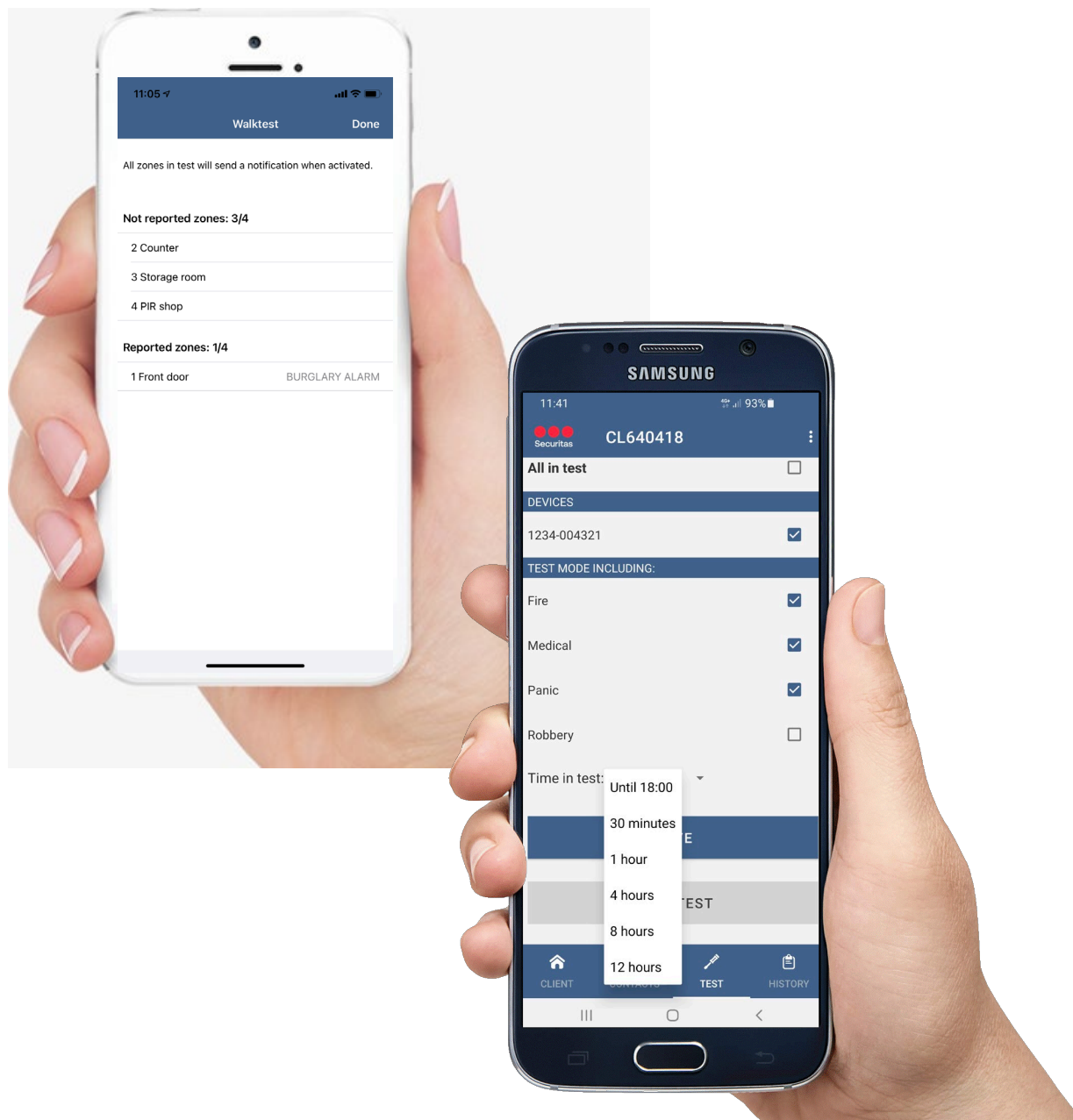


# Securitas Installer App

## Handleiding



Auteur : Securitas

Versie : iOS v1.1.8, Android v1.1.1

Datum : 26-11-2021

## Inhoud

Inleiding .....	2
1. Registratie .....	3
2. Functionaliteit .....	7
2.1 Zoekfunctie .....	8
2.2 Status .....	9
2.3 Contactpersonen .....	10
2.3.1 Inzien telefoonnummer contactpersoon .....	11
2.3.2 Inzien standaard bellijst .....	12
2.4 Teststand .....	12
2.4.1 Inschakelen teststand .....	13
2.4.2 Uitvoeren looptest .....	16
2.4.3 Uitschakelen teststand .....	19
2.5 Logboek .....	21
3. Wachtwoord opties .....	22
3.1 Wachtwoord wijzigen .....	22
3.2 Wachtwoord vergeten .....	24
4. Change ID code .....	26
5. Pincode wijzigen .....	27
6. Nieuwe Algemene Voorwaarden of Privacy verklaring .....	27
7. Account verwijderen .....	28
8. FAQ .....	31
8.1 Algemeen .....	31
8.2 Registratie .....	31
8.3 Contacten .....	31
8.4 Logboek .....	32
8.5 Teststand .....	32

## Inleiding

Hartelijk dank voor uw interesse in de Securitas Installer app. De app is beschikbaar voor Android en iOS (Apple) apparaten. U kunt de app gratis downloaden in de [Google Play Store](#) en de [App Store](#). Via de 'Start Demo Mode' kunt u de faciliteiten van de app bekijken. Om de app te gebruiken dient u in het bezit te zijn van een ID-code en pincode van de Securitas Alarmcentrale of afhankelijk van het Securitas land een MASWeb login en wachtwoord.

De app 'Securitas Installer' biedt u de volgende faciliteiten:

- Inzien van de klantgegevens waar u als Installateur toegang toe heeft
- Inzien van het logboek (tot max 10 dagen terug)
- Inzien status alarmsysteem (in/uitgeschakeld) en/of het de status van de met schakeltijd bewaakte secties (in/uitgeschakeld)
- Inzien van de standaard bellijst
- Inzien telefoonnummers van de waarschuwingsadressen/keyholders
- In/uit zetten van testmodus voor een systeem of een volledige site waar u onderhoud gaat doen met mogelijk totuitsluiten van bijvoorbeeld Overval of Brand.
- Uitvoeren van een looptest waarmee u eenvoudig controleert of alle sensoren doormelden of niet

In hoofdstuk 1 van de manual wordt het registratieproces beschreven. In hoofdstuk 2 de hierboven genoemde functionaliteit. In hoofdstuk 3 wordt een en ander uitgelegd over het wijzigen van het wachtwoord en in hoofdstuk 4 over het wijzigen van de ID-code. In hoofdstuk 5 wordt kort ingegaan op het wijzigen van de pincode. In hoofdstuk 6 wordt toegelicht wat er gebeurt als de algemene voorwaarden of de privacyverklaring worden gewijzigd. Tot slot, in hoofdstuk 7 worden aan het einde van beschreven hoe een account kan worden verwijderd. Aan het eind is een FAQ opgenomen.

## 1. Registratie

De Securitas Installer app is beschikbaar in meerdere Securitas landen, daarvoor dient u na installatie als eerste de juiste meldkamer (land) te kiezen:

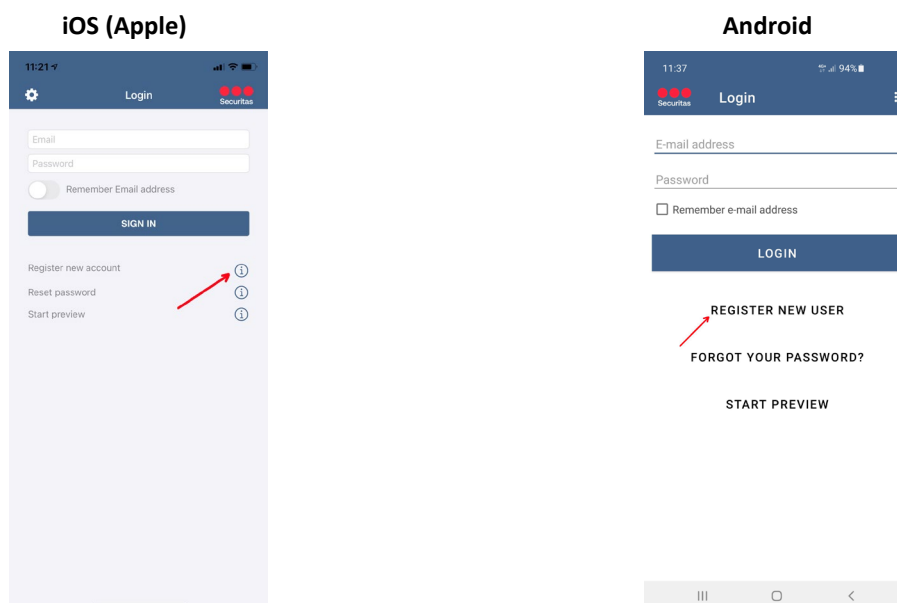
1. Kies na openen 'Securitas Nederland':



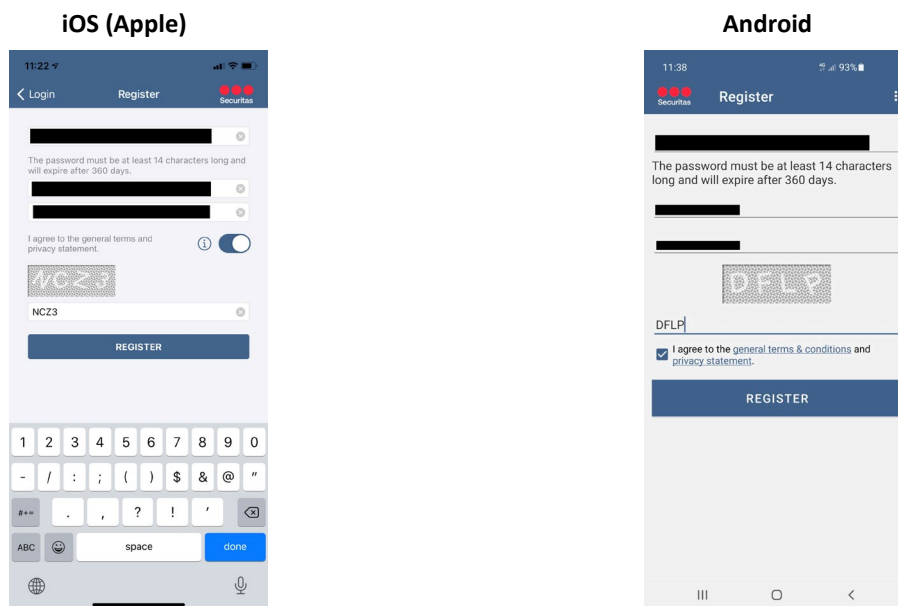
De Securitas Installer app werkt met dezelfde login gegevens als de Securitas Alarm app. Heeft u daar al een account, en zijn uw Installateurs ID-code en pincode gelijk aan die u gebruikt heeft in de Securitas Alarm app? Dan kunt u direct inloggen in de Securitas Installer app met uw emailadres en wachtwoord wat u ook gebruikt voor de Securitas Alarm app. Registreren is dan niet nodig!

Heeft u nog geen Securitas App account? Doorloop dan onderstaande 7 stappen.

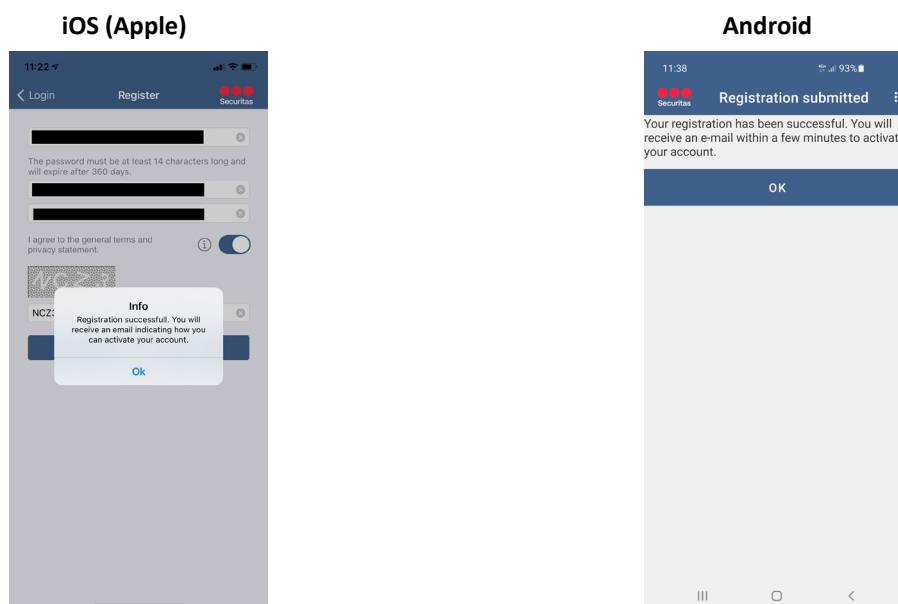
1. Klik op 'Registreer nieuwe account' (iOS) of 'Registreer nieuwe gebruiker' (Android):



- Voer een e-mailadres en zelf gekozen wachtwoord in en geef akkoord op de algemene voorwaarden en het privacy statement, deze kunnen bekeken worden door op de 'i' te drukken (iOS) of 'algemene voorwaarden' (Android).  
Als laatste dient ook de beveiligingscode uit de afbeelding te worden ingevoerd. Klik hierna de knop 'Registreer' (Android).

