

## Introduktion til Workflows

Det er nærmest kun fantasien, der sætter grænser for, hvad man kan anvende workflows til i Evalink. Vi har i Dalko lavet en lang række workflow, der ligger tilgængelige på evalink som templates. Denne vejledning giver en smagsprøve på, hvordan man selv sætter et workflow op.

Workflows anvendes normalt til at automatisere en række funktioner, som skaber værdi for kunderne, og som derfor kan sælges som services.

En af de oftest anvendte services er at informere i tilfælde af brand eller fejl.

I det følgende eksempel får vi Evalink til automatisk at ringe op, sende SMS og sende email afhængigt af, hvilke zoner der trækkes.

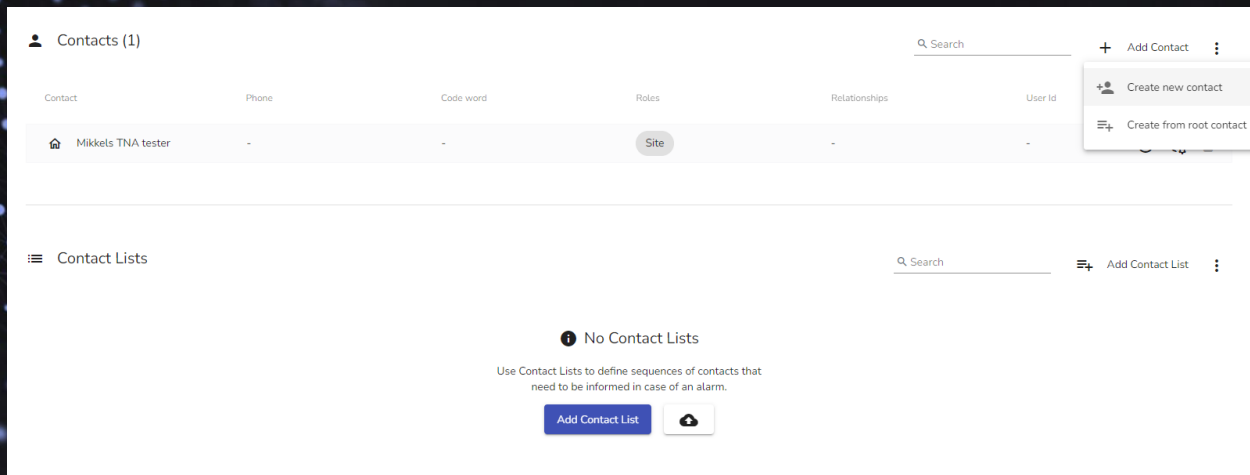
I dette eksempel vil kunden gerne modtage et opkald i tilfælde af brand og tilbagestilling af brand. Hvis den ansvarlige ikke tager telefonen, skal der ringes til en alternativ kontaktperson.

Først skal kundens kontaktoplysninger oprettes:



- Vælg site
- Klik på Contacts i topmenuen
- Klik på knappen [+ Add Contact]
- Klik på [Create new contact]

Udfyld navn, telefonnummer og email på kontaktpersonen. Husk at der altid skal være landekode foran nummeret. For Danmark er det +45. Beskriv hvem kontaktpersonen er, hvis det er relevant.



Hvis der skal være flere end en modtager, kan man sortere kontaktpersonerne på to måder. Den ene er ved at tildele roller til kontaktpersonerne, og den anden er ved at lave en kontaktliste.

Det er en god idé at tilføje sig selv som kontakt og placere sig selv i en alternativ kontaktliste under test. Når centralen er testet og workflowet fungerer, kan man fjerne sig selv og tilføje den/de kontaktpersoner, kunden ønsker.

Ønskes roller anvendt, så klik på Roles og tildel en rolle til kontaktpersonen.

Tryk herefter på [Submit].

Gentag for alle ønskede kontaktpersoner.

I dette eksempel skal vi anvende en kontaktliste. Klik på knappen [Add Contact List] [5].

Navngiv kontaktlisten "Kontaktliste Brand". Her kan man også udfylde Roles, hvis roller anvendes.

Hvis man har flere kontakter på listen, kan kunden ønske at kontakterne ringes op i tilfældig rækkefølge, så det ikke er samme medarbejder, der altid belastes af beskeder fra alarmpanelet. I så fald vælges checkboksen "Random Order".

