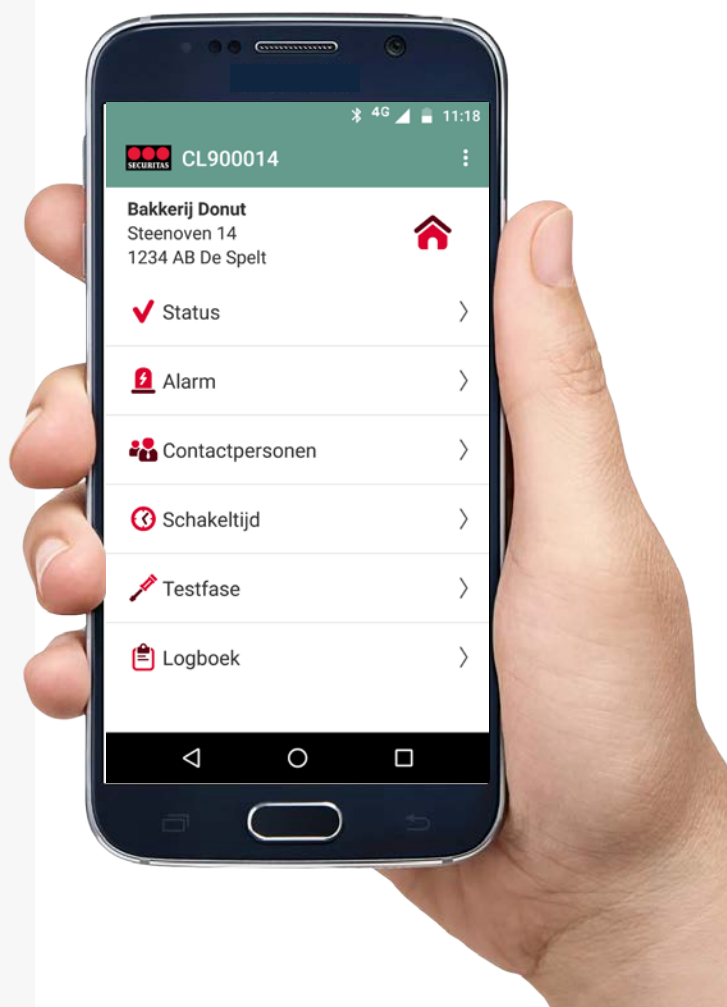
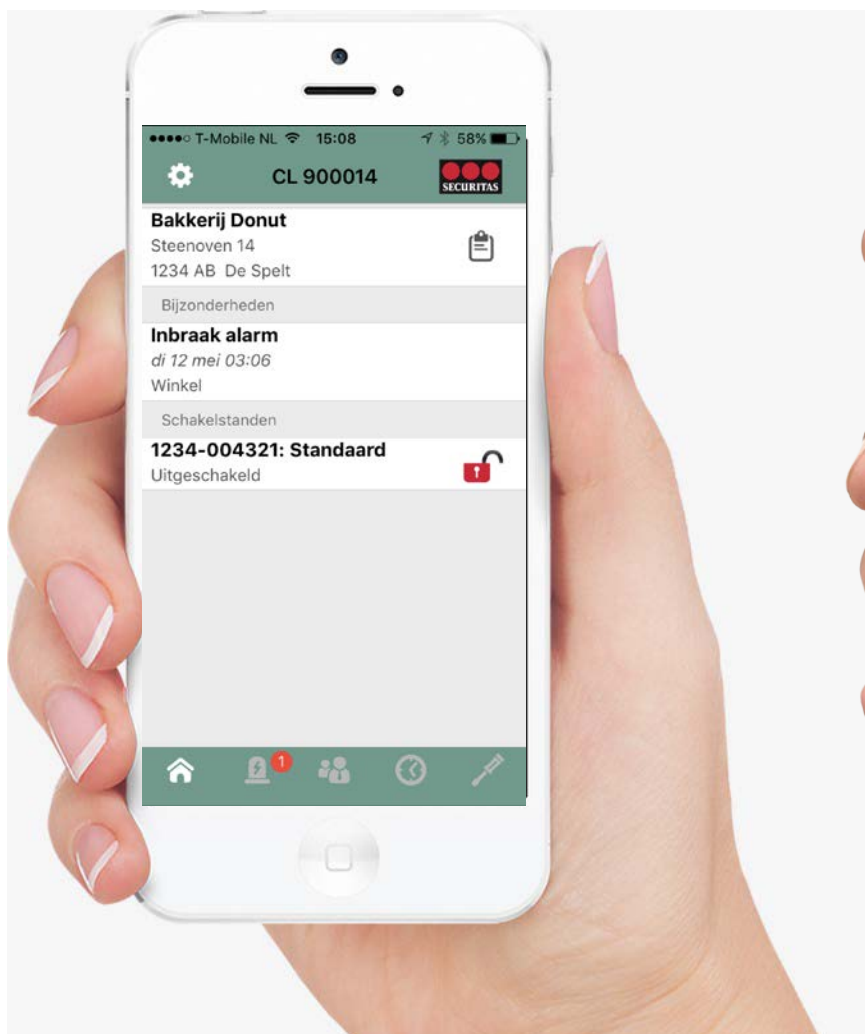


KLANTMANUAL

# SECURITAS ALARM APP





Auteur : Securitas

Versie : iOS v1.6, Android v1.3.3

Datum : 30-04-2018

## Inhoud

Inleiding.....	2
1. Registratie.....	3
2. Functionaliteit.....	7
2.1 Status .....	7
2.2 Alarm .....	8
2.2.1 Ontvangen push notificatie.....	8
2.2.2 Afmelden alarm .....	10
2.3 Niet alarm gerelateerde berichten.....	12
2.3.1 Instellingen .....	12
2.3.2 Ontvangen niet alarm gerelateerde berichten.....	13
2.4 Schakeltijd.....	15
2.5 Contactpersonen.....	17
2.5.1 Wijzigen volgorde contactpersonen .....	17
2.5.2 Inzien telefoonnummer contactpersoon .....	19
2.5.3 Wijzigen beschikbaarheid contactpersonen.....	20
2.5.4 Push notificaties in of uitschakelen .....	22
2.6 Teststand .....	24
2.6.1 Inschakelen teststand.....	24
2.6.2 Uitschakelen teststand .....	27
2.7 Logboek .....	29
2.8 Toegang tot meerdere locaties .....	30
2.8.1 Zoeken locatie .....	30
2.8.2. Locaties met openstaande alarmen .....	31
3. Wachtwoord opties .....	32
3.1 Wachtwoord wijzigen .....	32
3.2 Wachtwoord vergeten .....	33
4. ID-code wijzigen .....	35
5. Pincode wijzigen .....	37
6. FAQ.....	38
6.1 Algemeen .....	38
6.2 Registratie .....	38
6.3 Contacten.....	38
6.4 Logboek .....	39
6.5 Push alarmen .....	39
6.6 Teststand .....	40

## Inleiding

Hartelijk dank voor uw interesse in de app 'Securitas Alarm'. 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 (NB: de ID-code is terug te vinden op uw Servicepas).

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

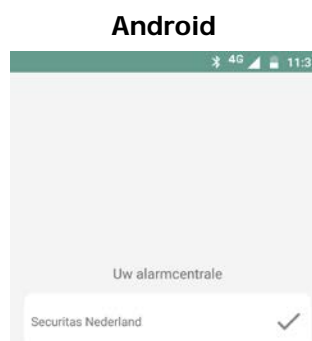
- Inzien van de klantgegevens (dit kunnen meerdere objecten zijn indien van toepassing)
- Inzien van het logboek (tot max 10 dagen terug)
- Inzien status alarmsysteem (in/uitgeschakeld) en/of de status van de met schakeltijd bewaakte secties (in/uitgeschakeld), waarbij in het logboek te zien is wie er geschakeld heeft
- Inzien telefoonnummer van de waarschuwingsadressen/keyholders
- Aanpassen van de volgorde van waarschuwingsadressen/keyholders
- Aanpassen beschikbaarheid van bestaande waarschuwingsadressen/keyholders (vakantieroosters)
- Doen van tijdelijke tijdmutaties (roosterschakelingen bij overwerk)  
(NB: eventuele surveillancedienst voor open/sluit begeleiding wordt niet automatisch verzet, dit dient via de reguliere weg te gebeuren)
- Ontvangen van pushberichten voor lage prioriteitsmeldingen (alarmen)  
NB: Naast het versturen van het pushbericht wordt het alarm ook altijd via de reguliere weg aangeboden in de Securitas alarmcentrale, zodat, mocht u onverhoopt niet in staat zijn het alarm aan te nemen, u of uw contactpersonen alsnog via de afgesproken weg geïnformeerd worden.
- Afmelden van openstaande alarmen
- In/uit test zetten van uw systeem
- Ontvangen van niet-alarm gerelateerde pushberichten

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. Tot slot wordt in hoofdstuk 5 kort ingegaan op het wijzigen van de pincode. Aan het einde van het document is nog een FAQ opgenomen.