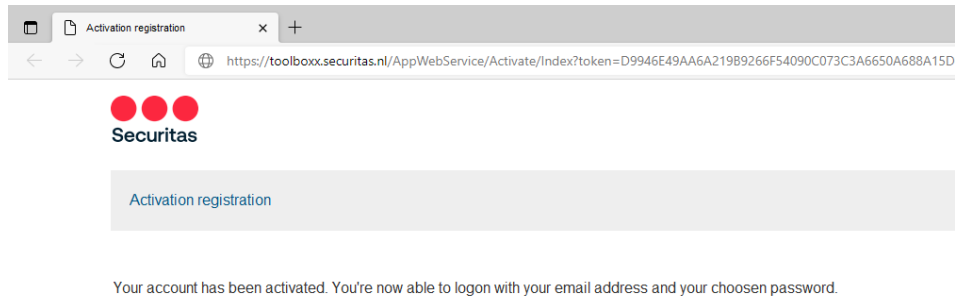


- Er volgt een bevestiging als de registratie gelukt is en er wordt een e-mail verstuurd om de registratie te activeren.



- De e-mail wordt verzonden vanaf een noreply e-mailadres, als onderwerp 'Activatie 'Securitas App account' en heeft als afzender naam 'Securitas Alarmcentrale'.

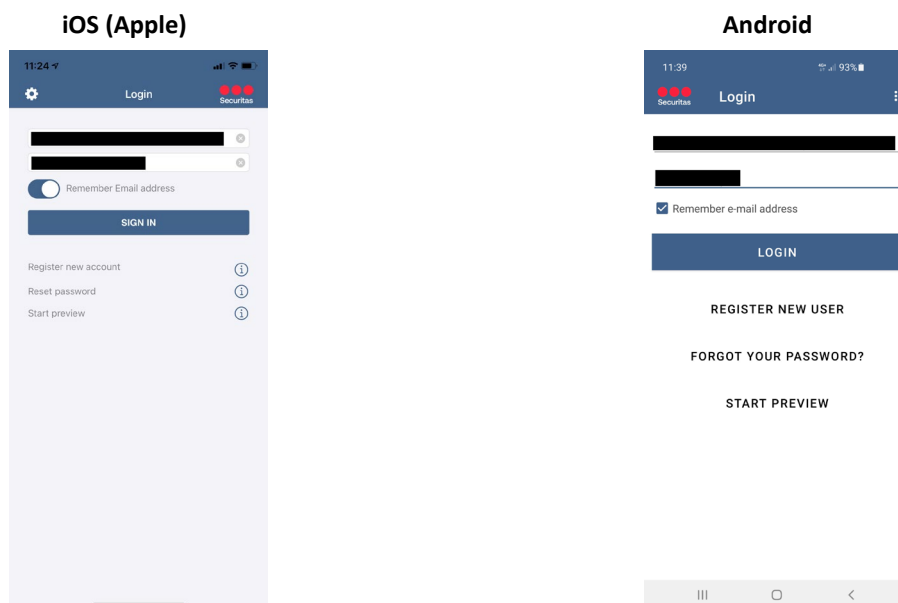
Zodra geklikt wordt op de link in de registratie mail is onderstaande pagina zichtbaar (NB: dit kan ook vanaf de smartphone indien de e-mail op het toestel binnenkomt):



Er wordt nu ook een e-mail verzonden ter bevestiging van de registratie, met als onderwerp 'Securitas App account' geactiveerd'.

NB: Indien te lang gewacht wordt met de registratie is de melding "Uw account is NIET geactiveerd omdat de invoertijd is verstreken." zichtbaar. De registratie moet dan opnieuw gedaan worden.

- Zodra in het scherm van stap 3 op 'OK' gedrukt wordt keert de app terug naar het inlogscherm. In dit scherm kan nu ingelogd worden met het e-mailadres en wachtwoord wat bij stap 2 is ingevoerd. Druk na het invoeren op 'Inloggen':



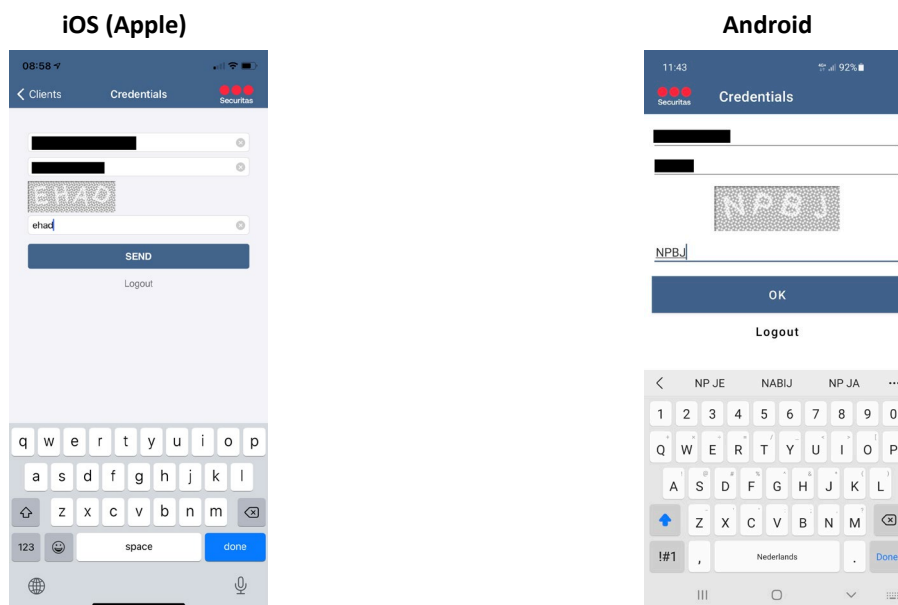
- Voer vervolgens de ID-code en pincode in of afhankelijk van het Securitas land uw Securitas MASWeb gebruikersnaam en paswoord om eenmalig te koppelen aan het zojuist aangemaakte account. Controleer bij uw Securitas land welke inloggegevens u moet gebruiken. Deze hoeven slechts eenmaal te worden ingevoerd.

**Let op!** Dit kunnen andere login gegevens zijn dan die u gebruikt voor MASWeb en/of MASMobile, met deze laatste kunt u NIET inloggen, tenzij ze gelijk zijn aan uw ID-code en pincode waarmee u zich telefonisch identificeert bij de Securitas Alarmcentrale

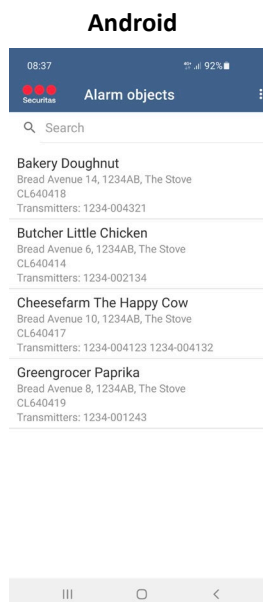
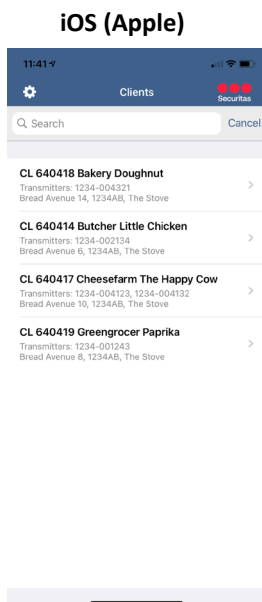
Na het invoeren van ID-code en pincode moet de beveiligingscode uit de afbeelding worden ingevoerd. Klik hierna op 'Gereed' (iOS) of 'OK' (Android).

**Let op!!** Om veiligheidsredenen is de standaard door Securitas verstrekte pincode uitgesloten van gebruiken, evenals logische reeksen zoals 1111, 2222, enz. Indien u uw pincode niet gewijzigd heeft in een eigen gekozen pincode dient u dit eerst te doen alvorens het registratieproces voltooid kan worden.

U kunt de PIN code wijzigen via het gebruikelijke proces dat u gebruikt om contact op te nemen met Securitas. U hoeft uw MASMobile/MASWeb wachtwoord niet te wijzigen, dit is een apart wachtwoord en wordt niet gebruikt in de Securitas Installer app, tenzij u in moet loggen met uw MASWeb gebruikersnaam en wachtwoord.

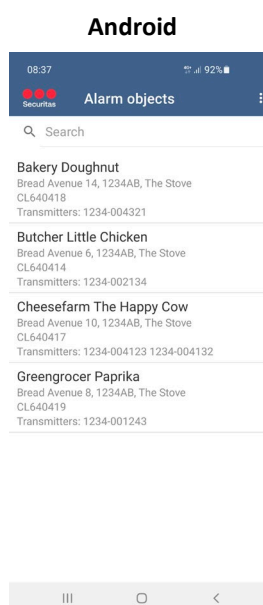
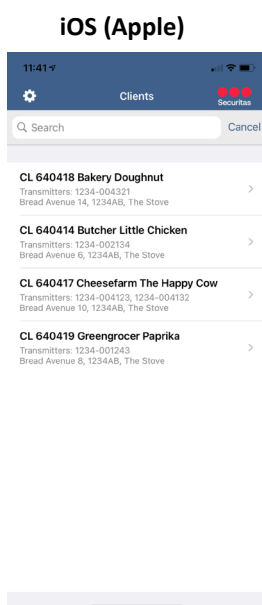


- U ontvangt nu een e-mail met als onderwerp ‘Securitas Alarm’ gekoppeld aan uw ID-code’. De lijst met verbindingen tot welke u toegang heeft, wordt geopend in de app. De registratie is voltooid.



## 2. Functionaliteit

Zodra ingelogd in de app ziet u een lijst met de aansluitingen (Sites) waar u als Installateur toegang toe heeft. Vanwege de optimale prestaties is deze lijst beperkt. Staat de aansluiting die u wilt inzien er niet tussen, of geen zin om te scrollen? Gebruik dan de zoekfunctie, deze is beschreven in hoofdstuk 2.1.



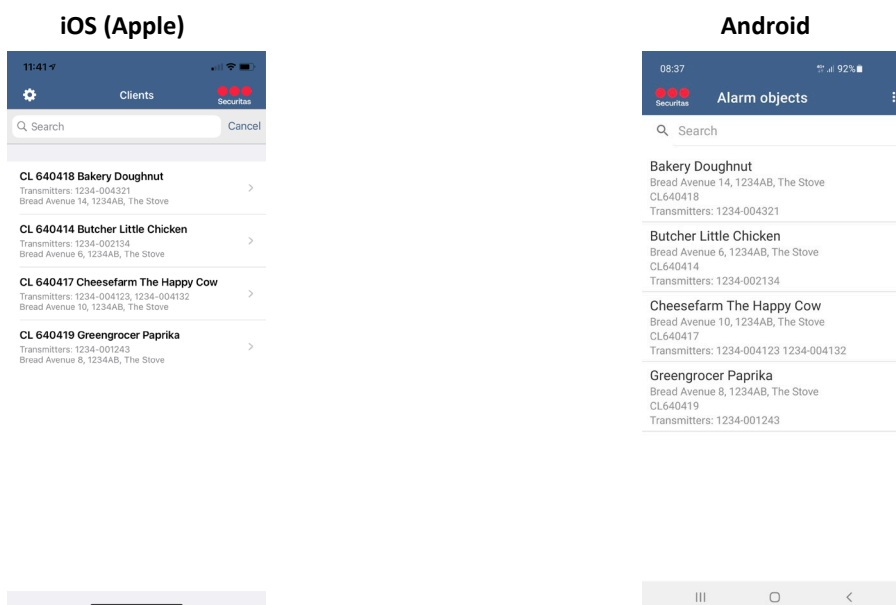


Zoals in de inleiding beschreven biedt de app verder de volgende functionaliteiten:

- Zoekfunctie (zie 2.1 Zoekfunctie)
- Inzien van de status (zie 2.2 Status)
- Inzien contactpersonen en de standaard bellijst (zie 2.3 Contactpersonen)
- In/uit test zetten van uw systeem en uitvoeren van een looptest (zie 2.4 Teststand)
- Inzien van het logboek (zie 2.5 Logboek)

## 2.1 Zoekfunctie

Nadat ingelogd is wordt het scherm weergegeven met alle aansluitingen waar u als Installateur toegang toe heeft. Vanwege optimale performance heeft de lijst in de app een limiet.