Tilføj kontakter ved at trykke på det blå plus ud for den ønskede kontakt, indtil alle de ønskede kontakter er tilføjet til den ønskede liste.

Klik på [Submit].

Gentag for alle ønskede kontaktlister.

Nu skal workflowet sættes op. Klik på Workflow i topmenuen:

- Klik på [Add Workflow] hvis der ikke er andre workflows på sitet
- Er der andre workflows, klikkes på [Plus]
- Klik på Add automated workflow
- Navngiv workflowet Introduktion til Workflows

### ☁ Add Automated Workflow

---

Name \*

Name must be unique

Add Workflow Comment

Execute in Background

When checked, the workflow will be executed in the background, and the alarm is sent to the Operator.

⚙ Specific Alarms

🔍 When all of ... ignored when empty Add Condition ▾

Alarm zone is: 1 - Brand, 8 - Fejl ▾

🔍 And one of ... ignored when empty Add Condition ▾

Empty

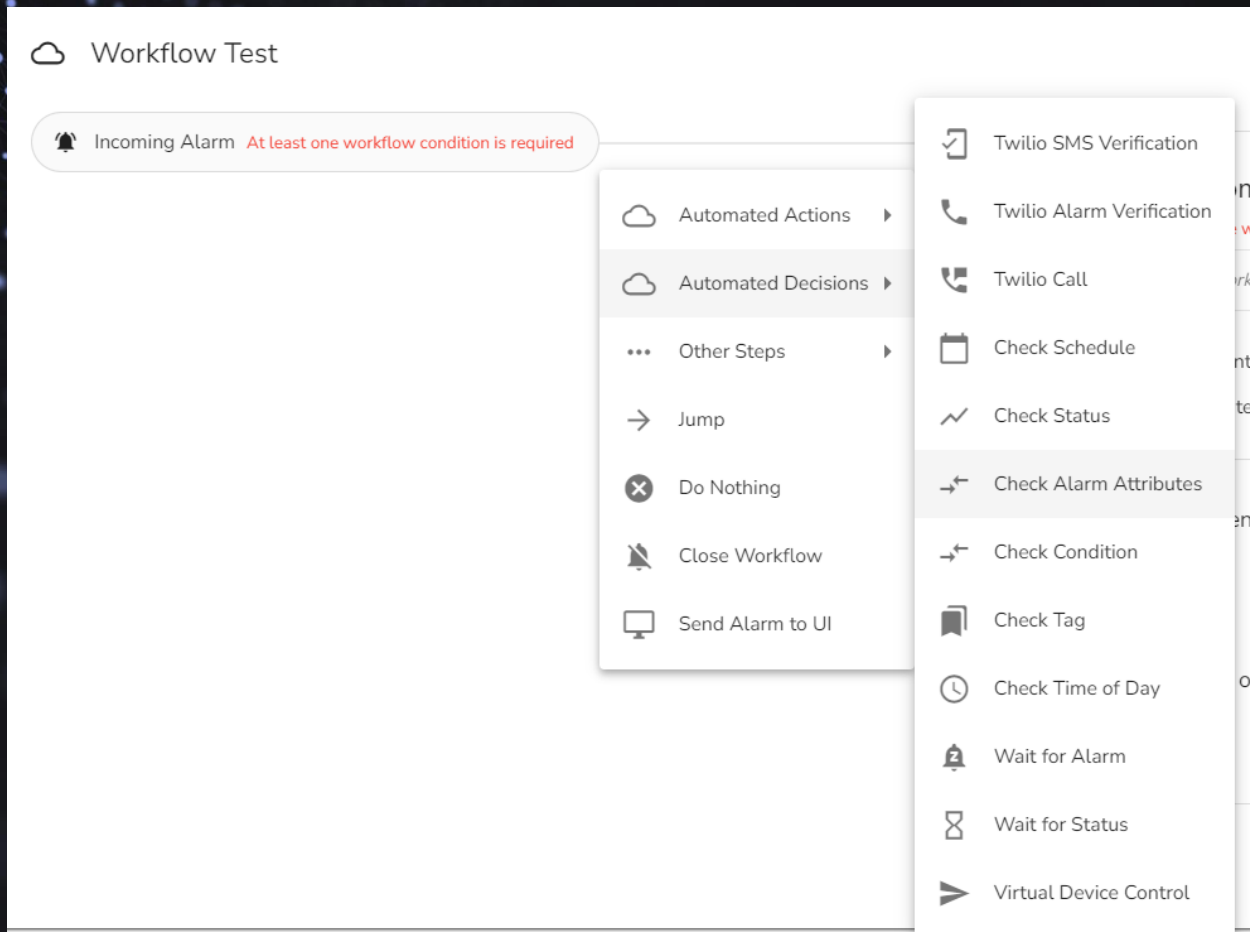
Cancel Create

Et workflow kan enten behandle en alarm selv eller supplere den normale alarmoverførsel til en vagtcentral. Hvis alarmerne kun skal behandles af kunden selv, skal checkboksen "Execute in Background" være tom. Det betyder, at det kun er workflowet,

der behandler alarmerne. Vagcentralen vil altså ikke modtage noget signal, hvis denne checkboks er tom.

Dette workflow skal supplere signalet til vagtcentralen, så klik derfor på "Execute in Background", så checkboksen bliver fyldt med et blått godkendt-tegn.

Klik på [Create].



Nu skal der defineres, hvad der udløser workflowet. I dette workflow skal vi håndtere hhv. brand og fejl:

- Klik på workflowpunktet Incoming Alarm
- Klik derfor på Add Condition under When all of. Dette workflow skal reagere på alarmzonerne 1 Brand og 8 Fejl
- Klik derfor på Alarm Zone is og vælg 1 Brand og 8 Fejl fra dropdown-menuen under punktet "Alarm zone is"
- Vælg workflowpunktet Incoming Alarm
- Klik på det lille plus, der dukker op

- Vælg Automated Decisions
- Klik på Check Alarm Attributes. Der bliver nu tilføjet et punkt til workflowet, som hedder Check Alarm Attributes
- Klik på det menupunkt