## 1. Registratie

De Securitas Alarm app is in de toekomst beschikbaar in meerdere Securitas landen, daarvoor dient u na installatie als eerste de juiste Alarmcentrale te kiezen:

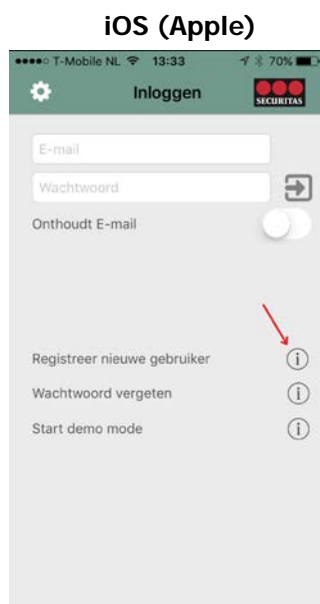
1. Kies na openen 'Securitas Nederland':



De Securitas Alarm app werkt met dezelfde login gegevens als de Securitas Installer app. Heeft u daar al een account, en zijn uw ID-code en pincode gelijk aan die u gebruikt heeft in de Securitas Installer app? Dan kunt u direct inloggen in de Securitas Alarm 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.

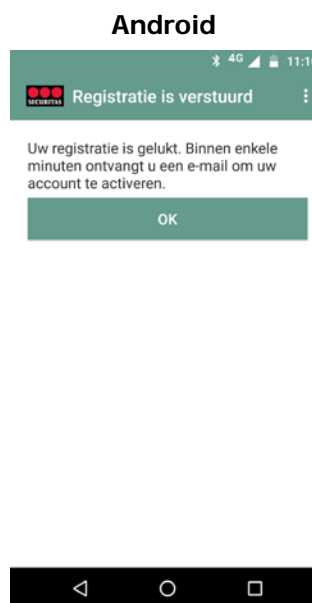
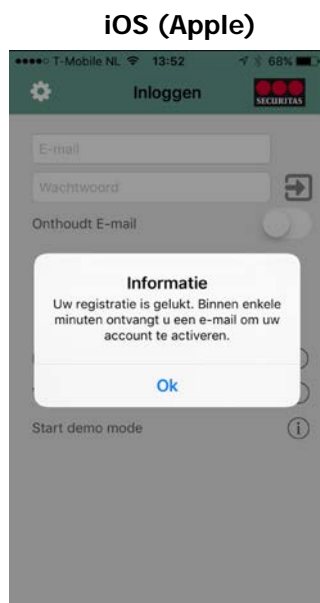
1. Klik op 'Registreer nieuwe gebruiker' (voor zowel iOS als Android):



- Voer een e-mailadres en zelf gekozen wachtwoord in en geef akkoord op de algemene voorwaarden en de privacy statement, deze kunnen bekeken worden door op de 'i' te drukken (iOS) of 'algemene voorwaarden en de privacy statement' (Android).  
Als laatste dient ook de beveiligingscode uit de afbeelding te worden ingevoerd. Klik hierna op het pijltje naast de zojuist ingevoerde code (iOS) of op 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 'noreply@securitas.nl', als onderwerp 'Activatie 'Securitas Alarm'' en heeft als afzender naam 'Securitas Alarm'.

Zodra geklikt wordt 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 Alarm' 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 'Gereed' (iOS) of 'Inloggen' (Android)



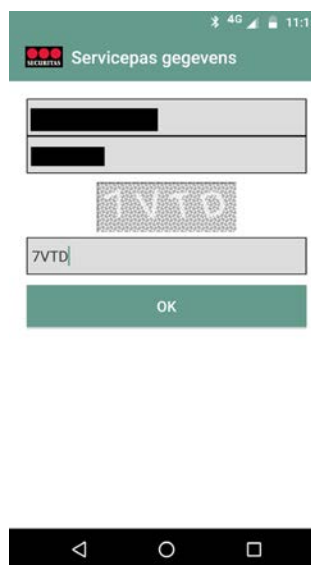
- Voer vervolgens de ID-code en pincode van de Securitas alarmcentrale in om eenmalig te koppelen aan het zojuist aangemaakte account. De ID-code staat op uw Servicepas, de pincode is bij u bekend. Na het invoeren van ID-code en pincode moet de beveiligingscode uit de afbeelding worden ingevoerd. Klik 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. Wijzigen van de pincode kan telefonisch via de IVR, 040-2894141 (optie 4).

### iOS (Apple)

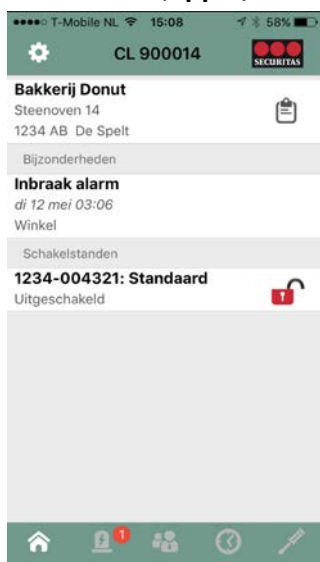


### Android

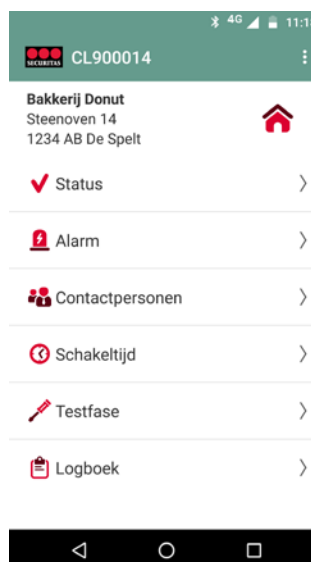


- U ontvangt nu een e-mail met als onderwerp 'Securitas Alarm' gekoppeld aan uw ID-code'. In de app opent het beginscherm. De registratie is voltooid.

### iOS (Apple)



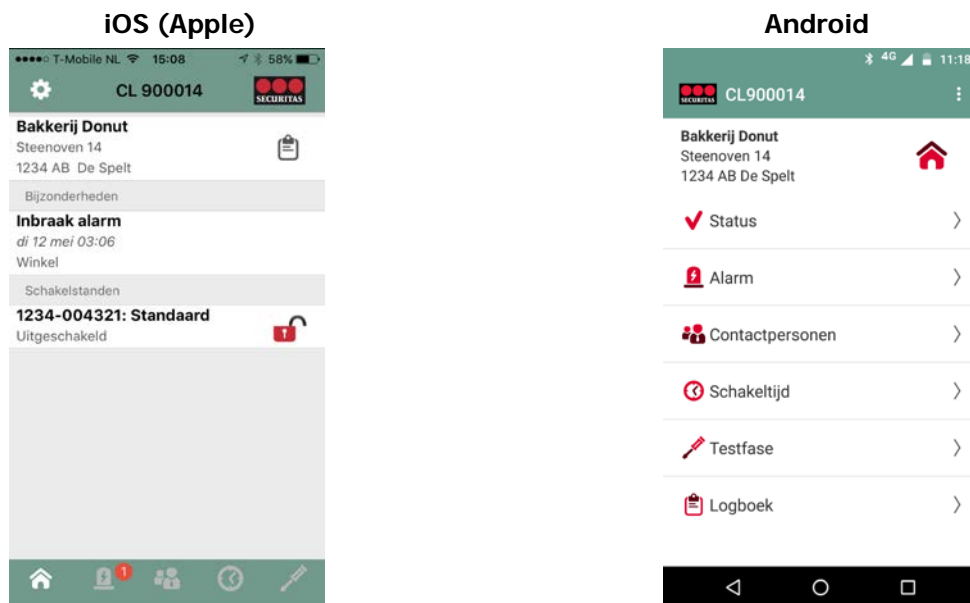
### Android





## 2. Functionaliteit

Zodra ingelogd in de app ziet u gelijk uw klantgegevens. In onderstaande voorbeeld is dit 'Bakkerij Donut'.