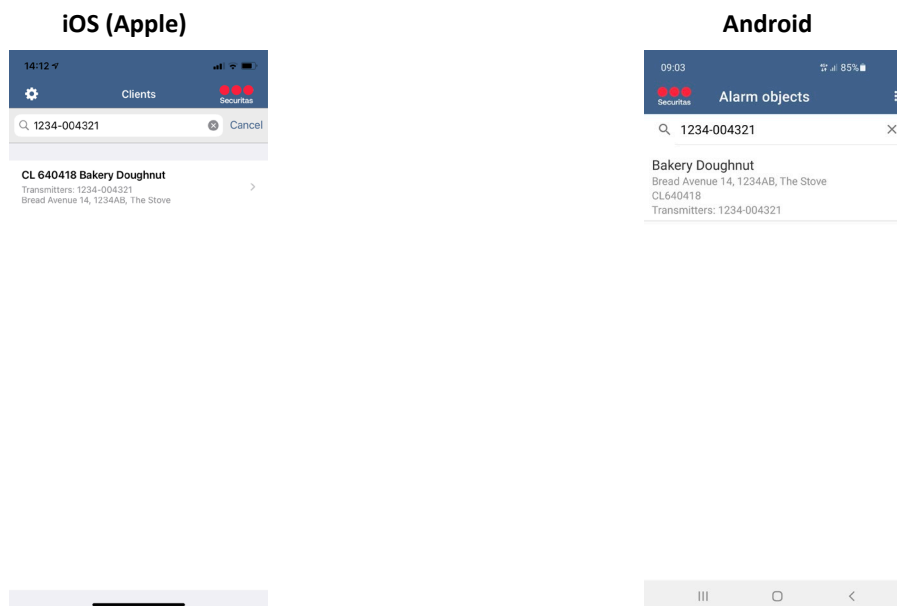


Als de aansluiting die u wilt inzien er niet tussen staat, dan kunt u de zoekfunctie gebruiken bovenaan in de App. In het zoekveld kan (een deel van) één van de volgende waarden ingevuld worden:

- Aansluitnummer (promnummer, CS#)
- Naam van de aansluiting
- Straat eventueel met huisnummer van de aansluiting
- Postcode van de aansluiting
- Plaats van de aansluiting
- Sitenummer (het nummer van de site in ons platform, in de App is dit het nummer na 'CL ..')
- Systeemnummer (het nummer van het systeem in ons platform, dat is anders dan het promnummer)
- Omschrijving van het systeem (de omschrijving die in ons platform gegeven is, bijvoorbeeld 'IP DP1')

**Let op:** het kan zijn dat in uw land ook andere waarden beschikbaar zijn door Securitas om te kunnen zoeken, controleer of dit het geval is.

Druk op 'Zoek' (iOS) of het vergrootglas (Android) om te zoeken op de ingevoerde term, de resultaten worden in de lijst weergegeven:



Van hieruit kan de aansluiting gekozen worden die u wilt inzien door erop te klikken

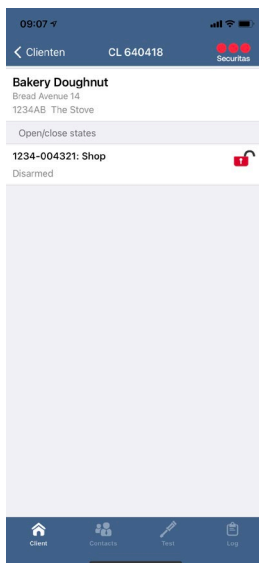
## 2.2 Status

Onder 'Status' is te zien of er voor het object nog bijzonderheden zijn (openstaande alarmen, systeem in test, enz.) en is eventueel nog de volgende extra informatie zichtbaar:

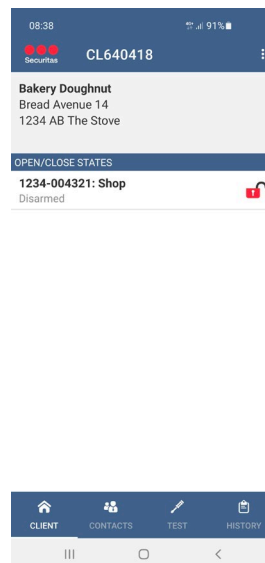
- Indien er Schakeltijdbewaking is, is hier de schakelstand zien van de zone(s) waarvoor schakeltijdbewaking is.
- Indien er geen Schakeltijdbewaking is, maar het systeem geeft wel schakelstanden door aan de alarmcentrale kunt is hier de schakelstand zien van de zone(s) waarvan het systeem dit doorgeeft.  
(NB: Let op! In de app wordt een schakelstand alleen weergegeven als er ook daadwerkelijk een ingeschakeld of uitgeschakeld bekend is ons platform (onbekend wordt niet weergegeven) én als er tenminste één keer een IN of UIT verzonden is. Wanneer er een nieuwe area aangemaakt is, is deze dus pas zichtbaar nadat er geschakeld is op die area).

Bij zowel iOS als Android is de 'Status' informatie gelijk zichtbaar nadat op de beginpagina een aansluiting gekozen is:

### iOS (Apple)



### Android

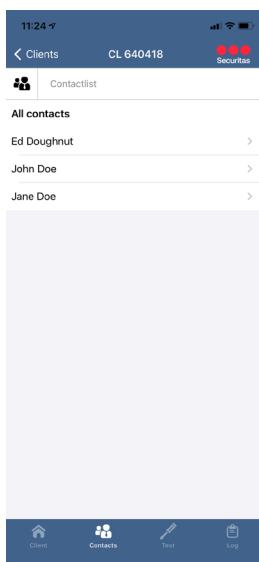


## 2.3 Contactpersonen

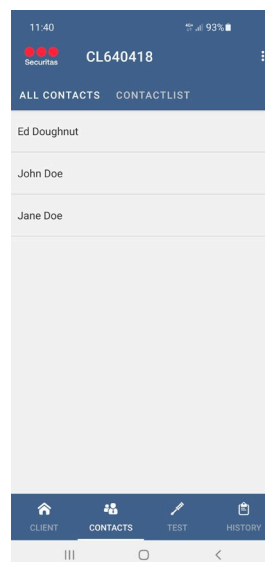
In de app zijn alle contactpersonen zichtbaar, door een contactpersoon te openen is zichtbaar welke telefoonnummer(s) er voor dat contactpersoon geregistreerd staan bij de Securitas Alarmcentrale. Daarnaast kan via 'Contactlijst' de standaard belijst worden ingezien. De weergave volgorde is de belvolgorde.

1. Open de contactlijst met behulp van het pictogram 'Contacten' onderaan het scherm (Android en iOS), de lijsten toont alle contacten die zijn geregistreerd bij Securitas, ook degenen die niet in de oproeplijst:

### iOS (Apple)



### Android



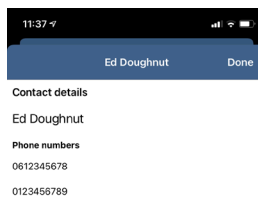
### 2.3.1 Inzien telefoonnummer contactpersoon

In de Securitas Installer app is het mogelijk om de telefoonnummers van de contacten in te zien. De telefoonnummers worden in belvolgorde weergegeven.

U kunt de telefoonnummers alleen inzien vanuit de lijst met alle contacten, vanaf de 'Contactlijst' (zie ook 2.3.2) zijn de telefoonnummers niet in te zien.

1. Klik op een contactpersoon (Android en iOS) om de telefoonnummer(s) in te zien. Indien een nummer is ingevoerd staat dit onder 'Telefoonnummer':

#### iOS (Apple)



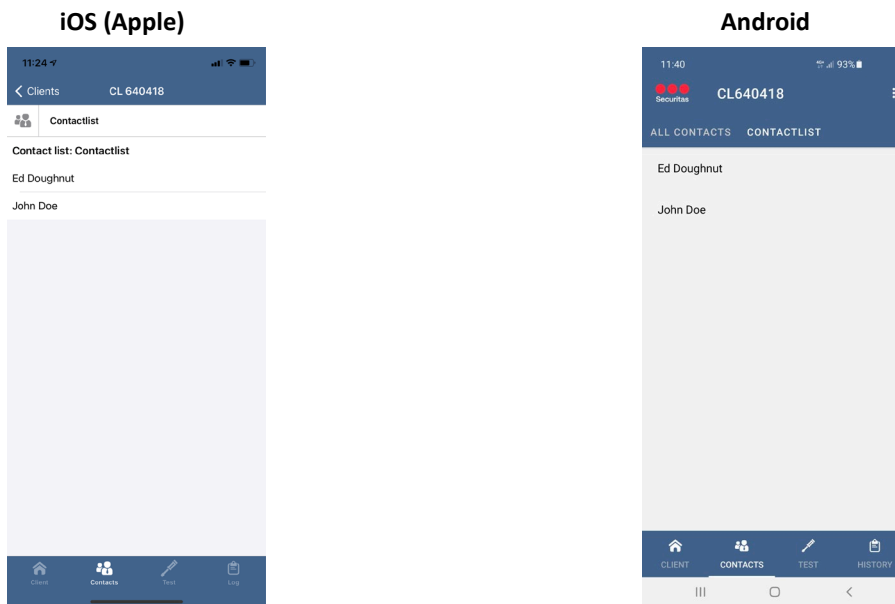
#### Android



### 2.3.2 Inzien standaard bellijst

Via de Securitas Installer app kunt u de standaard bellijst bij alarmen bekijken. Zijn er aparte bellijsten afgesproken per type alarm, dan kan deze informatie opgevraagd worden bij de Securitas alarmcentrale.

1. Klik op 'Contactlijst' bovenaan (Android en iOS) om de standaard bellijst te bekijken:



NB: In bovenstaand voorbeeld staan er dus 2 van de 3 contacten in de standaard bellijst, en vanuit deze lijst is het niet mogelijk om de telefoonnummers te bekijken, ga hiervoor terug naar alle contacten (zie 2.3.1).

### 2.4 Teststand

Via de app is het mogelijk om een systeem of volledige site in of uit test te zetten, bijvoorbeeld tijdens onderhoud aan het systeem. U kunt zelf kiezen voor hoe lang u uw systeem in test wil zetten, en daarnaast heeft u de mogelijkheid om de volgende meldingen uit te sluiten van de teststand:

- Brand
- Medisch
- Overval
- Paniek
- Technisch

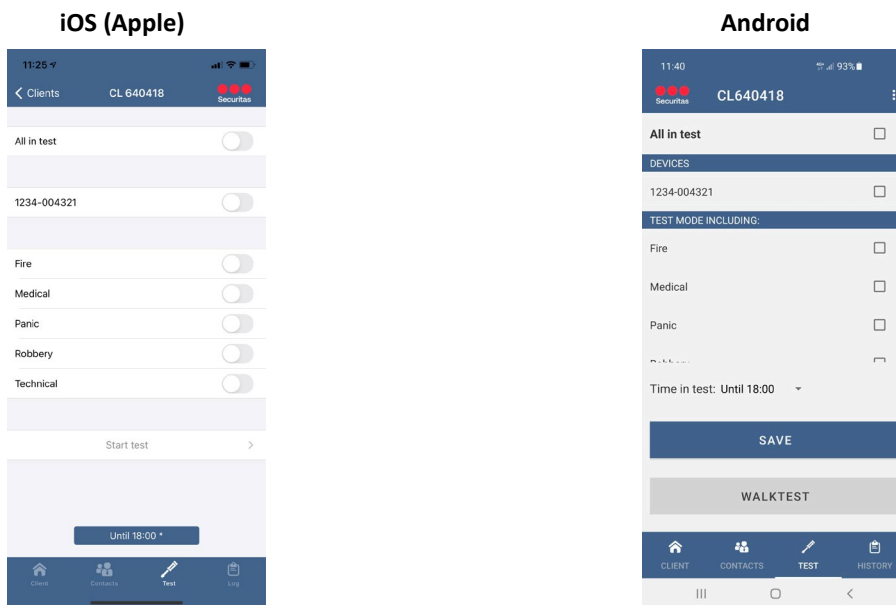
NB: Opgelet: deze lijst kan verschillen afhankelijk van het Securitas land dat u gekozen hebt in hoofdstuk 1.

Wanneer u het systeem volledig in test gezet heeft, is het mogelijk een looptest uit te voeren om te controleren of alle sensoren correct doormelden naar de Securitas alarmcentrale.