I menuen til højre skal der defineres, hvilke alarmegenskaber, workflowet skal reagere på. I titel skal der beskrives, hvad menupunktet gør:

The screenshot shows the 'Introduktion til Workflows' interface. On the left, under 'Incoming Alarm', there is a workflow step 'Check for brand og fejl'. Below it, a list of cases is shown: 'Brand', 'Brand Restore', 'Fejl', 'Fejl Restore', and 'Default Case'. Each case has a red text label 'At least one follow up action required'. On the right, a detailed view of the 'Brand' case is shown. It includes a title 'Brand', a condition 'When all of ... ignored when empty' with 'Add Condition' and a dropdown arrow, and a specific condition 'Alarm zone is: 1 - Brand'. Below that, another condition 'And one of ... ignored when empty' with 'Add Condition' and a dropdown arrow is shown, with a specific condition 'Alarm value is: Alarm'.

- Skriv "Check for brand og fejl" i feltet Titel
- Klik derefter på knappen [+ Add Case]
- Vælg nu feltet Case 1 og skriv "Brand"
- Klik derefter på knappen [+ Add Case]
- Vælg nu feltet Case 2 og skriv "Brand Restore"
- Klik derefter på knappen [+ Add Case]
- Vælg nu feltet Case 3 og skriv "Fejl"
- Klik derefter på knappen [+ Add Case]
- Vælg nu feltet Case 4 og skriv "Fejl Restore"

Der er nu 5 cases i workflowet. De 4 indtastede samt en Default Case.

Nu skal de forskellige cases defineres:

- Vælg casen Brand i workflowet til venstre. Det åbner muligheden for at definere casen i højre side af skærmen
- Vælg Add Condition under punktet "When all of...". Vælg Alarm zone is
- Klik på Select Zones og vælg zone 1 brand
- Vælg Add Condition under punktet "And one of...". Vælg Alarm value is.. Alarm value bør som udgangspunkt være Alarm. Hvis det ikke er tilfældet, vælg da Alarm
- Flyt derefter musen til punktet Brand i workflowmenuen til venstre. Klik på det lille plus, der dukker op ud for Brand
- Vælg "Automated Decisions"
- Klik på "Twilio Call"

Herefter dukker der tre nye punkter op i workflowmenuen. Under punktet "Do a Call via Twilio" er der nu punkterne "Success" og "Failure".