NB: Indien uw ID-code en pincode toegang geeft tot objecten opent na het inloggen een pagina waar het gewenste object geselecteerd kan worden.

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

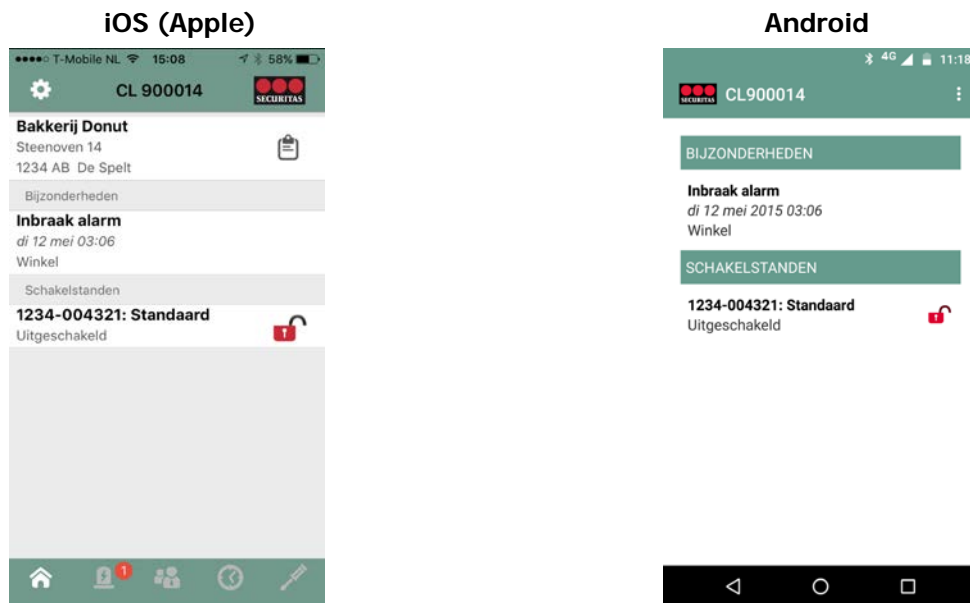
- Inzien van de status (zie 2.1 Status)
- Ontvangen van alarm push notificaties en afmelden van openstaande alarmen (zie 2.2 Alarm)
- Ontvangen niet alarm gerelateerde berichten (zie 2.3 Niet alarm gerelateerde berichten)
- Schakeltijd aanpassen (zie 2.4 Schakeltijd)
- Aanpassen van de volgorde en beschikbaarheid van waarschuwingsadressen/keyholders en het in of uitschakelen van push notificaties (zie 2.5 Contactpersonen)
- In/uit test zetten van uw systeem (zie 2.6 Teststand)
- Inzien van het logboek (zie 2.7 Logboek)
- Toegang tot meerdere locaties (zie 2.8 Toegang tot meerdere locaties)

### 2.1 Status

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

- Indien u Schakeltijdbewaking heeft (ook wel bekend als 'Roosters') kunt hier de schakelstand zien van de zone(s) waarvoor Schakeltijdbewaking is
- Indien u geen Schakeltijdbewaking heeft, maar uw systeem geeft wel schakelstanden door aan de Alarmcentrale kunt u hier de schakelstand zien van de zone(s) waarvan uw systeem dit doorgeeft.

Bij iOS is de 'Status' informatie gelijk zichtbaar op de beginpagina na inloggen (of nadat het juiste object gekozen is indien er meerdere objecten zijn). Bij Android dient in het beginscherm op 'Status' geklikt te worden, wanneer er Bijzonderheden zijn zal het vinkje voor 'Status' rood zijn.



## 2.2 Alarm

Lage prioriteits alarmen worden standaard naar de app gepushed en kunnen vervolgens zelf via de app afgemeld worden. Daarnaast zijn ook de overige openstaande alarmen zichtbaar en ook deze kunnen eventueel zelf afgemeld worden.

Onder lage prioriteit vallen onder andere:

- Batterijstoring
- Accustoring
- Kiezer te laat (afgelopen 24 uur geen melding ontvangen van uw alarm systeem)
- enz.

Naast het versturen van het pushbericht wordt het alarm ook altijd via de reguliere weg aangeboden in de Securitas alarmcentrale, zodat, mocht u onverhoopt niet in staat zijn het alarm aan te nemen, u of uw contactpersonen alsnog via de afgesproken weg geïnformeerd worden.

### 2.2.1 Ontvangen push notificatie

Zodra u een push notificatie ontvangt kunt u deze openen en bekijken, vervolgens kan het bericht gewist worden en kunt u verdere actie ondernemen en eventueel het alarm afmelden (zie hiervoor '2.2.2 Afmelden alarm').

1. Ontvang een push notificatie, de notificatie is te zien in het notificatiecentrum (zowel Android als ook iOS):



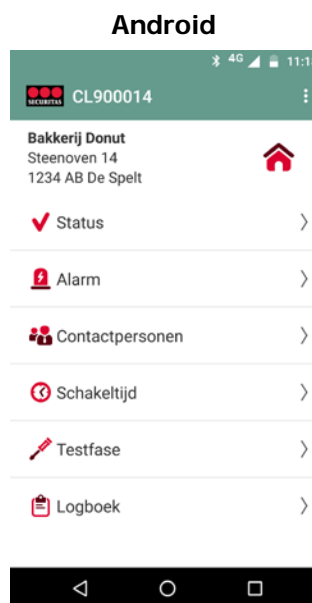
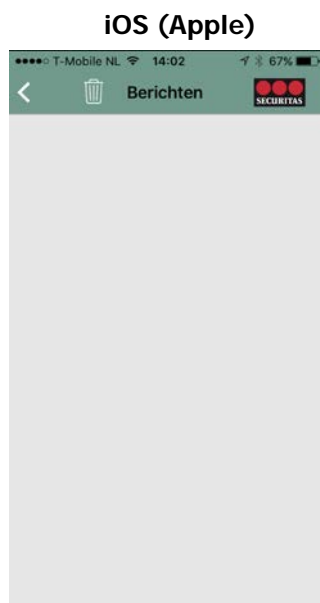
NB: in iOS is tevens zichtbaar dat er één of meerdere push notificaties zijn door het cijfer bij het icoon 'SecuritasAlarm' in het scherm met alle apps.

2. Klik vervolgens op de notificatie om deze te openen. Klik op de prullenbak (iOS) of op 'WIS BERICHTEN' (Android) om de berichten te wissen:



In de notificatie is zichtbaar om wat voor soort melding het gaat en eventueel een extra bericht voor de vervolgactie. NB: Bij iOS is het bericht ook zichtbaar op het moment dat de app geopend wordt, voor het inloggen.

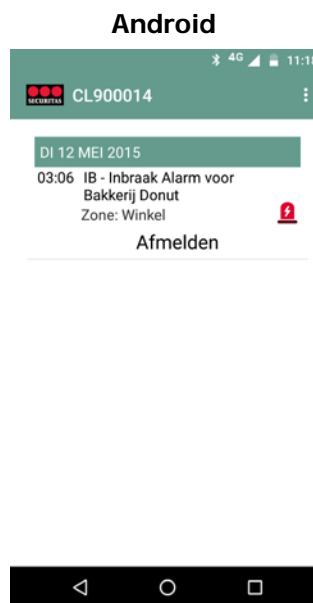
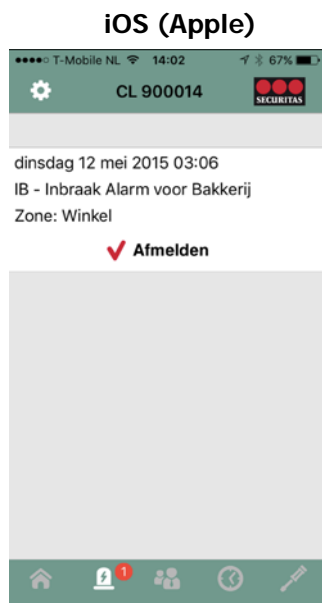
3. Nadat de openstaande berichten gewist zijn wordt een leeg berichten scherm weergegeven (iOS) of keert de app terug naar het startscherm van de app (Android):



4. Klik in iOS op de pijl bovenaan in het scherm om, net zoals Android, terug te keren naar het beginscherm. Vervolgens kan het alarm afgemeld worden bij de alarmcentrale, zodat u niet meer gebeld wordt voor de melding. Zie hiervoor '2.2.2. Afmelden alarm'.