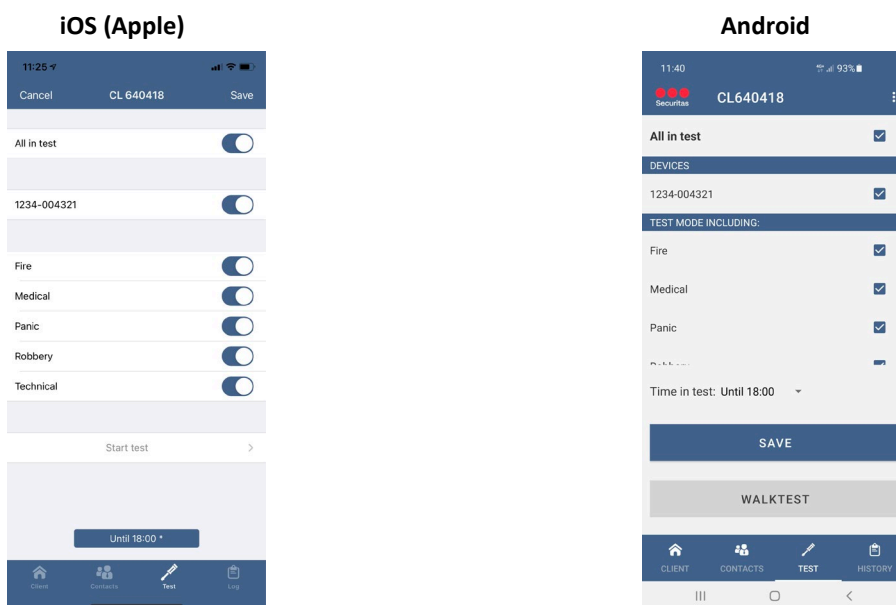
## 2.4.1 Inschakelen teststand

De test stand kan alleen ingeschakeld worden als er geen openstaande alarmen zijn. Zijn er nog openstaande alarmen? Vraag dan aan de klant om deze af te melden via de Securitas Alarm app.

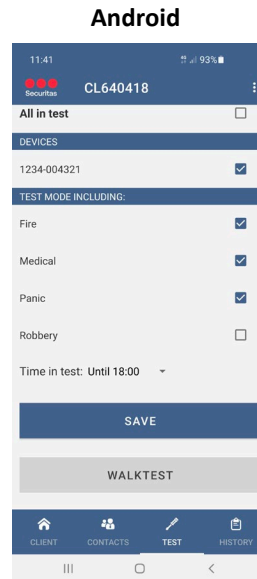
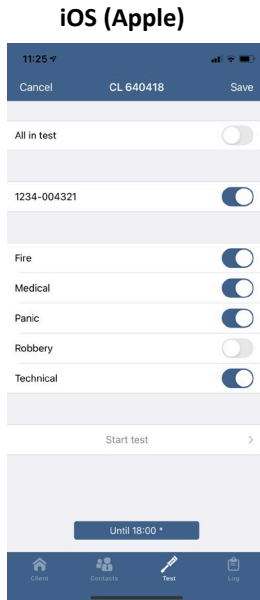
1. Klik rechts onderaan op de schroevendraaier (iOS en Android) om het testscherm te openen:



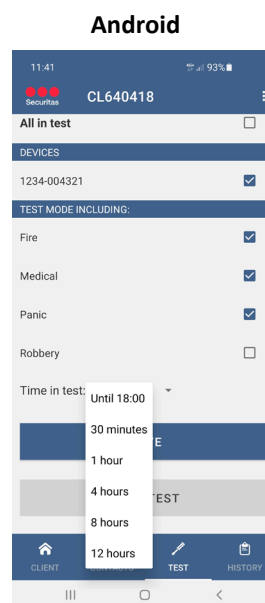
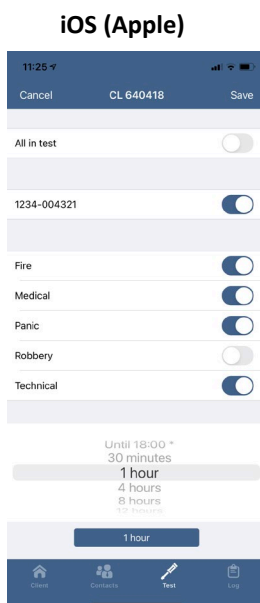
2. Activeer vervolgens de teststand door bij 'Alles in test' naar rechts te schuiven (iOS) of het vinkje bij 'Alles in test' aan te zetten (Android). Zijn er meerdere actieve systemen? Dan kunt u eventueel ook per systeem de teststand inschakelen.



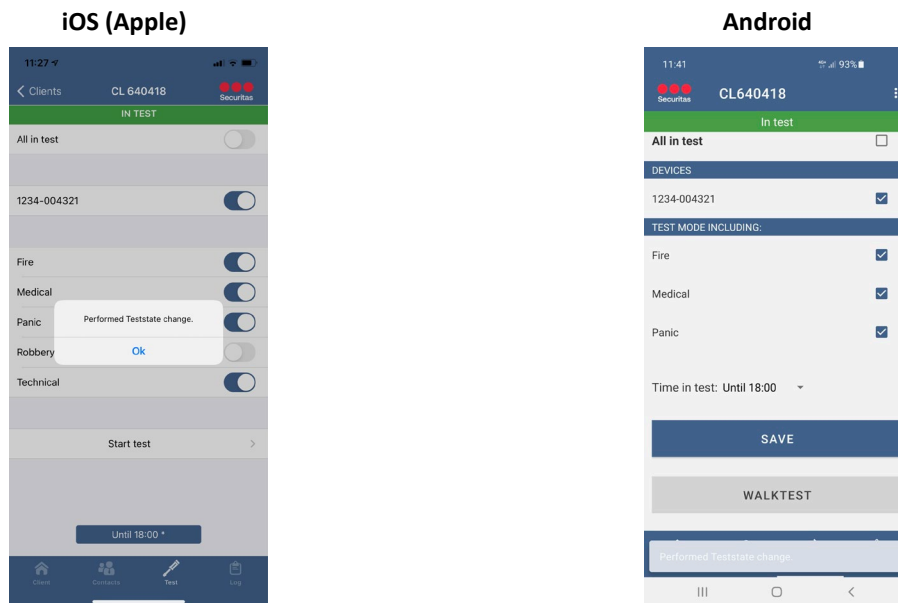
- Eventueel kunt u er nu ook voor kiezen om bepaalde type meldingen uit te sluiten van test. Dit doet u door achter het type melding naar links te schuiven (iOS) of het vinkje bij het type melding uit te zetten (Android). Als er geen uitsluitingen nodig zijn ga dan verder met stap 4.



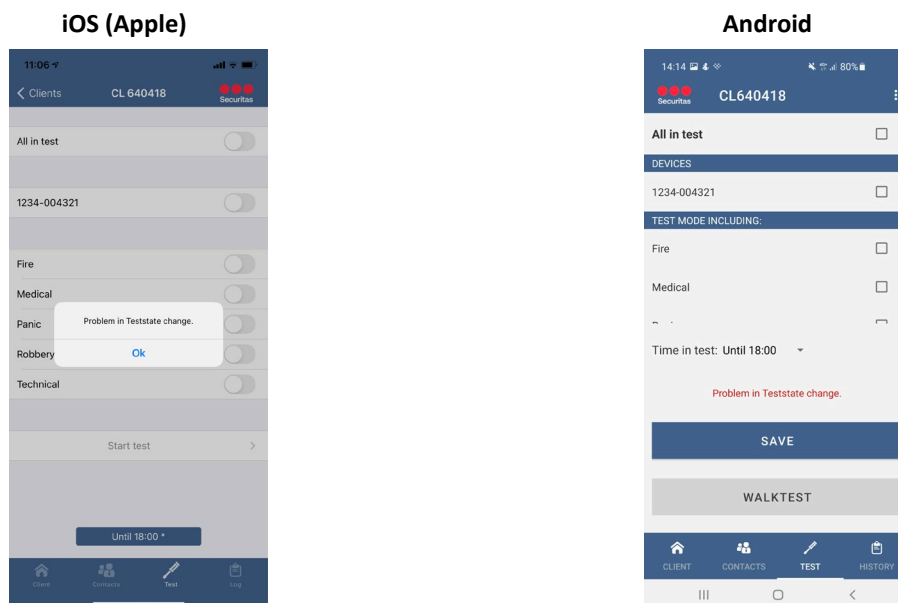
- Kies nu de tijd dat het systeem in test moet door op de tijd onderaan te drukken. Er verschijnt een lijst met tijdstippen waaruit gekozen kan worden. De standaardinstelling is tot 18:00 (afhankelijk van het Securitas land).



5. Klik hierna op 'Opslaan' (iOS en Android) om de wijziging op de slaan. Zodra de wijziging doorgevoerd verschijnt een pop-up:

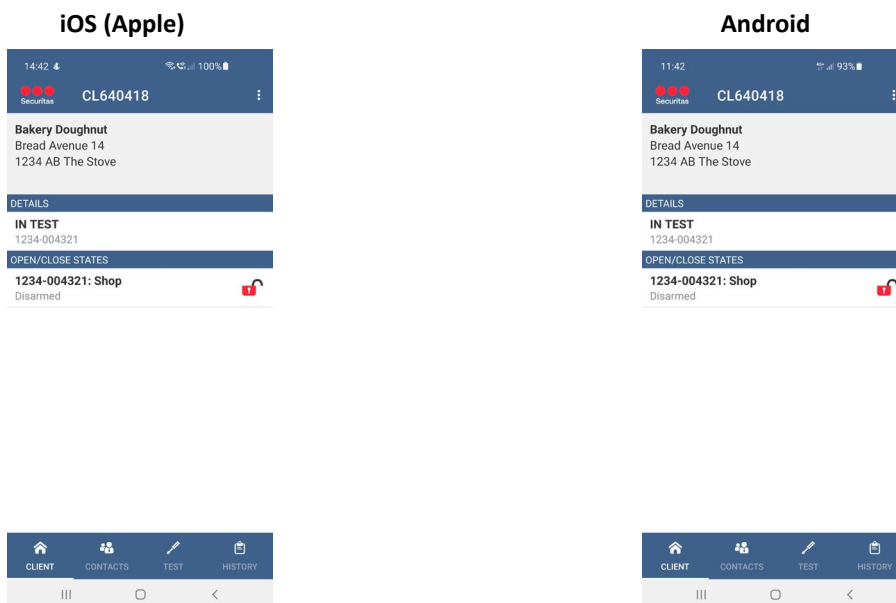


NB: Indien het niet mogelijk om de teststand in te schakelen doordat er bijvoorbeeld nog alarmen open staan krijg u onderstaande melding:





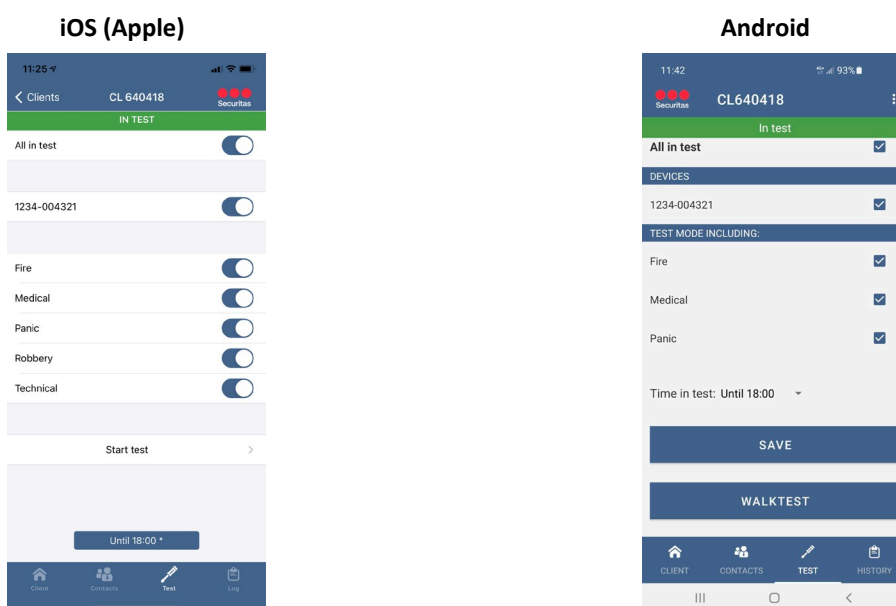
6. In het beginscherm onder ‘Details’ (iOS en Android) kunt u zien dat uw systeem in test staat:



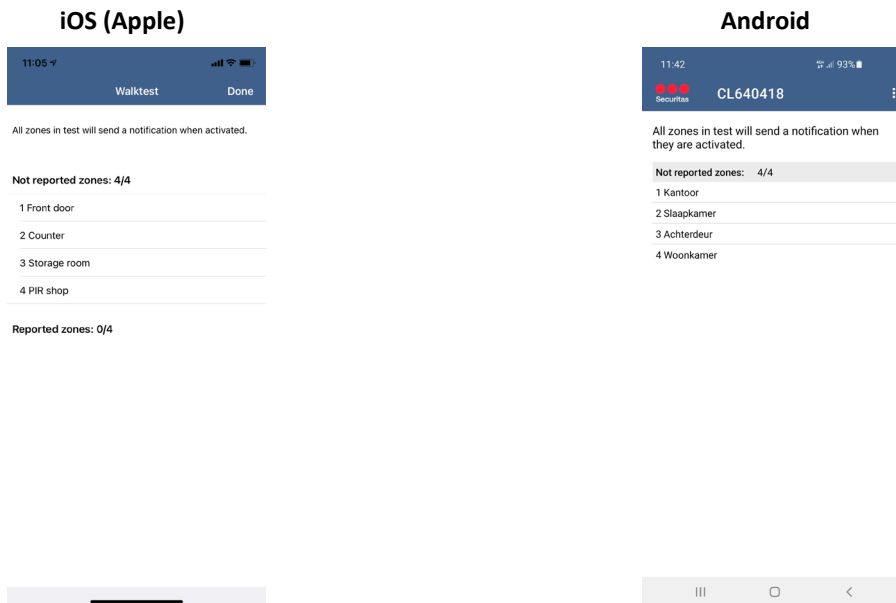
## 2.4.2 Uitvoeren looptest

Zodra de aansluiting volledig in test gezet is (dus de hele site, en alle type meldingen) wordt de optie ‘Looptest’ beschikbaar op de Testpagina.