- Klik på punktet "Do a Twilio Call"
- Navngiv feltet Opkald Brand.
- Klik på Contact i menuen til højre. Vælg den ønskede kontakt. Anvendes roller eller kontaktlister, vælges de funktioner i stedet
- Vælg sprog ved at klikke på feltet "Language"
- Vælg det ønskede sprog
- evalink arbejder som udgangspunkt med en standard tekst. Ønskes en kundespecifik tekst klikkes på vinge knappen Default Text. Indtast i så fald den ønskede tekst. Ønskes tekst med informationer fra printerdata, se da afsnittet om printerdata.

I dette tilfælde skal kunden bekræfte modtagelse af opkaldet. Derfor skal der være et blåt godkendt-tegn i feltet Require Acknowledge.

Introduktion til Workflows

Incoming Alarm

Check for brand og fejl

- Brand
  - Opkald Brand
    - Success At least one follow up action required
    - Failure At least one follow up action required
  - Brand Restore At least one follow up action required
  - Fejl At least one follow up action required
  - Fejl Restore At least one follow up action required
  - Default Case At least one follow up action required

Opkald Brand

Use this step to call one or many people and optionally require an acknowledge. When using contacts from a contact list you can also specify the minimum amount of acknowledges needed.

Title  
Opkald Brand

Role Contact Contact List Phone Call List

Select Contact \*  
Testkunde ( +4541227475 )

Phone Number selection \*  
All numbers

Language  
Dansk Default Text

Require Acknowledge

Hvis opkaldet er en succes, og kunden kvitterer for modtagelse, er kunden underrettet som ønsket, og workflowet skal ikke foretage sig yderligere:

- Klik derfor på punktet Success under Opkald Brand
- Klik på det lille plus
- Vælg Do Nothing

Hvis kunden ikke modtager og kvitterer for opkaldet, skal der ringes til en alternativ kontaktperson:

- Vælg derfor workflowpunktet Failure under Opkald Brand
- Klik på det lille plus, der fremkommer
- Vælg Automated Decisions
- Klik på Twilio Call
- Navngiv feltet Opkald Brand 2
- Klik på Select Contact
- Vælg den ønskede kontaktperson
- Vælg sprog ved at klikke på feltet "Language"
- Vælg det ønskede sprog

The screenshot shows the 'Introduktion til Workflows' page in the DALK system. The main workflow is 'Check for brand og fejl', which includes a step 'Opkald Brand'. Under 'Opkald Brand', there are three options: 'Success' (checked), 'Do Nothing', and 'Failure' (highlighted with a red triangle and the text 'At least one follow up action required'). A context menu is open over the 'Failure' option, listing various actions such as 'Twilio SMS Verification', 'Twilio Alarm Verification', 'Twilio Call', 'Check Schedule', 'Check Status', 'Check Alarm Attributes', 'Check Condition', 'Check Tag', 'Check Time of Day', 'Wait for Alarm', 'Wait for Status', and 'Virtual Device Control'. The 'Automated Actions' section is expanded, showing 'Send SMS' as the selected action. The right-hand pane shows a preview of the 'Failure' state, displaying 'Answer failure'.

Hvis opkaldet til kontaktperson 2 er en succes, og kunden kvitterer for modtagelse, er kunden underrettet som ønsket, og workflowet skal ikke foretage sig yderligere:

- Klik derfor på punktet Success under Opkald Brand 2
- Klik på det lille plus
- Vælg Do Nothing

Hvis kunden ikke modtager og kvitterer for opkaldet, ønsker kunden at få informationen tilsendt på SMS til begge kontaktpersoner:

- Vælg derfor workflowpunktet Failure under Opkald Brand 2
- Klik på det lille plus, der fremkommer
- Vælg Automated Actions
- Klik på Twilio Send SMS
- Navngiv feltet Brand SMS
- Klik på Contact List
- Klik på Select Contact List
- Vælg Kontaktliste Brand
- Vælg sprog



The screenshot displays the DALK workflow configuration interface. The main window is titled "Introduktion til Workflows" and shows a workflow for "Incoming Alarm". The workflow steps include "Check for brand og fejl", "Brand", "Opkald Brand", "Opkald Brand 2", "Brand Restore", and "Fejl". A "Brand SMS" configuration window is open, showing settings for "Brand SMS", including "Role", "Contact", "Contact List", "Phone", and "Call List". The "Contact List" is set to "Kontaktliste Brand ( 2 People )" and the "Language" is set to "Dansk".

I tilfælde af brand vil Evalink nu sende signalet til vagtcentralen samt forsøge at ringe op til de to kontaktpersoner. Er der ingen af kontaktpersonerne, der svarer, vil de begge modtage informationerne på SMS.