## 2.2.2 Afmelden alarm

1. Om de openstaande alarmen te zien klik op het 'Zwaailicht'-icoon onderaan (iOS) of op 'Alarm' in het beginscherm (Android). Hierna zijn de openstaande alarmen zichtbaar:



NB: Er wordt slechts één openstaand alarm getoond, indien er meerdere alarmen open staan, wordt het alarm met de belangrijkste prioriteit weergegeven.

2. U heeft de mogelijkheid om uw alarm zelf af te melden bij de Securitas alarmcentrale door op 'Afmelden' te klikken. Het alarm wordt hiermee afgemeld in het systeem van Securitas, zodat u niet meer gebeld gaat worden door de alarmcentrale en de alarmcentrale geen verdere actie onderneemt. Eventuele actie op locatie (alarm resetten, locatie controleren, enz.) dient u zelf te doen.

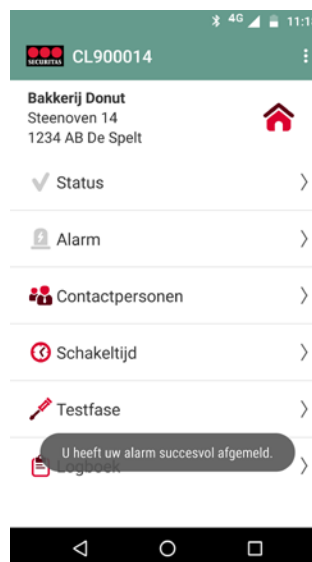
NB: Indien er meer dan 1 alarm openstaat is het niet mogelijk om zelf af te melden (bijvoorbeeld inbraak en brand). U wordt dan altijd gebeld door de Securitas alarmcentrale.

3. Zodra op 'Afmelden' is geklikt verschijnt er een pop-up met de melding dat het alarm is afgehandeld (iOS) of een melding dat het alarm is afgehandeld (Android). Bij Android keert de app na het afmelden direct terug naar het beginscherm.

### iOS (Apple)

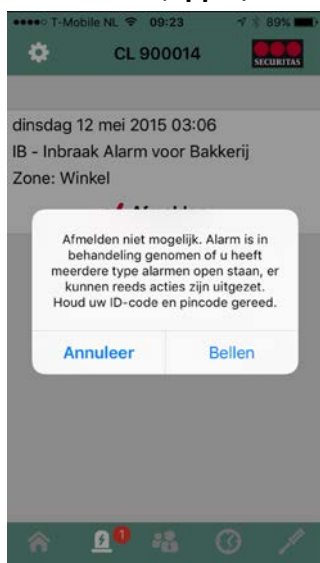


### Android



NB: Als er meerdere alarmen open staan, of als een alarm reeds in behandeling genomen is de volgende melding te zien:

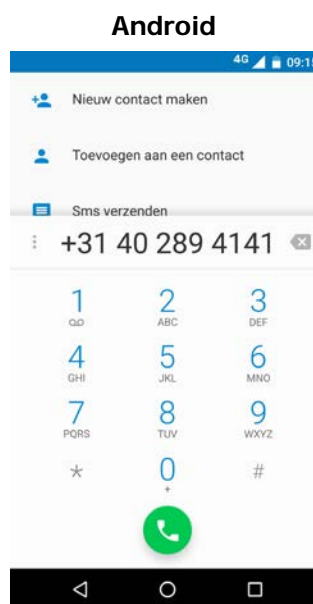
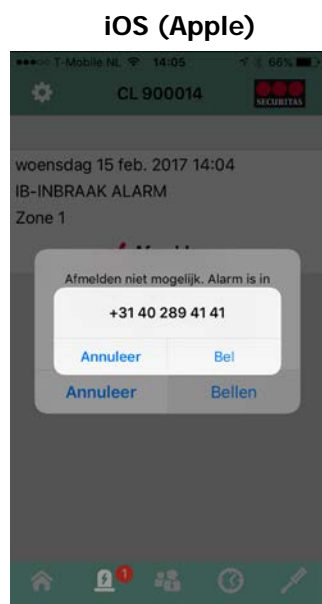
### iOS (Apple)



### Android



Als u op 'Bellen' drukt, opent onderstaand scherm. Vanuit hier kan gebeld worden met het algemene nummer 040 289 41 41 van de Securitas alarmcentrale:



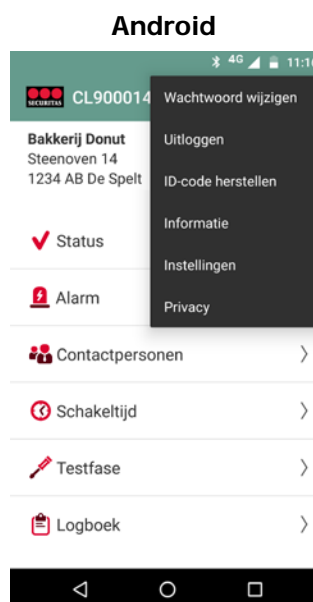
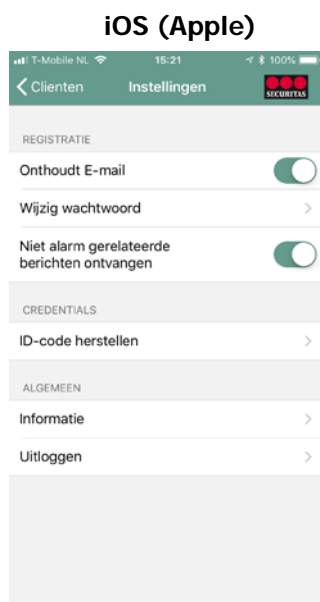
## 2.3 Niet alarm gerelateerde berichten

De Securitas Alarm app kan ook niet alarm gerelateerde berichten ontvangen. U kunt hierbij denken aan informatie rondom beschikbaarheid van de app (in verband met onderhoud) of andere informatieve berichten.

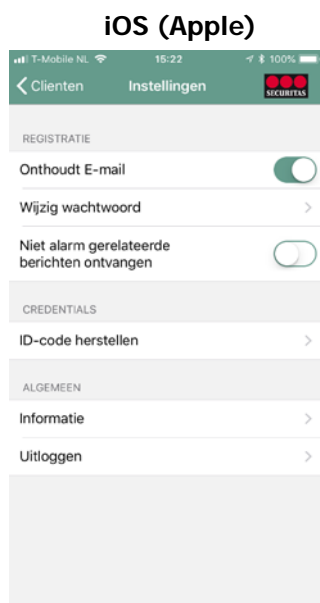
### 2.3.1 Instellingen

U kunt het ontvangen van niet alarm gerelateerde berichten zelf in of uit schakelen. Standaard staat dit ingeschakeld.

1. Klik op het tandwiel links bovenaan (iOS) of rechtsbovenaan op de drie stippen (Android) om de instellingen te openen. Klik bij Android vervolgens op 'Instellingen'



2. Schakel het ontvangen van niet alarm gerelateerde berichten uit door naar links te schuiven, indien ingeschakeld moet worden schuif dan naar rechts (zowel Android als iOS)



3. Klik op 'Terug' (iOS) om weer terug te gaan naar het beginscherm, in Android keert u automatisch terug nadat de instelling gewijzigd is.

### 2.3.2 Ontvangen niet alarm gerelateerde berichten

Zodra u een push notificatie ontvangt kunt u deze openen en bekijken, vervolgens kan het bericht gewist worden.