1. Scrol op de Testpagina helemaal naar beneden en klik op ‘Start looptest’ (iOS) of klik op ‘Looptest’ (Android)

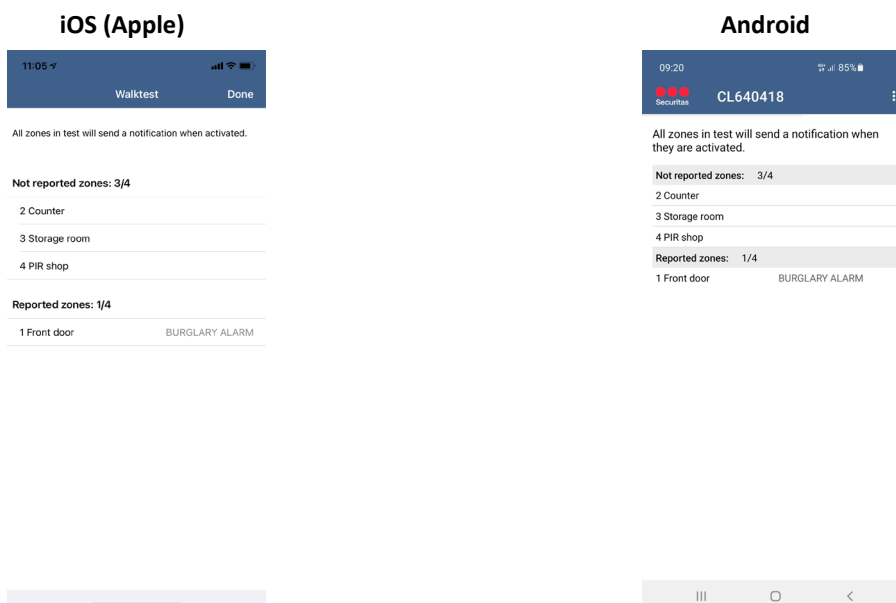


2. Er verschijnt nu een lijst van zones die het paneel heeft doorgemeld naar de Securitas Alarmcentrale, en die sinds dat de test-stand gestart is nog geen signaal hebben doorgegeven:

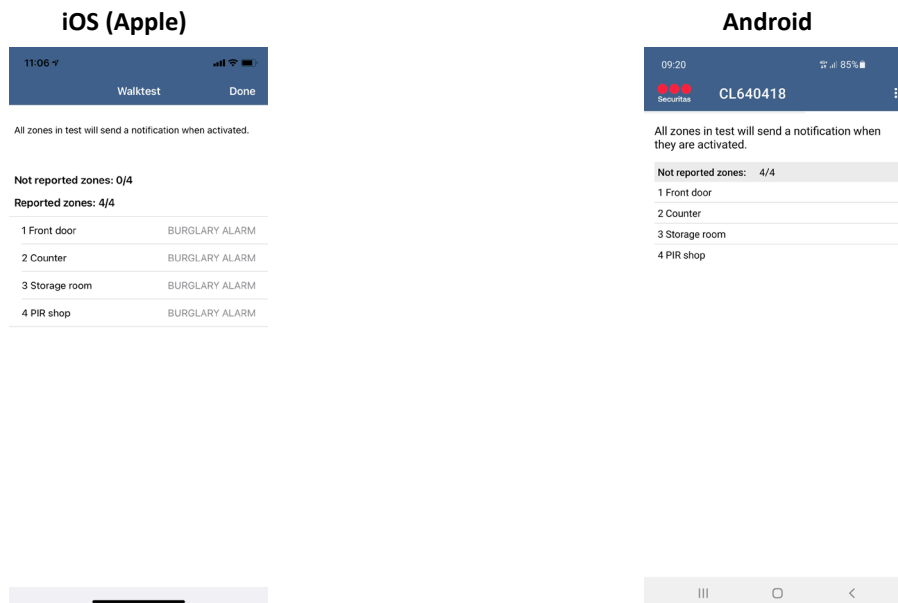


NB: Er vind een filtering plaats op de zones die worden weergegeven in de App, hierdoor kan het zijn dat u een zone niet in de lijst ziet staan. Om de looptest voor zoveel mogelijk installaties bruikbaar te hebben heeft Securitas ervoor gekozen om alleen zones in de lijst weer te geven die beginnen met een cijfer, overige zones worden niet weergegeven.

U kunt nu door de ruimte heen lopen langs alle sensoren, iedere 10 seconden wordt de lijst met zones die doorgemeld hebben geüpdatet:



3. Druk op 'Gereed' (iOS) of op de pijl linksonder (Android) zodra alle zones doorgemeld hebben naar de Securitas Alarmcentrale:



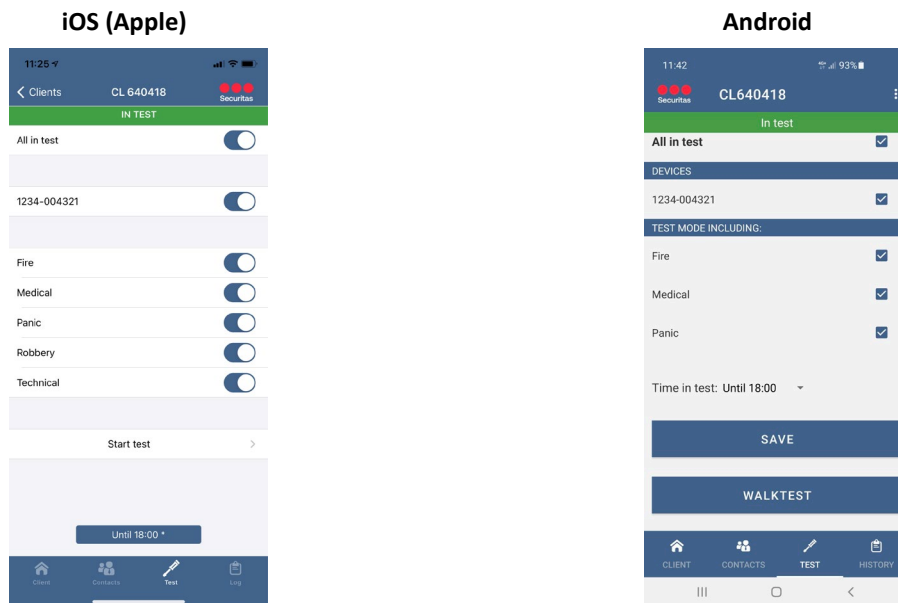
4. U keert nu terug naar de testpagina. Eventueel kunt u via de knop rechtsonder het logboek bekijken en de meldingen inzien die ontvangen zijn gedurende de looptest. Zie hoofdstuk 2.5 voor toegang tot het logboek:



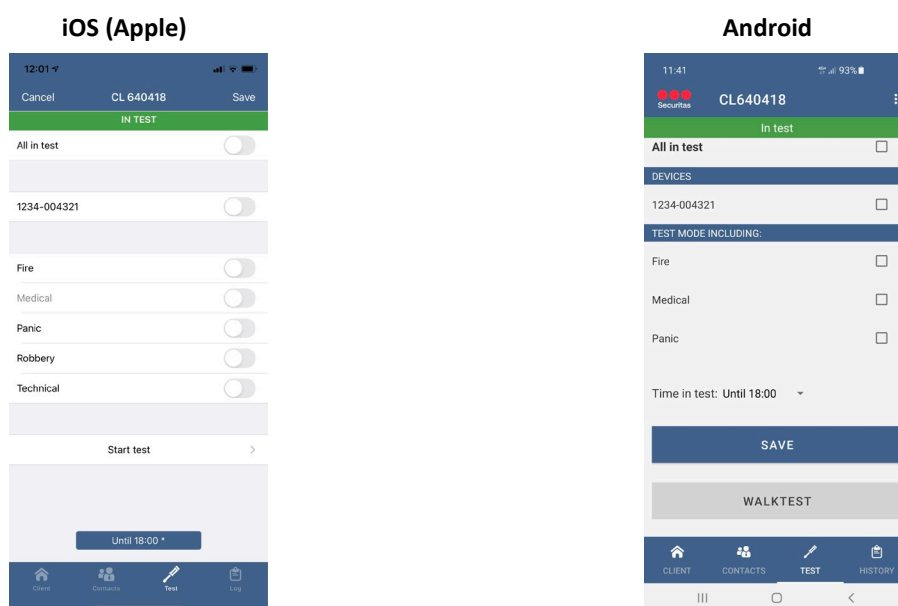
### 2.4.3 Uitschakelen teststand

Wilt u de teststand eerder beëindigen dan de ingestelde periode, dan kan dit via testscherm gedaan worden.

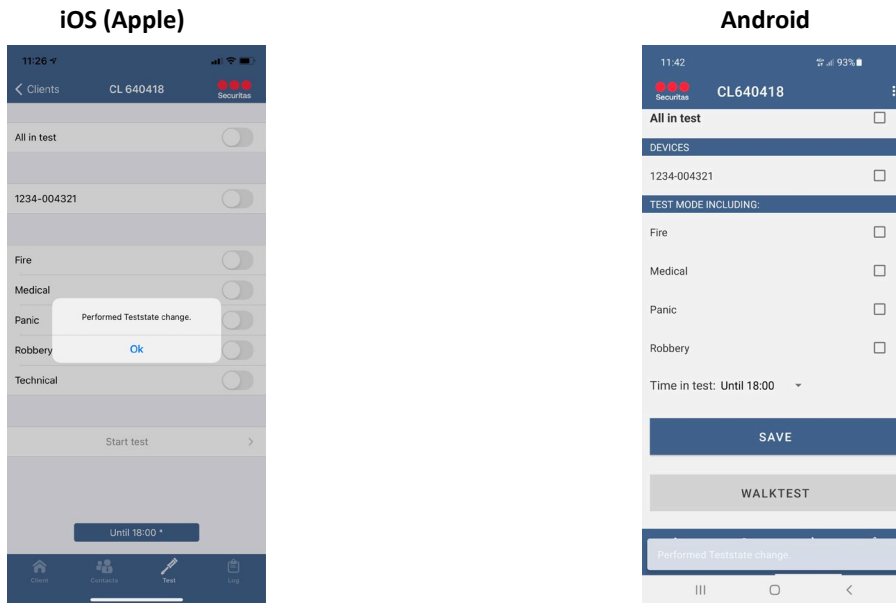
1. Klik rechts onderaan op de schroevendraaier (iOS en Android) om het testscherm te openen:



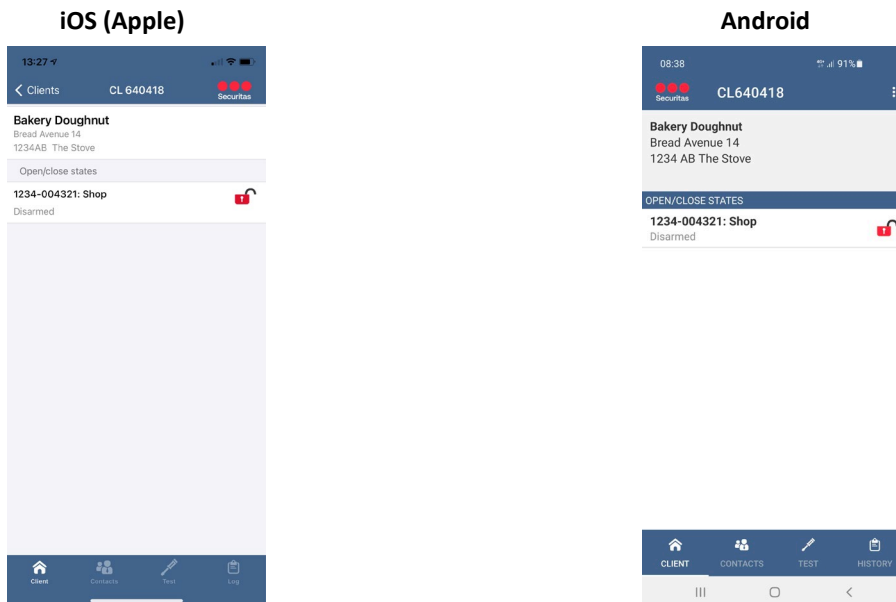
2. Schakel vervolgens de teststand uit door bij 'Alles in test' naar links te schuiven (iOS) of het vinkje bij 'Alles in test' uit te zetten (Android). Zijn er meerdere actieve systemen? Dan kunt u eventueel ook per systeem de teststand uitschakelen.