Kunden ønsker samme procedurer for Brand Restore. Klik derfor på Brand Restore og gentag processen. Husk at Alarm Value skal være restore i stedet for brand.

Kunden vil gerne underrettes i tilfælde af fejl, men pga. kundens erfaringer med et andet system, som genererede mange fejl på kortvarige netværksudfald, vil kunden først underrettes 3 minutter efter fejlen er opstået:

- Klik på workflowpunktet Fejl i workflowmenuen til venstre
- Vælg Add Condition under punktet "When all of..."
- Vælg Alarm zone is
- Klik på Select Zones og vælg zone 8 fejl
- Vælg Add Condition under punktet "And one of..."
- Vælg Alarm value is. Alarm value bør som udgangspunkt være Alarm. Hvis det ikke er tilfældet, vælg da Alarm.
- Vælg Automated Decisions
- Klik på Wait for Alarm
- Navngiv feltet Vent på fejl restore
- Sæt Duration til 3 minutter

- Vælg Add Condition under punktet "When all of..."
- Vælg Alarm zone is 8 fejl
- Vælg Add Condition under punktet "And one of..."
- Vælg Alarm value is
- Vælg Restore

The screenshot displays the configuration interface for a workflow. On the left, the 'Opkald Brand Restore' workflow is shown with steps for Success, Do Nothing, and Failure. The Failure step includes actions for 'Do a Call via Twilio' and 'Send a SMS via Twilio'. Below this, the 'Fejl' (Error) step is expanded to show a 'Vent på fejl restore' (Wait for error restore) step. This step has a Success action 'At least one follow up action required' and a Failure action 'At least one follow up action required'. Below the 'Fejl' step, there are options for 'Fejl Restore' and 'Default Case', both with 'At least one follow up action required'.

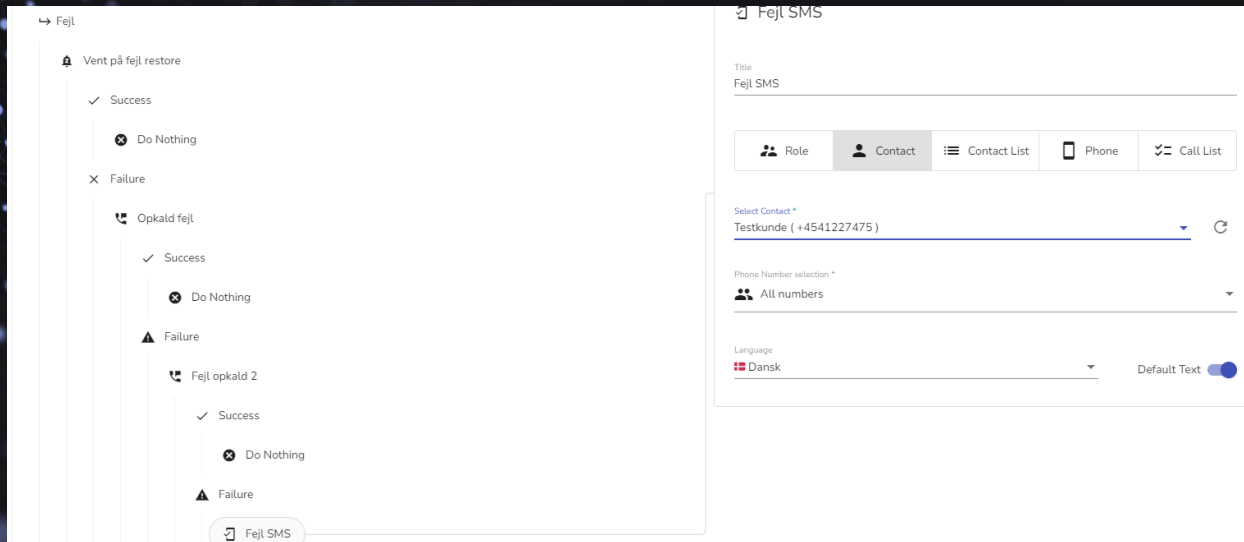
On the right, the configuration for the 'Vent på fejl restore' step is shown. It includes a title 'Vent på fejl restore', an 'Alarm Count' of 1, and tabs for 'Duration', 'Time of Day', and 'Schedule'. The 'Duration' tab is active, showing a duration of 3 minutes. Below this, the 'Alarm Conditions' section is visible, containing two conditions: 'When all of ... ignored when empty' with 'Add Condition' and 'Alarm zone is: 8 - Fejl', and 'And one of ... ignored when empty' with 'Add Condition' and 'Alarm value is: Restore'.