1. Ontvang een push notificatie, de notificatie is te zien in het notificatiecentrum (zowel Android als ook iOS):

### iOS (Apple)



### Android



NB: in iOS is tevens zichtbaar dat er één of meerdere push notificaties zijn door het cijfer bij het icoon 'SecuritasAlarm' in het scherm met alle apps

2. Klik vervolgens op de notificatie om deze te openen. Klik op de prullenbak (iOS) of op 'WIS BERICHTEN' (Android) om de berichten te wissen:

### iOS (Apple)



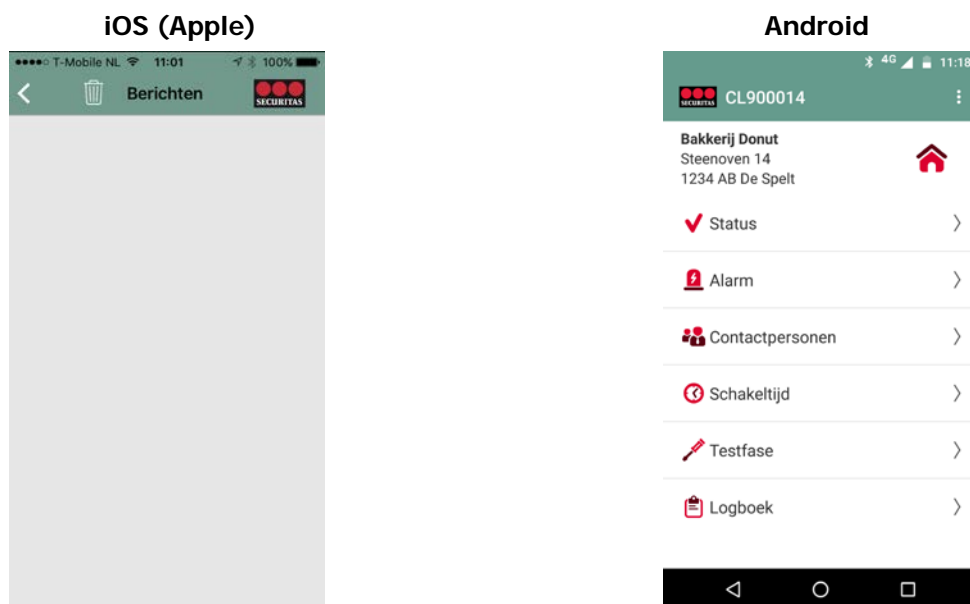
### Android



NB: Bij iOS is het bericht ook zichtbaar op het moment dat de app geopend wordt, voor het inloggen.



- Nadat de openstaande berichten gewist zijn wordt een leeg berichten scherm weergegeven (iOS) of keert de app terug naar het startscherm van de app (Android):

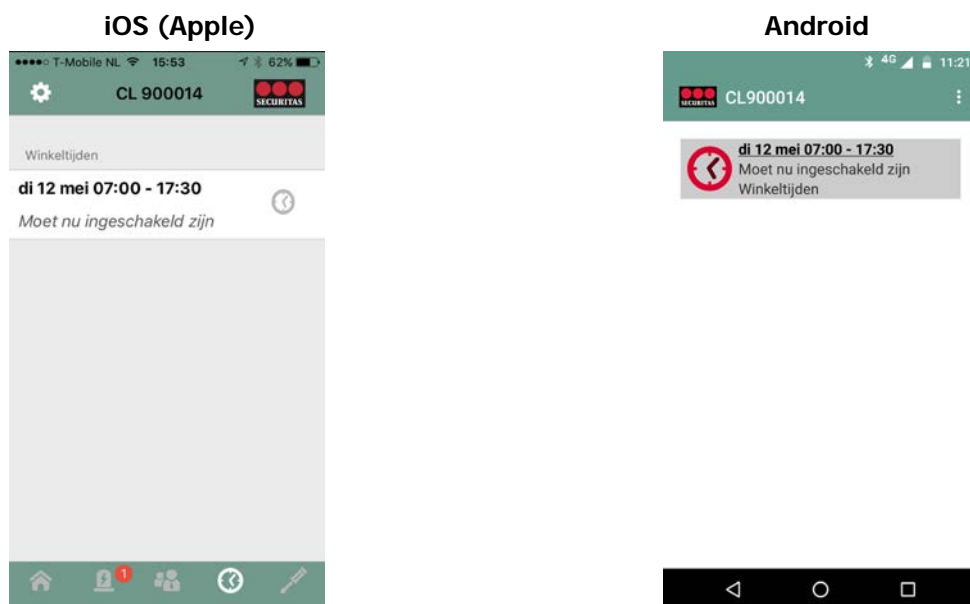


Klik in iOS op de pijl bovenaan in het scherm om, net zoals Android, terug te keren naar het beginscherm.

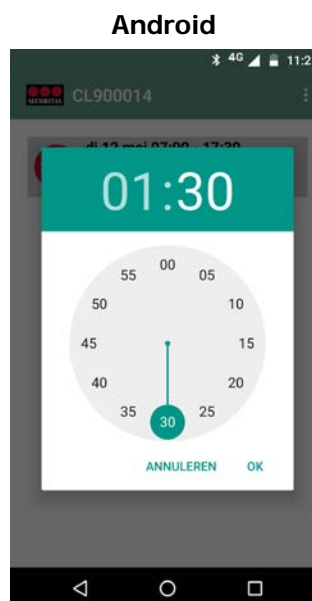
## 2.4 Schakeltijd

Wanneer u schakeltijd bewaking (rooster, bewaakte tijden) heeft, kunt u in de app de schakeltijd (rooster) van de huidige dag bekijken en eventueel wijzigen.

- Klik op het 'klok'-icoon onderaan (iOS) of op 'Schakeltijd' in het beginscherm (Android) om de huidige schakeltijd (rooster) te kunnen zien:



2. Klik op de tijd (iOS en Android) om het rooster aan te passen.



3. Pas de tijd aan (iOS) en druk op 'Bewaar' of druk op 'Versturen' nadat de tijd is aangepast (Android).

Na het aanpassen komt er een pop-up met de melding dat de schakeltijd is aangepast, via 'OK' kan de pop-up gesloten worden (iOS) of alleen de melding 'Schakeltijd is gewijzigd'.

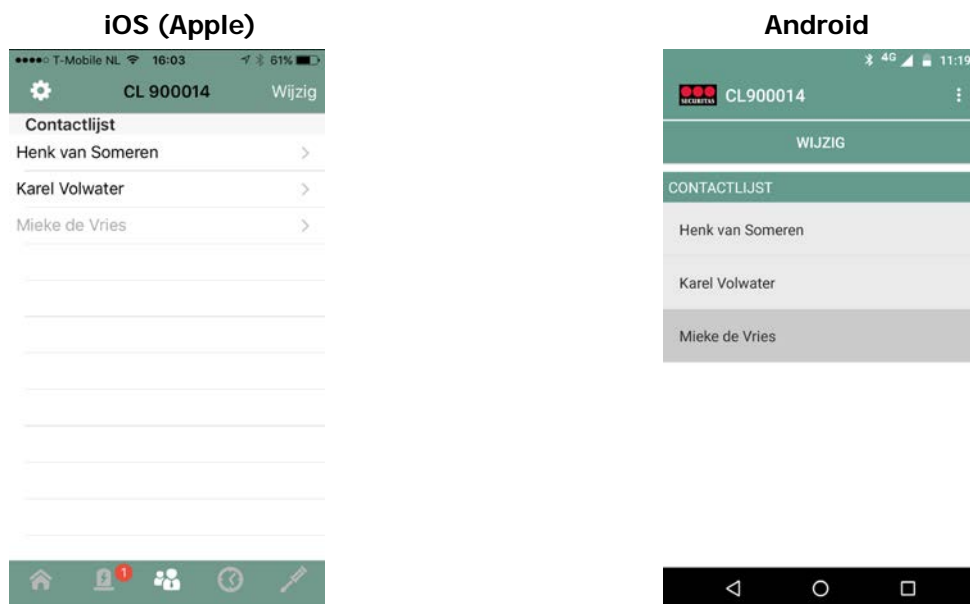
Let op! Indien u ook open- en sluitbegeleiding van een surveillancedienst heeft, is deze niet verzet. Dit dient u via de reguliere weg door te geven.



## 2.5 Contactpersonen

In de app zijn al uw contactpersonen zichtbaar. Het is mogelijk om zelf de belvolgorde te wijzigen en contactpersonen in/uit de bellijst halen, de beschikbaarheid per contactpersoon wijzigen (bijvoorbeeld in verband met vakantie) en push notificaties in of uit te schakelen.