3. Klik hierna op 'Bewaar' (iOS en Android) om de wijziging op de slaan. Zodra de wijziging doorgevoerd verschijnt een pop-up:

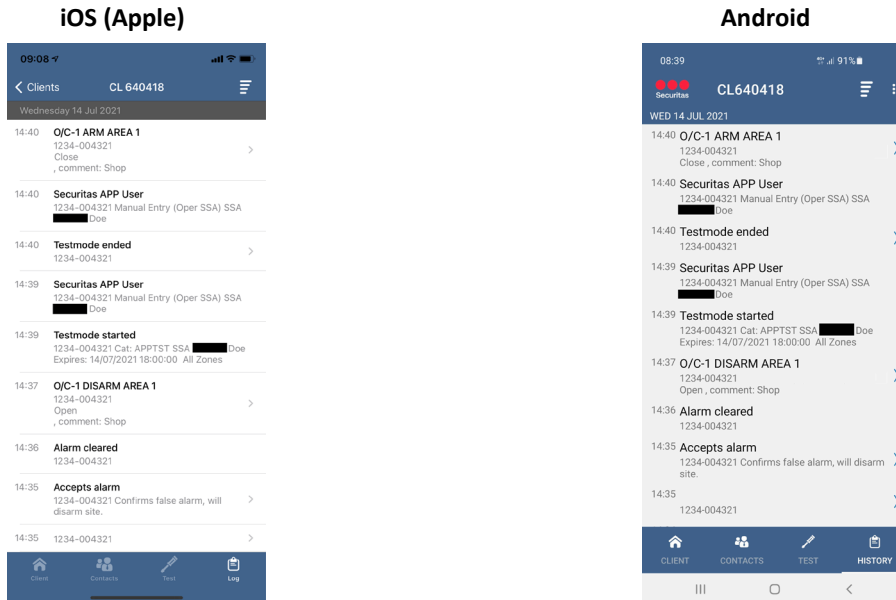


4. In het beginscherm zijn er geen 'Details' (Android en iOS), aan te geven dat het systeem niet langer op test is:



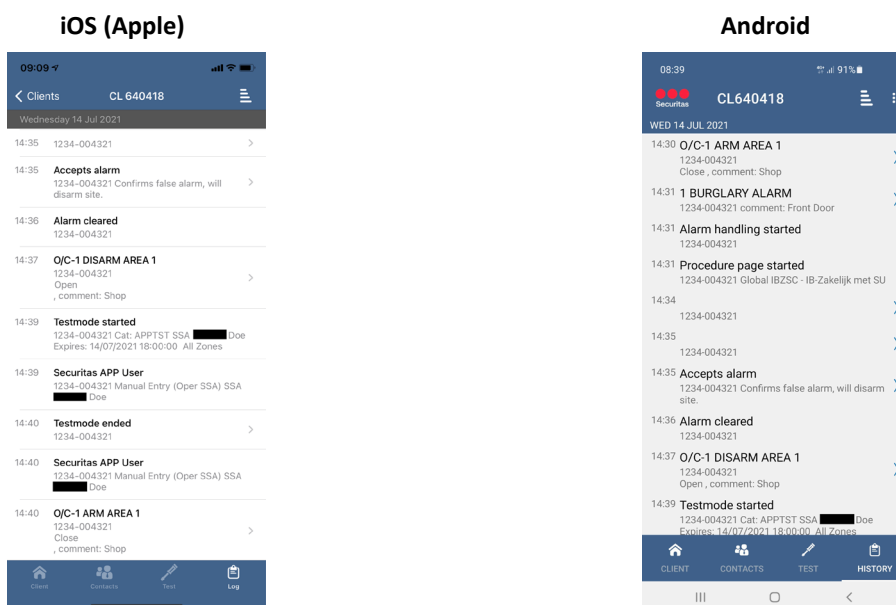
## 2.5 Logboek

In het logboek zijn tot maximaal 10 dagen terug de meldingen van uw systeem naar de Securitas alarmcentrale te zien. Het logboek is te openen door te klikken op het klembord rechts onderin de app (iOS) of door in het beginscherm op 'Geschiedenis' (Android) te klikken:



Het logboek wordt telkens per dag opgehaald en start bij de huidige dag. Door naar boven te bladeren in het logboek wordt de vorige dag opgehaald, met een maximum van 20 lijnen per keer.

De standaard volgorde van weergave in het logboek is van nieuw naar oud, klik rechts bovenaan op de 'regels' (iOS en Android) om de weergave te wijzigen:



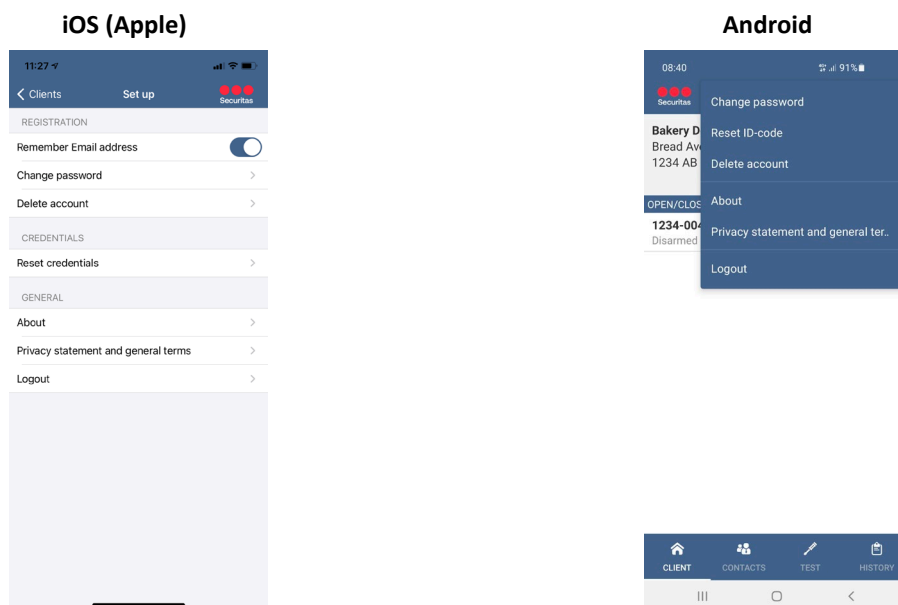
### 3. Wachtwoord opties

Het wachtwoord kan in de app gewijzigd worden, of als u uw wachtwoord vergeten bent kunt u via de app uw wachtwoord opnieuw instellen. Het wijzigen van het wachtwoord gaat via het instellingen menu. Het aanpassen van een vergeten wachtwoord gaat via het inlogscherm.

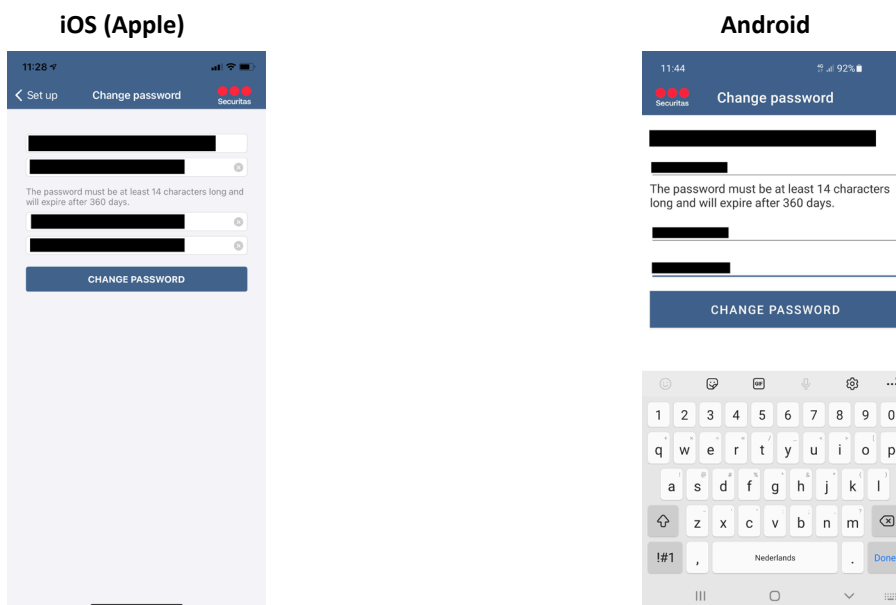
#### 3.1 Wachtwoord wijzigen

1. Open het instellingen menu door links bovenaan in de app te klikken op het tandwiel (iOS) of rechts bovenaan op de drie stippen onder elkaar (Android).

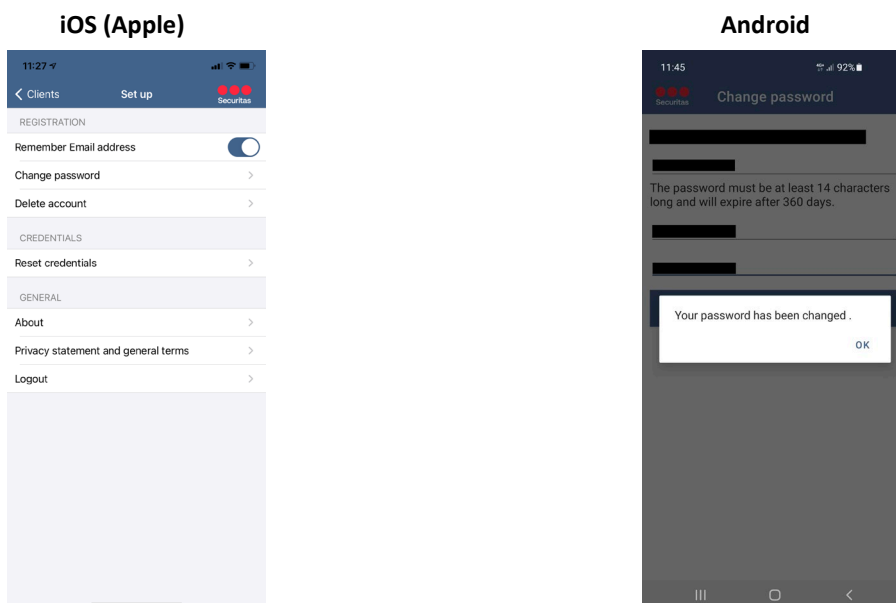
Bij iOS opent een heel nieuw scherm. Bij Android opent rechts bovenaan een klein menu:



2. Klik op 'Wijzig wachtwoord' (iOS en Android). Voer het oude wachtwoord in, en vervolgens 2 maal het nieuwe wachtwoord.



3. Druk vervolgens op 'Wijzig wachtwoord' (iOS en Android). Afhankelijk van het besturingssysteem keert de app weer terug naar het instellingenmenu (iOS) of er verschijnt een pop-up met de melding dat het wachtwoord is gewijzigd. Klik op 'OK' om deze te sluiten (Android):

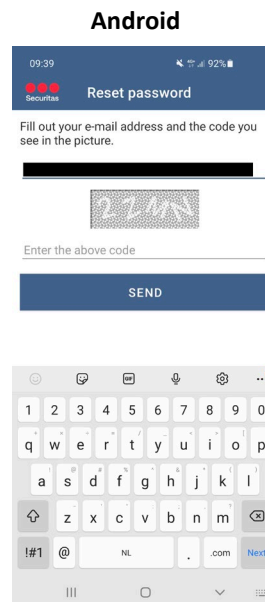
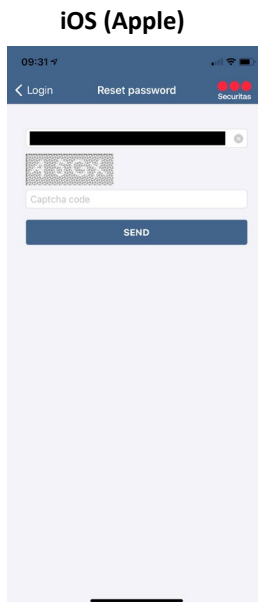


Nadat het wachtwoord is gewijzigd ontvangt u een bevestigingsmail dat het wachtwoord is gewijzigd. De mail heeft als onderwerp "Securitas App account' wachtwoord gewijzigd".