Nu vil workflowet aktiveres, hvis der kommer en aktiv Fejl. Derefter venter den i 3 minutter på, at der kommer en Fejl Restore. Hvis der kommer en Fejl Restore indenfor de 3 minutter, skal workflowet ikke foretage sig noget:

- Vælg derfor Success under Vent på fejl restore
- Kik på det lille plus, der fremkommer
- Klik på Do Nothing

Hvis der ikke er kommet et restoresignal indenfor 3 minutter, skal vi underrette kunden. Ligesom ved brand ønsker kunden, at kontaktperson 1 får et opkald i tilfælde af fejl. Kwitterer kontaktperson 1 ikke for opkaldet, skal kontaktperson 2 ringes op. Svarer ingen af de to kontaktpersoner, skal kun den første kontaktperson have en SMS. Følg samme fremgangsmåde som ved brand.

Nu er workflowet sat op til at reagere på en alarm på zone 8 fejl. Det gør den ved først at vente 3 minutter på et fejl restoresignal, inden den ringer til kontaktperson 1. Kvitterer kontaktperson 1 ikke for opkaldet, ringer den til kontaktperson 2. Kvitterer kontaktperson 2 heller ikke, sender den en SMS til kontaktperson 1.



På grund af kundens erfaringer med et andet system, som genererede mange fejl på kortvarige netværksudfald, vil kunden ikke ringes op om Fejl Restore. Kunden ønsker i stedet, at den information sendes via email. Oplysningerne skal kun gå til den første kontaktperson:

- Vælg casen Fejl Restore i workflowmenuen til venstre
- Vælg Add Condition under punktet "When all of..."
- Vælg Alarm zone is
- Klik på Select Zones og vælg Fejl. Som standard er zone 8 fejl.
- Vælg Add Condition under punktet "And one of..."
- Vælg Alarm value is
- Sæt Alarm value til Restore
- Vælg Fejl Restore i workflowmenuen til venstre
- Klik på det lille plus, der fremkommer
- Vælg Automated Actions
- Klik på Send Email
- Navngiv feltet Email fejl restore
- Klik på Contacts
- Klik på kontaktpersonen

- Evalink har indtil videre ingen dansk standard emailtekst
- Klik derfor på vinge knappen Default Message
- Klik på Email Subject
- Indtast Fejl Restore
- Klik på Email text
- Indtast "Fejlen på anlægget på [ADRESSE] er tilbagesat."
- Indsæt sitets adresse i feltet [ADRESSE]
- I dette eksempel står alarmpanelet på Dalkos kontor

The screenshot displays the 'Vent på fejl restore' configuration window. On the left, a tree view shows the workflow structure: 'Success' (with 'Do Nothing'), 'Failure' (with 'Opkald fejl'), 'Opkald fejl' (with 'Success', 'Do Nothing', and 'Fejl opkald 2'), and 'Fejl opkald 2' (with 'Success', 'Do Nothing', and 'Failure'). A 'Fejl SMS' button is also visible. At the bottom left, there is a 'Fejl Restore' button and an 'Email fejl restore' button. On the right, configuration options include: 'Contacts' (Testkunde (mikkel@dalko.dk)), 'Contact Lists' (0 addresses), 'Contact Roles', 'Custom Email Recipients' (with a 'Send single email to all recipients' checkbox), 'Language' (English), 'Default Message' (toggle), 'Email Subject' (Fejl Restore), and 'Email Text' (Fejl på anlægget Bredgade 4A er tilbagesat).

Nu har vi defineret alle kundens ønsker i workflowet. Vi mangler blot at fortælle workflowet, hvad det skal gøre, hvis der kommer et signal som ikke er enten zone 1 brand eller zone 8 fejl:

- Klik derfor på Default Case, som er det nederste punkt i workflowmenuen til venstre
- Klik på det lille plus, der fremkommer
- Klik på Do Nothing

Så skal workflowet gemmes:

- Scroll helt op i toppen af workflowvinduet
- Gem workflowet ved at trykke på knappen med den blå floppy disk