1. Open via de poppetjes onderin (iOS) of via de knop 'Contactpersonen' de contactpersonen:

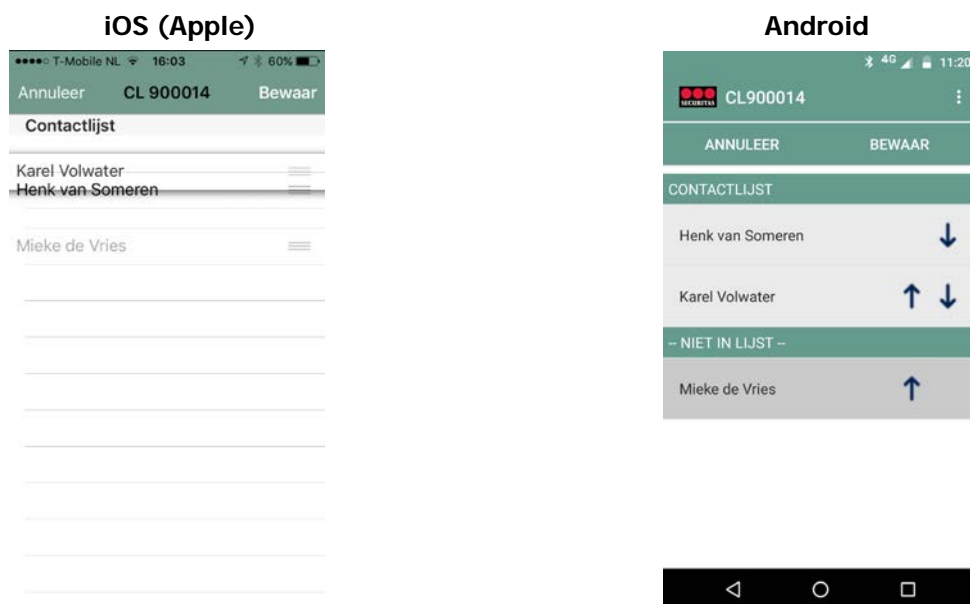


In bovenstaande printscreens is te zien dat er voor dit object 3 contactpersonen zijn ingevoerd, waarvan er 1 niet actief is (niet in de bellijst staat). In iOS is dit te herkennen door het lichtgrijze contact onderaan, bij Android is dit te herkennen door de donkergrijze balk met de naam erin.

### 2.5.1 Wijzigen volgorde contactpersonen

De app biedt de mogelijkheid om de standaard belvolgorde van uw contacten te wijzigen, als er voor bepaalde protocollen specifieke actiepatronen zijn afgesproken zal de belvolgorde hiervoor niet gewijzigd worden. Ook kan een contact wat nu niet in de bellijst staat in de bellijst gezet worden.

1. Klik op 'Wijzig' (zowel Android als iOS) om de volgorde van de contactpersonen aan te passen:

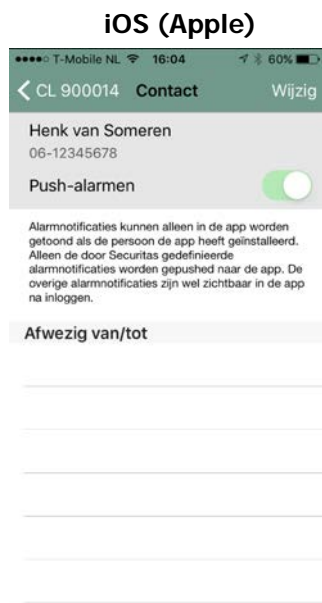


Eventueel kan ook het niet actieve contact in de lijst met actieve contacten gezet worden, houdt er wel rekening mee dat voor dit contact dan ook een telefoonnummer bekend moet zijn bij Securitas. Klik op 'Bewaar' (zowel Android als iOS) om de wijzigingen op te slaan. Hierna is gelijk de nieuwe contactlijst zichtbaar.

## 2.5.2 Inzien telefoonnummer contactpersoon

In de Securitas Alarm app kunt het mobiele nummer van uw contactpersonen inzien, of als geen mobiel nummer is opgegeven wordt (indien wel opgegeven) het vaste nummer weergegeven.

1. Klik op een contactpersoon (zowel Android als iOS) om de het telefoonnummer in te zien. Indien een nummer is ingevoerd staat dit onder de naam van het contact:



### 2.5.3 Wijzigen beschikbaarheid contactpersonen

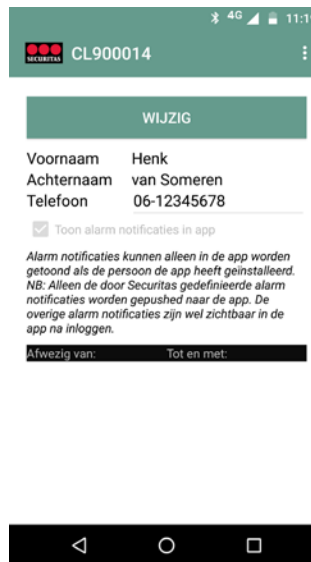
Wanneer u, of één van uw contact voor een bepaalde periode niet gebeld hoeft te worden kunt u dit via de app aan Securitas doorgeven. Gedurende de door u opgegeven periode zal het contact dan niet meer gebeld worden bij een alarm.

1. Klik op een contactpersoon (zowel Android als iOS) om de beschikbaarheid te wijzigen:

#### iOS (Apple)



#### Android

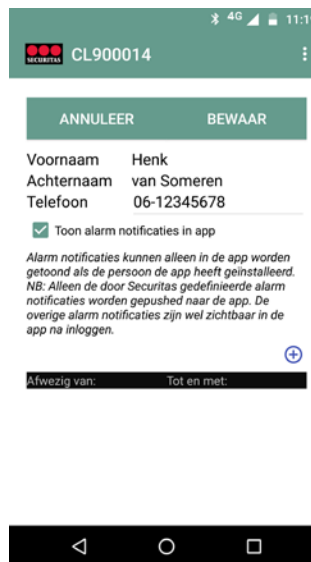


2. Klik vervolgens op 'Wijzig' (zowel Android als iOS):

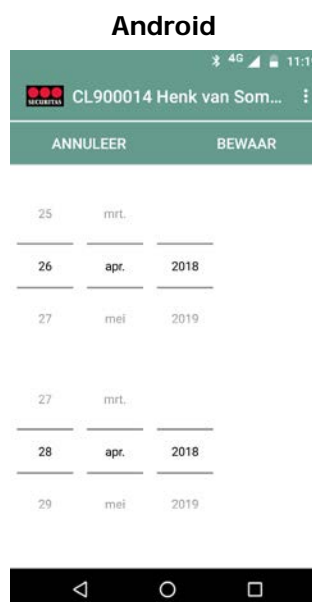
#### iOS (Apple)



#### Android

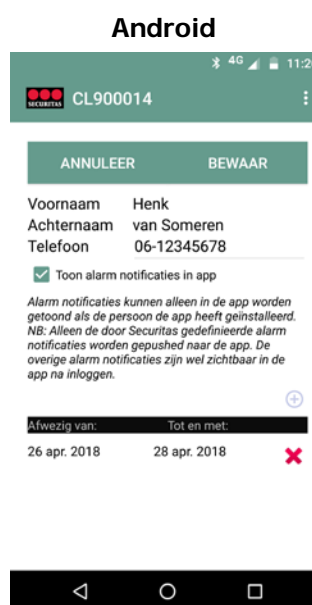


- Klik nu op de groene '+' om een nieuwe afwezigheid toe te voegen. Indien er al een afwezigheid in staat is deze met een rode '-' te verwijderen. Om te wijzigen klik op de begindatum en pas deze aan, doe vervolgens hetzelfde voor de einddatum (iOS) of pas bovenaan de begindatum aan en onderaan de einddatum (Android):



NB: Er kan maar maximaal één periode tegelijk ingevuld worden.

- Klik op 'Bewaar' zodra de data aangepast zijn. Onder het contactpersoon is nu zijn tijdelijke afwezigheid te zien:



Om de wijziging in Android definitief op te slaan dient in bovenstaande scherm nogmaals op 'Bewaar' gedrukt te worden. De app keert dan terug naar de lijst met contactpersonen.