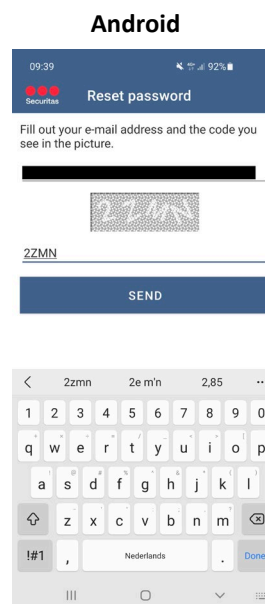
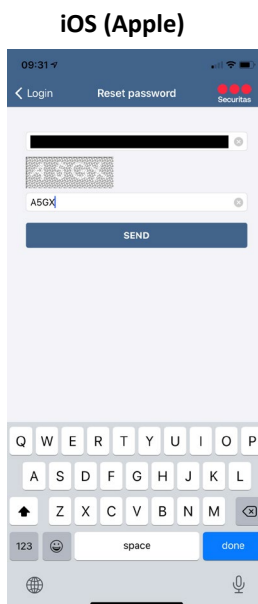


### 3.2 Wachtwoord vergeten

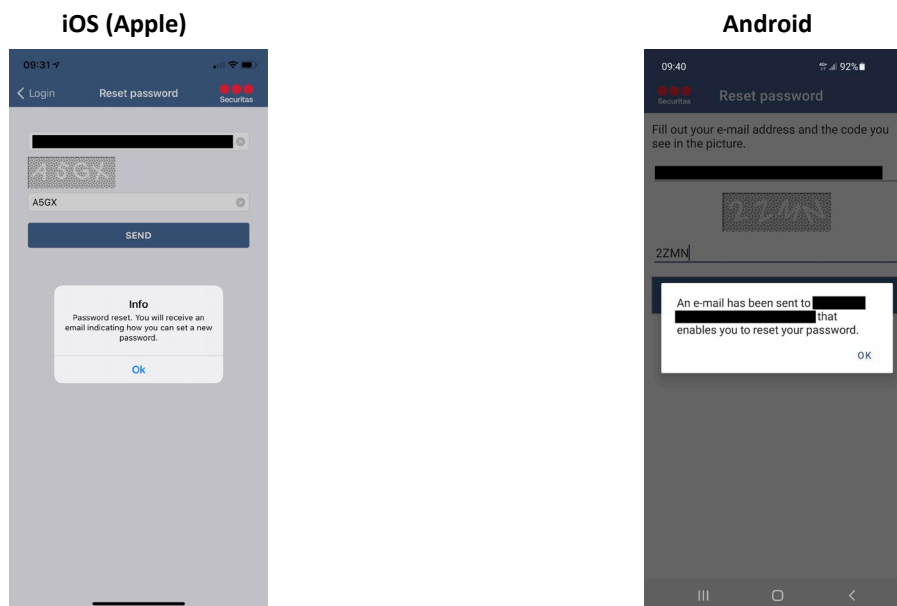
1. Kies de optie 'Reset wachtwoord' (iOS) of 'Wachtwoord vergeten' (Android) in het inlogscherm:



2. Voer vervolgens het e-mailadres in waarvan het wachtwoord vergeten is en vul vervolgens de beveiligingscode uit de afbeelding in:

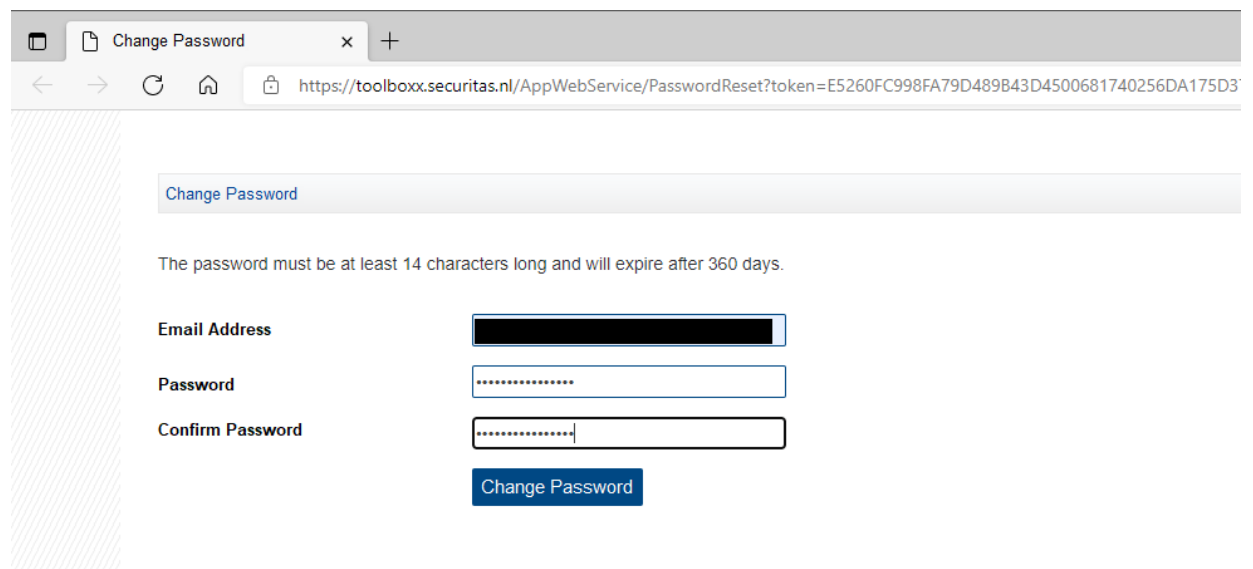


3. Druk na het invoeren op 'Verzenden' (iOS en Android):

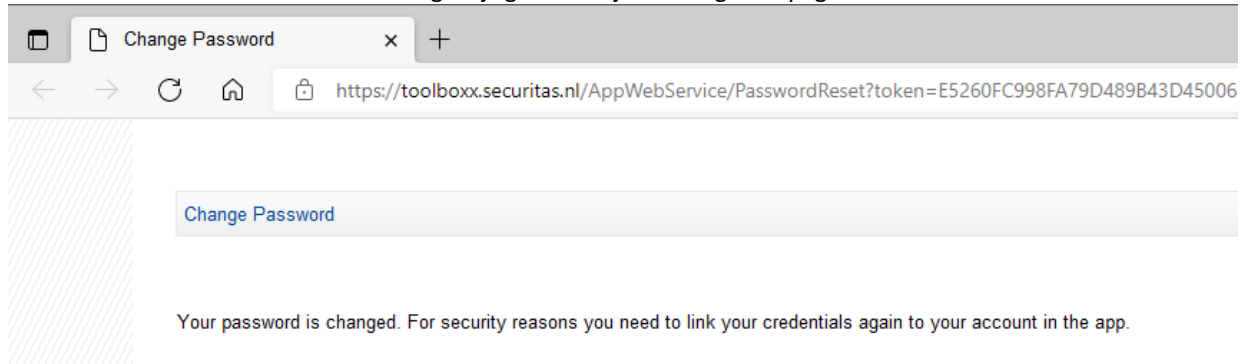


U ontvangt nu een e-mail op het ingegeven e-mailadres met hierin een link om het wachtwoord opnieuw in te stellen. Druk op 'OK' om verder te gaan.

4. Klik in de e-mail op de link om het wachtwoord opnieuw in te stellen en vul op de internetpagina die opent het e-mailadres en nieuwe wachtwoord in en druk 'Wijzig wachtwoord'.



5. Wanneer het wachtwoord succesvol is gewijzigd verschijnt de volgende pagina:



In de app kunt u nu inloggen met het e-mailadres en uw nieuwe wachtwoord.

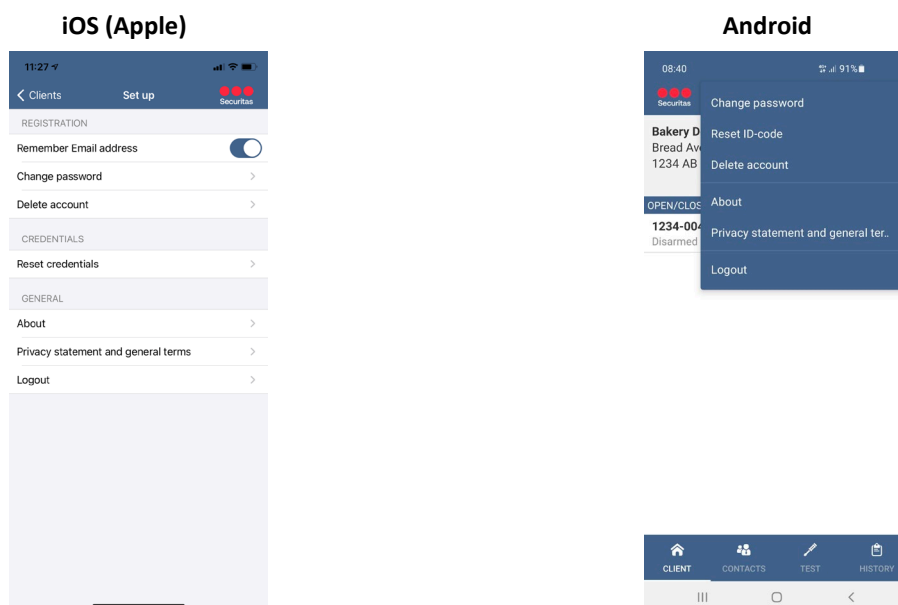
NB: Vanwege veiligheidsoverwegingen worden ook de gekoppelde ID-code en pincode verwijderd. Zodra u met uw nieuwe wachtwoord inlogt in de app dient u eenmalig uw ID-code en pincode weer in te voeren (zie hoofdstuk 1 stap 6).

## 4. ID code wijzigen

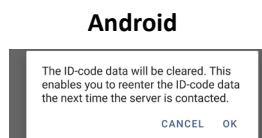
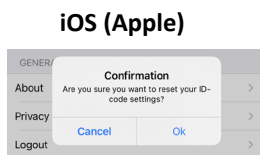
Krijgt u een andere ID-code of is er een andere reden waarom u uw ID-code wilt verwijderen? De app biedt de mogelijkheid om uw oude ID-code te verwijderen en een nieuwe te koppelen. Hiervoor dient het Instellingen menu geopend te worden.

1. Open het instellingen menu door links bovenaan in de app te klikken op het tandwielletje (iOS) of rechts bovenaan op de drie stippen onder elkaar te klikken (Android).

Bij iOS opent een heel nieuw scherm. Bij Android opent rechts bovenaan een klein menu:



2. Klik op 'ID-code herstellen' (iOS en Android). Er verschijnt een pop-up met de vraag of u zeker weet dat u de gegevens wil verwijderen:



3. Druk op 'OK' om te bevestigen (iOS en Android). In iOS wordt u nu automatisch uitgelogd uit de app, in Android verschijnt er nog een pop-up, klik hier op OK en log vervolgens ook uit. Zodra u opnieuw inlogt in de app komt het scherm uit hoofdstuk 1 stap 6 tevoorschijn.

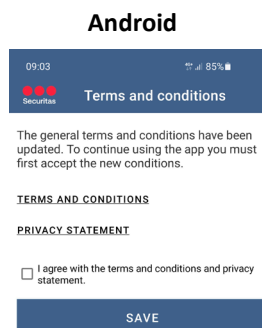
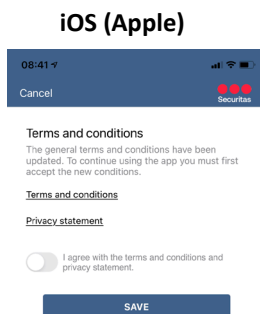
## 5. Pincode wijzigen

U kunt de PIN code wijzigen via het gebruikelijke proces dat u gebruikt om contact op te nemen met Securitas. Wanneer u uw PIN code heeft gewijzigd en u weer inlogt op de app, verschijnt het scherm dat u in hoofdstuk 1 van deze handleiding ziet (Stap 6).

## 6. Nieuwe Algemene Voorwaarden of Privacy verklaring

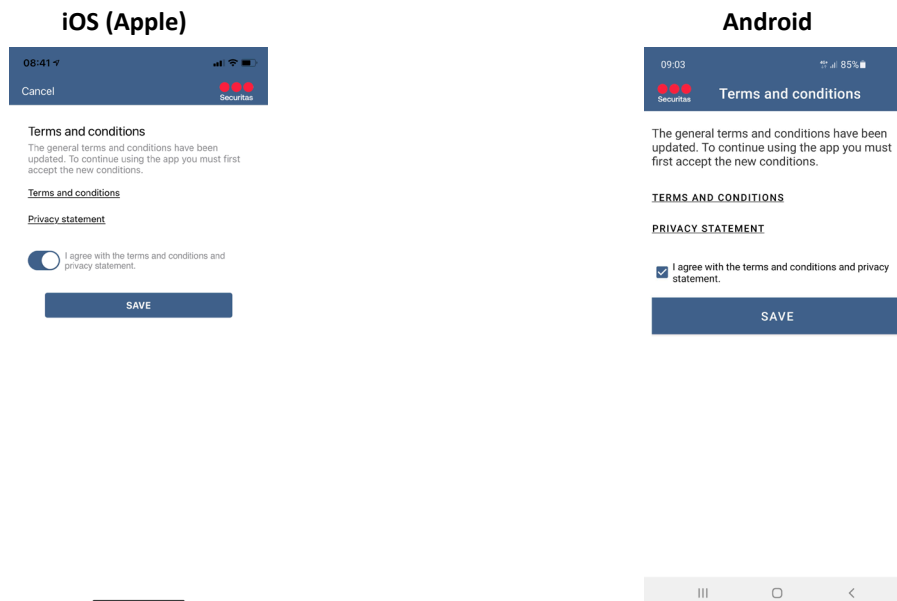
Wanneer Securitas de Algemene Voorwaarden of Privacy verklaring wijzigt, dienen deze eerst geaccepteerd te worden in de app voordat de app weer gebruikt kan worden.

1. Bij het inloggen op de app wordt het onderstaande scherm getoond. Klik op de link om de Algemene Voorwaarden en Privacyverklaring te openen.



NB: Het is mogelijk dat beide links naar hetzelfde document gaan. In dat geval is er één document dat zowel de Algemene Voorwaarden als de Privacyverklaring bevat.

