Seriennummer des Geräts ein.
4. Geben Sie die wichtige Informationen zu dem Gerät ein.
5. Speichern Sie mit dem **Speichern** Button Ihre Einstellungen.

## Definition von Sprachen

Hinweis: Für diese Funktion wird die Benutzerrolle "Admin" benötigt.  
Der flexyPage Messenger bietet den Nutzern/den eingeschlossenen Personen die Möglichkeit aus mehreren Sprachen auszuwählen. Welche Sprachen Ihre Hörbehindertennotruf unterstützt können Sie selber festlegen und unter folgendem Menüpunkt festlegen.



### Neue Sprache in flexyPage Messenger hinzufügen

1. Im linken Sidebar-Menü wählen Sie den Eintrag **Sprachen**.

2. Dann klicken Sie in der linken oberen Ecke der geladenen Spalte auf den **Plus** Button.
3. In der geladenen Spalte geben Sie oben die Sprache ein.
4. In dem Drag and Drop Bereich darunter laden Sie bitte ein Flaggenbild dieser Sprache hoch.
5. Speichern Sie mit dem **Speichern** Button Ihre Einstellungen.

## Festlegung vordefinierter Nachrichten

Hinweis: Für diese Funktion wird die Benutzerrolle "Admin" benötigt.

Um den Chatverlauf zu vereinfachen gibt es vordefinierte Nachrichten, die der Mitarbeiter der Notrufzentrale schnell und einfach auswählen und an das flexyPage Display senden kann.

Es gibt drei verschiedenen Nachrichtentypen, die angelegt werden können:

|  |                                           |
|--|-------------------------------------------|
|  | <b>Ja-Nein Fragen</b>                     |
|  | <b>Fragen mit individuellen Antworten</b> |
|  | <b>Aussagen</b>                           |

Vordefinierte Nachrichten in flexyPage Messenger festlegen

1. Im linken Sidebar-Menü wählen Sie den Eintrag **Nachrichten**.

2. Dann klicken Sie in der linken oberen Ecke der geladenen Spalte auf den **Plus** Button.
3. Wählen Sie in der geladenen Spalte zuerst den Typ Ihrer Nachricht (Ja-Nein Fragen, Fragen mit individuellen Antworten, Aussagen) .
4. Geben Sie zunächst die Nachricht in ihrer Muttersprache ein. Sollte es sich um einen Fragetyp handeln, geben Sie auch die Antwortmöglichkeiten ein.
5. Haben Sie Ihre Nachricht festgelegt, übersetzen Sie diese in die [vordefinierten Sprachen](#).  
Die noch nicht vollständig übersetzten Nachrichten, werden mit einem roten Rand markiert.
6. Speichern Sie mit dem **Speichern** Button Ihre Einstellungen.

## Zustände der Chats/Geräte

In der folgenden Übersicht sehen Sie die möglichen Chatzustände und deren Bedeutung.

|                                                                                     |                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|    | <b>Neue Nachricht</b>                                    |
|  | <b>Aktive Konversation (noch nicht beendet)</b>          |
|  | <b>Offline – Verbindungsabbruch während Konversation</b> |
|  | <b>Offline (seit)</b>                                    |
|  | <b>Online</b>                                            |
|  | <b>Ausgewählter Chat</b>                                 |

# Schnittstellenbeschreibung für die Integration als I-Frame

Unter Umständen kann es sinnvoll sein, die Chat-Anwendung des Messengers in eine bereits verwendete Web-Anwendung zu integrieren. Dafür bietet die Web-Anwendung des flexyPage Messengers unter der URI

`/<locale>/<serial-number>/messenger`

einen Standalone-Chat zum Gerät mit der Seriennummer `<serial-number>`. Dabei kann über `<locale>` die Sprache des Operators bzw. der Anzeigesprache des User Interfaces bestimmt werden.

## Schnittstellenbeschreibung über das Lift-Chat-Protokoll

Sind spezielle Portfreigaben nötig?

Device --> MQTT (SSL: 8883, unverschlüsselt: 1883)

Frontend --> MQTT (WebSockets WSS: 8081, WS: 9001)

Browser --> Frontend (SSL: 443, unverschlüsselt: 80)

## FAQ zum Datenschutz

*Wie erfolgt die Kommunikation zwischen dem visuellen Notrufgerät, dem 4G-Gateway und der Cloud?*

Die Kommunikation erfolgt per MQTT

*Welche Daten werden im Notfall übertragen, verarbeitet und gegebenenfalls gespeichert?*

Bei einem Notfall werden übertragen:

- Sprachauswahl des eingeschlossenen,
- Fragen und Informationen von der Zentrale zum Display im Klartext in ausgewählter Sprache,
- Antworten vom Eingeschlossenen (ja, nein) zur Zentrale,

- Zeitcode der Textnachrichten.
- Optional kann man eine Kamera anschließen, dann können auch Snapshots der Kamera übertragen werden. Gespeichert wird dieser Chat mit den übertragenen Daten.

*Wo werden diese Daten gespeichert, und wie lange erfolgt eine Speicherung?*

Die Daten werden auf dem Server gespeichert, der von der Zentrale für den Dienst verwendet wird. Die Speicherdauer kann eingestellt werden, z.B. 30 Tage. Dann werden die Daten automatisch gelöscht.

*Wie wird die Datenübertragung abgesichert, zum Beispiel durch Verschlüsselung oder Authentifizierung?*

Die Datenübertragung erfolgt verschlüsselt (TLS) und die Authentifizierung per PSK.

*Wer hat Zugriff auf die Cloud-Daten beziehungsweise auf die Notrufkommunikation?*

Die Daten können nur durch die User eingesehen werden, die in der Zentrale die Berechtigung haben, sowie der Admin der Serversoftware.

*Gibt es hierzu technische Unterlagen, Datenschutzinformationen oder Nachweise zur DSGVO-Konformität?*

Die Systeme werden meist ohne Kamera verwendet. Wenn die User in der Notrufzentrale sich über einen anonymen Nutzernamen einloggen, werden keine personenbezogenen Daten erfasst.

# Dokument Historie

| Version | Release Datum | Änderungen                            |
|---------|---------------|---------------------------------------|
| 0.1     | 2020-04-12    | Erste Vorversion                      |
| 1.0     | 2021-06-15    | Vollversion                           |
| 1.1     | 2022-06-08    | Neue Adresse                          |
| 1.2     | 2026-05-10    | Zusatz Voraussetzung + Funktionstests |
| 1.3     | 2027-07-20    | FAQ Datenschutz erweitert             |

# Ihre Ansprechpartner

Auch eine umfangreiche Dokumentation kann nicht alle Fragen beantworten. Haben Sie Fragen oder Anregungen zu unserem flexyPage System? Wir freuen uns über Ihre Anfragen. Sie erreichen uns unter:

## **ELFIN Technology GmbH**

Im Zollhafen 22

50678 Köln

Deutschland

Tel.: +49 (221) 6778932-0

[service@elfin.de](mailto:service@elfin.de)

[www.elfin.de](http://www.elfin.de)



## **Vertrieb flexyPage**

[flexypage.de/de/vertrieb](https://flexypage.de/de/vertrieb)

Tel.: +49 (221) 6430816-2

[sales@flexyPage.de](mailto:sales@flexyPage.de)



a brand of **ELFIN Technology**

## **Support flexyPage**

[flexypage.de/de/hilfe](https://flexypage.de/de/hilfe)

Tel.: +49 (221) 6430816-3

[support@flexyPage.de](mailto:support@flexyPage.de)