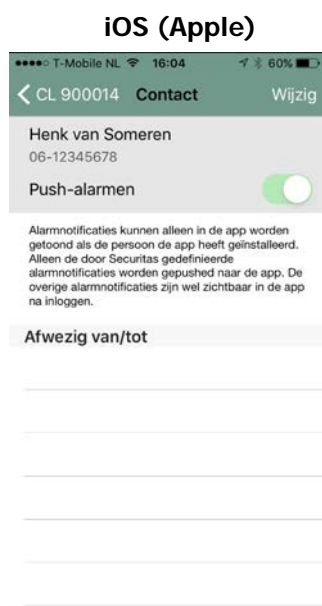
## 2.5.4 Push notificaties in of uitschakelen

Standaard staat ingeschakeld dat u push notificaties ontvangt bij lage prioriteitsalarmen. Dit zijn bijvoorbeeld:

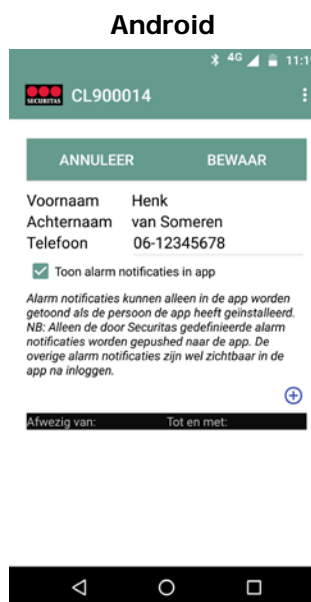
- Batterijstoring
- Accustoring
- Kiezer te laat (afgelopen 24 uur geen melding ontvangen van uw alarm systeem)
- enz.

De push notificaties kunnen ook uitgeschakeld worden, dit moet per contactpersoon gedaan worden. Indien u toegang heeft tot meerdere sites zal dit ook per contactpersoon per site uitgeschakeld moeten worden. Als een contact niet in de bellijst staat, zal dit contact ook geen push notificaties ontvangen.

1. Klik op een contactpersoon (zowel Android als iOS) om de push notificaties in of uit te schakelen:



2. Klik vervolgens op 'Wijzig' (zowel Android als iOS):



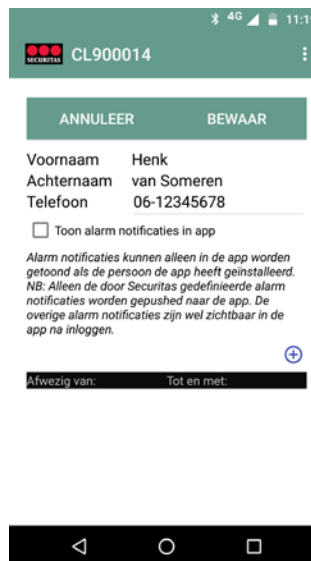


- Beweeg het schuifje naar rechts (iOS) of zet het vinkje voor 'Toon alarm notificaties in app' uit (Android) om de push notificaties uit te schakelen:

### iOS (Apple)



### Android

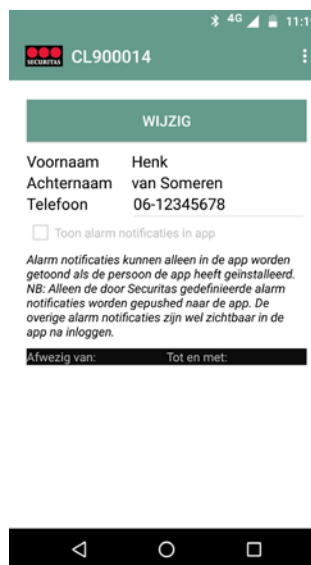


- Klik als laatste op 'bewaar' om de mutatie op te slaan, vanaf dit moment zal dit contact geen push notificaties meer ontvangen:

### iOS (Apple)



### Android



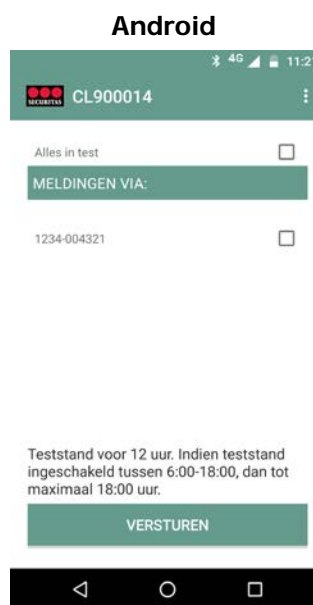
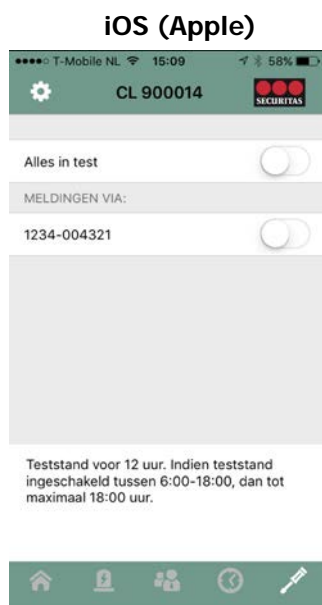
## 2.6 Teststand

Via de app is het mogelijk om uw systeem volledig in of uit test te zetten, bijvoorbeeld tijdens onderhoud aan uw systeem. Wanneer u uw systeem tussen 6:00-18:00 in test zet, zal de teststand altijd uiterlijk automatisch om 18:00 aflopen, tenzij u deze eerder handmatig uitschakelt. Zet u het systeem na 18:00 uur in test, dan is dit altijd voor 12:00 uur vanaf moment van inschakelen.

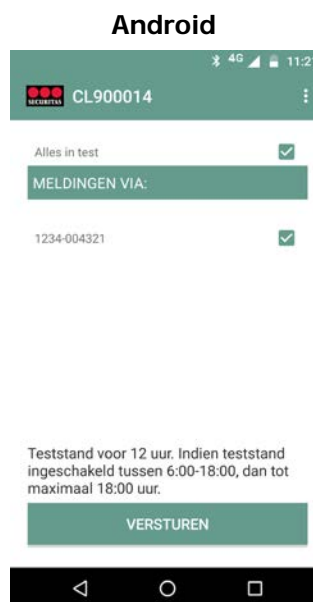
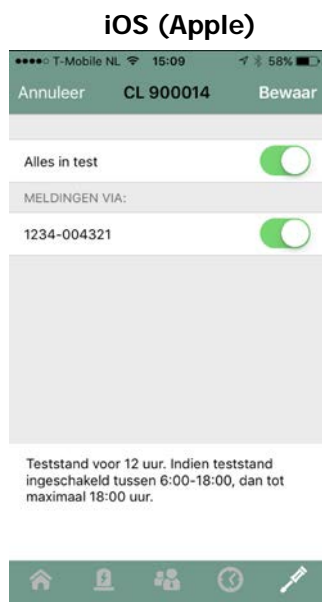
### 2.6.1 Inschakelen teststand

De test stand kan alleen ingeschakeld worden als er geen openstaande alarmen zijn. Heeft u nog openstaande alarmen, en wilt u uw systeem in test zetten? Meld deze dan eerst af via de pagina met openstaande alarmen (zie 2.2.2 Afmelden alarm).

1. Klik rechts onderaan op de schroevendraaier (iOS) of in het beginscherf op 'Testfase' (Android) om het testscherf 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). Heeft u meerdere actieve systemen? Dan kunt u eventueel ook per systeem de teststand inschakelen.