2. Accepteer de Algemene Voorwaarden en Privacyverklaring om de app weer te gebruiken door de schuifregelaar naar rechts te verplaatsen (iOS) of het vakje aan te vinken (Android). Klik daarna op 'Opslaan'.



3. De app keert nu terug naar het startscherm.

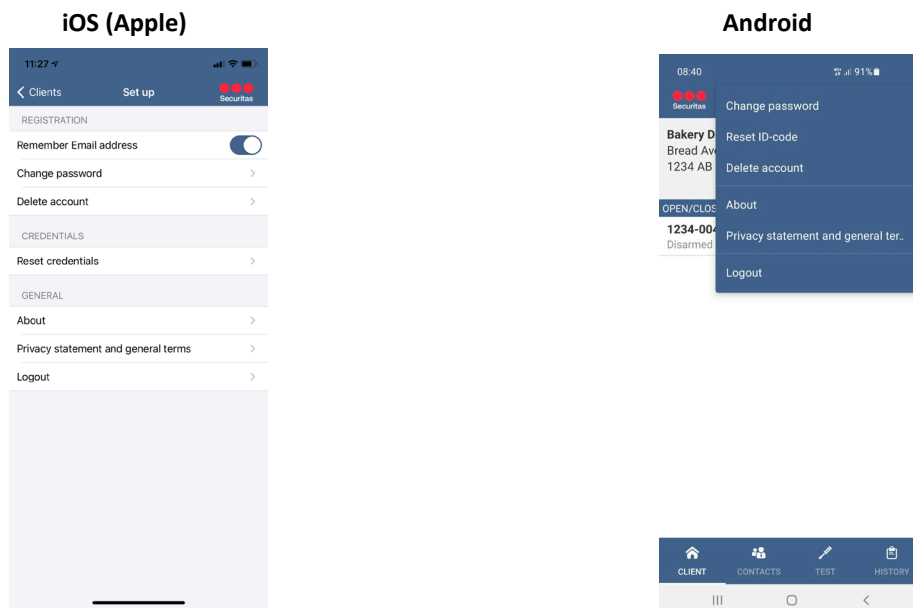
## 7. Account verwijderen

Niet actieve accounts worden na een bepaalde periode van inactiviteit verwijderd. Indien u, om wat voor reden dan ook, geen gebruik meer wenst te maken van de Securitas Alarm app, kunt u uw account ook zelf verwijderen.

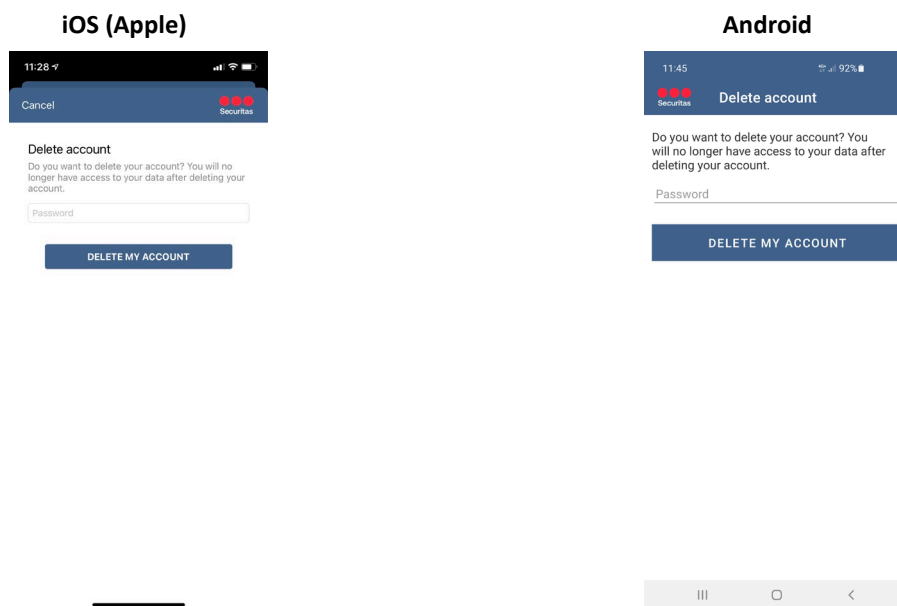
Let op: Door het uitvoeren van de volgende acties wordt alleen de app account verwijderd. Uw gegevens in de Securitas platform(en), bijv. uw ID en PIN, blijven bestaan en kunnen nog steeds gebruikt worden. Als u deze wilt wijzigen of verwijderen dient u contact op te nemen met Securitas via telefoon of e-mail.

1. Tik op het tandwielicoon linksboven (iOS) of rechtsboven op de drie puntjes (Android) om het instellingenmenu te openen. In Android moet u vervolgens op 'Instellingen' klikken.

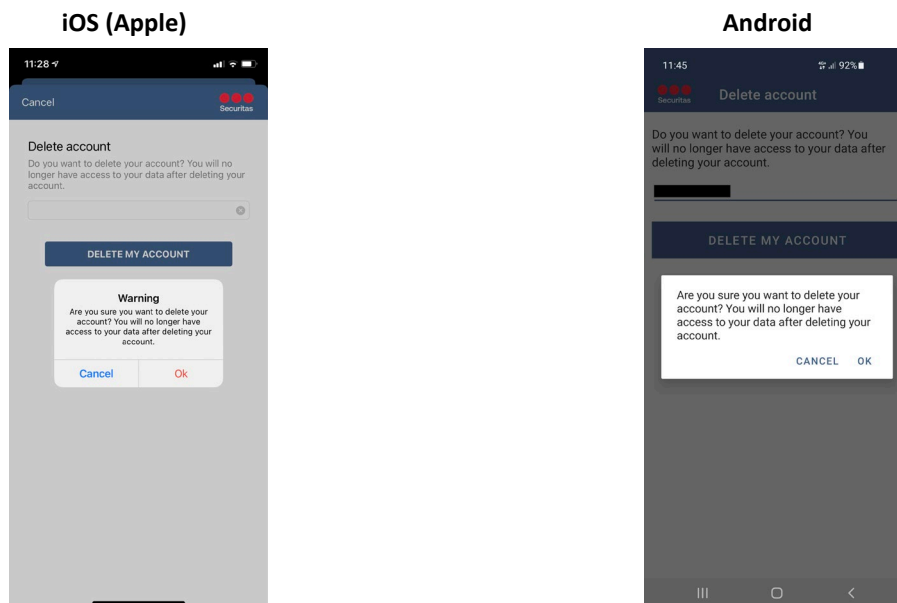
In iOS wordt een nieuw scherm geopend, in Android een klein menu. Klik op 'Account verwijderen':



2. Een nieuw scherm opent, voer uw wachtwoord in en klik op 'Verwijder mijn account' om verder te gaan.



3. Er verschijnt een pop-up met een waarschuwing, klik op "OK" om te bevestigen:



4. Uw account wordt verwijderd en u keert terug naar het inlogscherm van de app. U ontvangt een e-mail met de bevestiging dat uw account is verwijderd.

NB: Door het uitvoeren van de volgende acties wordt alleen uw account op de app verwijderd. Uw gegevens in de Securitas platform(en), bv. uw ID en PIN, blijven bestaan en kunnen nog steeds gebruikt worden. Als u een van deze wilt wijzigen of verwijderen dient u contact op te nemen met Securitas via telefoon of e-mail.

## 8. FAQ

### 8.1 Algemeen

#### **Kan ik als eindgebruiker van de Securitas Alarmcentrale ook gebruik maken van de Installateurs App?**

Ja, dat kan. U ziet dan na inloggen echter alleen maar de aansluiting(en) waar u als contact geregistreerd staat. Het verschil met de Securitas Alarm app is dat u nu van de uitgebreide test-pagina gebruik kunt maken, en onder de contacten alle telefoonnummers kunt inzien. Voor de overige functionaliteit dient u gebruikt te maken van de Securitas Alarm app.

#### **Heb ik met mijn installateurs ID-code en pincode ook toegang tot al mijn sites via de Securitas Alarm app?**

Nee, de Securitas Alarm app is gericht op eindgebruikers van de Securitas alarmcentrale. Heeft u echter zelf ook een aansluiting bij de Securitas alarmcentrale waarvoor u dezelfde ID-code en pincode heeft, dan kunt u met de login die u gebruikt voor de Installateurs app ook direct inloggen in de Securitas Alarm app, en is uw eigen aansluiting gelijk zichtbaar.

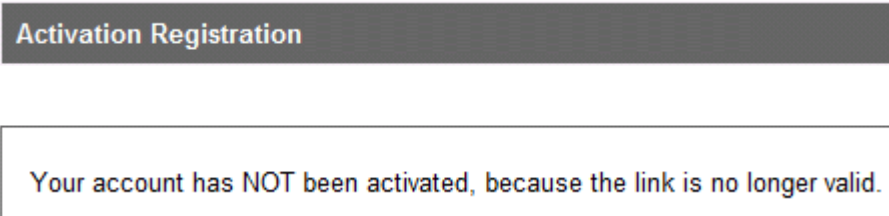
#### **Is er ook een versie voor Windows Phone?**

Het marktaandeel van Windows Phone is dermate laag dat er voor gekozen is geen versie voor Windows Phone uit te brengen.

### 8.2 Registratie

#### **Ik heb te lang gewacht met het klikken op de activatielink in de email om mijn account te activeren. Wat moet ik nu doen?**

Mocht dit gebeuren, en u klikt toch op de activatielink dan krijgt u onderstaande scherm te zien:



Activation Registration

Your account has NOT been activated, because the link is no longer valid.

Zolang het account nog niet geactiveerd is kan het proces 'Registreer nieuwe gebruiker' gewoon nogmaals doorlopen worden met hetzelfde emailadres. U dient zicht dus opnieuw te registreren (zie hoofdstuk 1. Registratie), en zal dan nogmaals een activatiemail krijgen.

#### **De app geeft aan dat ID-code en pincode niet correct zijn, terwijl ik zeker weet dat dit klopt!**

Heeft u wellicht als pincode 0000, 1111, 2222, 3333, 4444, 5555, 6666, 7777, 8888, 9999, 1234 of 4321?

Deze pincodes zijn uit veiligheidsoverwegingen geblokkeerd voor gebruik in de app. Als u een andere PIN heeft, controleer dan in uw Securitas land of er andere PIN's geblokkeerd worden. U kunt de PIN-code wijzigen via het gebruikelijk proces dat u gebruikt om contact op te nemen met Securitas, waarna u uw ID-code en PIN-code kunt koppelen in de app.

#### **Kan het emailadres waarmee ik mezelf geregistreerd heb gewijzigd worden?**

Nee, dat kan niet. Indien u een ander emailadres heeft dient u zich met dat emailadres opnieuw te registreren en uw ID-code en PIN-code koppelen aan uw nieuwe adres. Eventueel kunt, voordat u dit doet, uw ID-code en PIN-code bij uw oude account verwijderen door in het Instellingen menu te kiezen voor 'ID-code herstellen'.

### 8.3 Contacten



**Een contactpersoon heeft meerdere telefoonnummers, zijn deze ook zichtbaar in de app?**

Ja, maar alleen in de Installateurs app. De nummers worden weergegeven in belvolgorde.

In de eindgebruiker app is alleen het mobiele nummer, wat als eerst gebeld moet worden, van het contact zichtbaar, of als geen mobiel nummer bekend is maar wel een vast nummer wordt het vaste nummer wat als eerste gebeld moet worden weergegeven.

**Bij verschillende type alarmen zijn er verschillende contacten die gebeld moeten worden, is dit ook zichtbaar in de app?**

Nee, in de app is alleen de standaard belvolgorde zichtbaar. Zijn er per type alarm afwijkende belvolgordes en wilt u deze weten, neem dan contact op met Securitas.

## 8.4 Logboek

**Ik kan in het logboek niet zien wie er geschakeld heeft. Zou ik dat wel te kunnen?**

Ja, je zou dit moeten kunnen zien. Als het systeem doorgeeft wie er geschakeld heeft is dit zichtbaar in de app, echter dient hiervoor de regel in de geschiedenis geopend te worden (klikken op de regel). In sommige gevallen geeft het systeem dit ook aan door als een aparte regel (CNF-info):



NB: in iOS staat een pijl naast de logregel als deze meer info bevat, in Android een paperclip.

Nadat u de logregel geopend hebt is meer detail informatie zichtbaar, afhankelijk van wat uw systeem precies doorgeeft staat de gebruiker achter 'User ID:' (zoals in de print screen) of als losse tekst:



## 8.5 Teststand

**Kan ik ook bepaalde alarmen uitsluiten van de teststand, zoals bijvoorbeeld Overval of Brand?**

Ja dat kan in, maar alleen in de Installateurs app. Zie hiervoor hoofdstuk 2.4.1 'Inschakelen teststand'. Via de Securitas Alarm app is dit niet mogelijk.

**Kan ik mijn systeem ook maar voor korte tijd in test zetten?**

Ja dat kan in, maar alleen in de Installateurs app. Zie hiervoor hoofdstuk 2.4.1 'Inschakelen teststand'. Via de Securitas Alarm app is dit niet mogelijk.