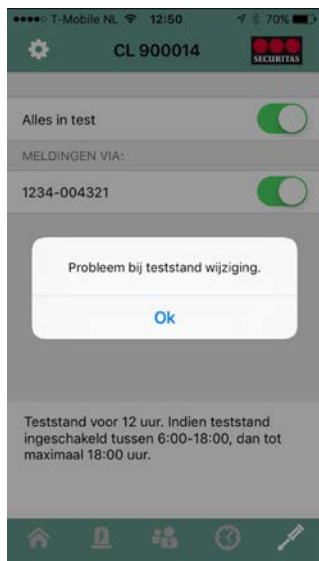


3. Klik hierna op 'Bewaar' (zowel Android als iOS) om de wijziging op de slaan. Zodra de wijziging doorgevoerd verschijnt een pop-up:



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

### iOS (Apple)

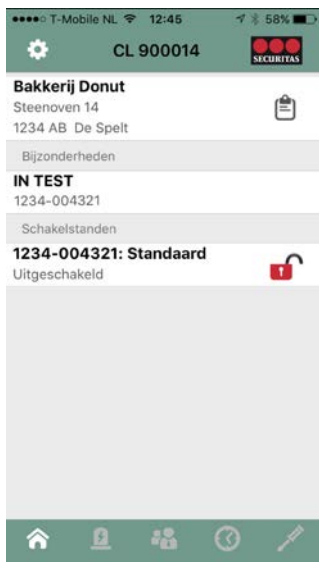


### Android

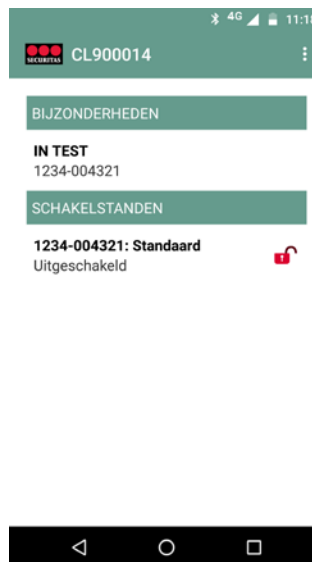


- In het beginscherm onder 'Bijzonderheden' (iOS) of op de Status pagina (via beginscherm -> Status) onder 'Bijzonderheden' (Android) kunt u zien dat uw systeem in test staat:

### iOS (Apple)



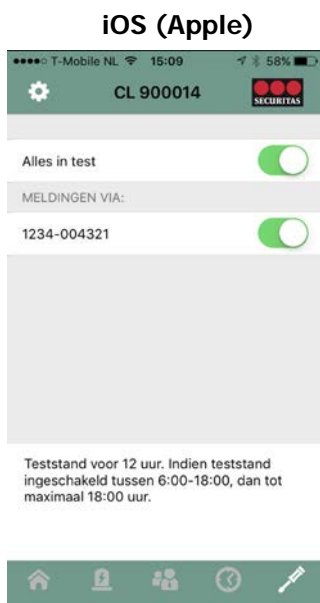
### Android



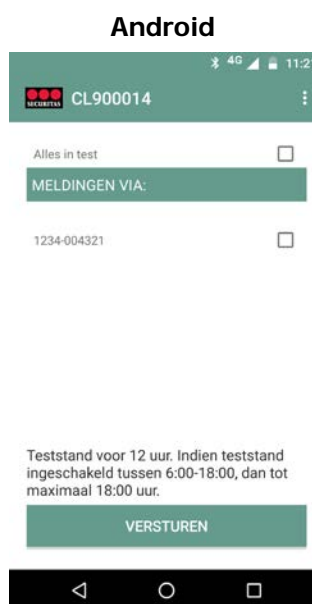
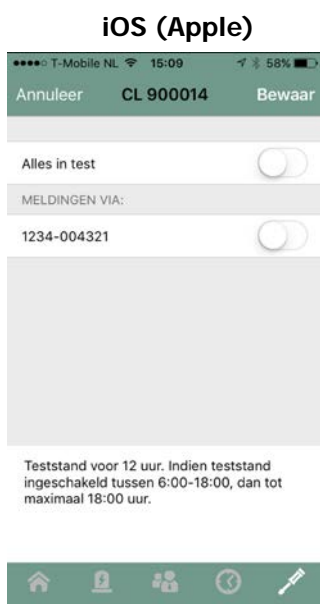
## 2.6.2 Uitschakelen teststand

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

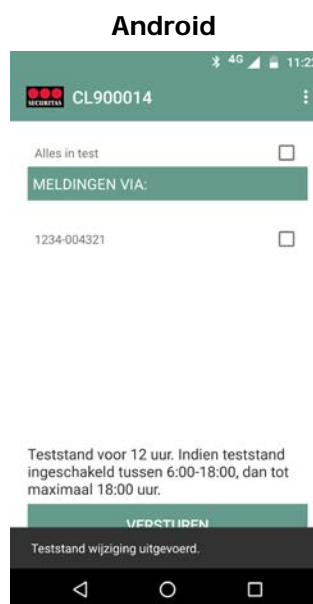
1. Klik rechts onderaan op de schroevendraaier (iOS) of in het beginscherm op 'Testfase' (Android) om het testscherm te openen:



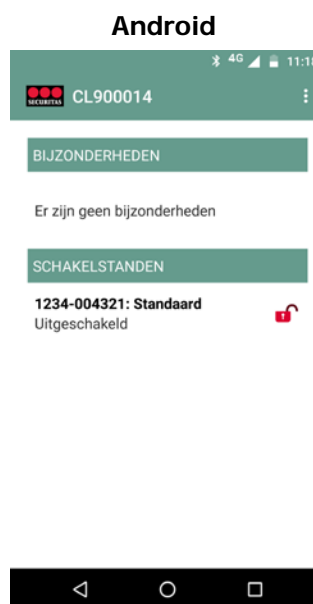
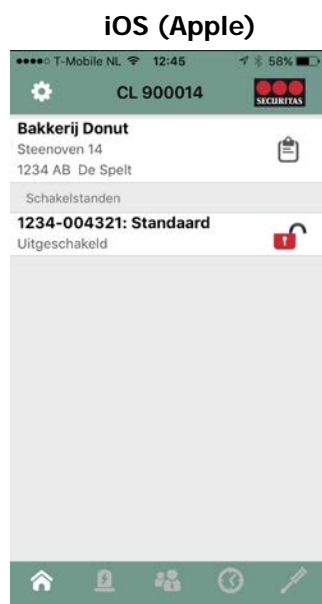
2. Schakel vervolgens de teststand uit door bij 'Alles in test' naar links te schuiven (iOS) of het vinkje bij 'Alles in test' uit te zetten (Android). Heeft u meerdere actieve systemen? Dan kunt u eventueel ook per systeem de teststand uitschakelen.



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



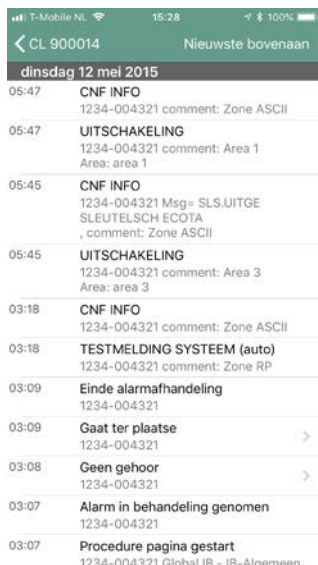
4. In het beginscherm onder 'Bijzonderheden' (of het ontbreken hiervan) (iOS) of op de Status pagina (via beginscherm -> Status) onder 'Bijzonderheden' (Android) kunt u zien dat uw systeem niet meer in test staat:



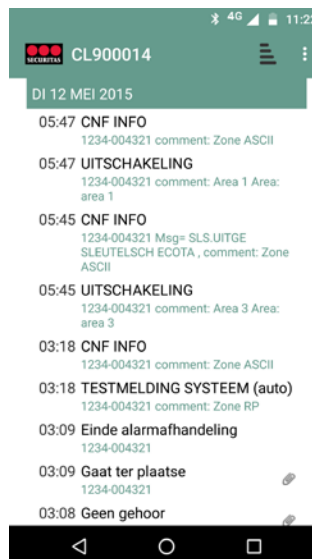
## 2.7 Logboek

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 naast de naam van uw object in het beginscherm (iOS) of door in het beginscherm op 'Logboek' (Android) te klikken:

### iOS (Apple)



### Android



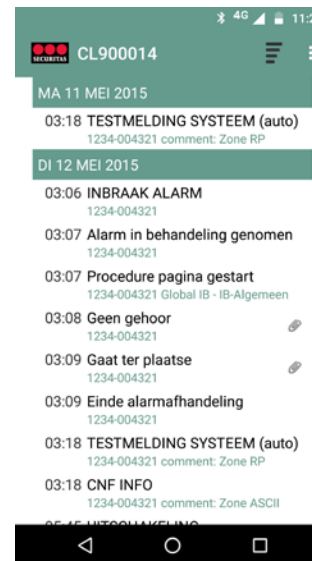
Het logboek wordt telkens per dag opgehaald en start bij de huidige dag. Door naar boven te bladeren in het logboek wordt de vorige dag opgehaald.

De standaard volgorde van weergave in het logboek is van oud naar nieuw, klik op de tekst van de huidige weergave 'Nieuwste onderaan' (iOS) of door rechtsbovenaan op de 'regels' te klikken (Android) om de weergave te wijzigen:

### iOS (Apple)

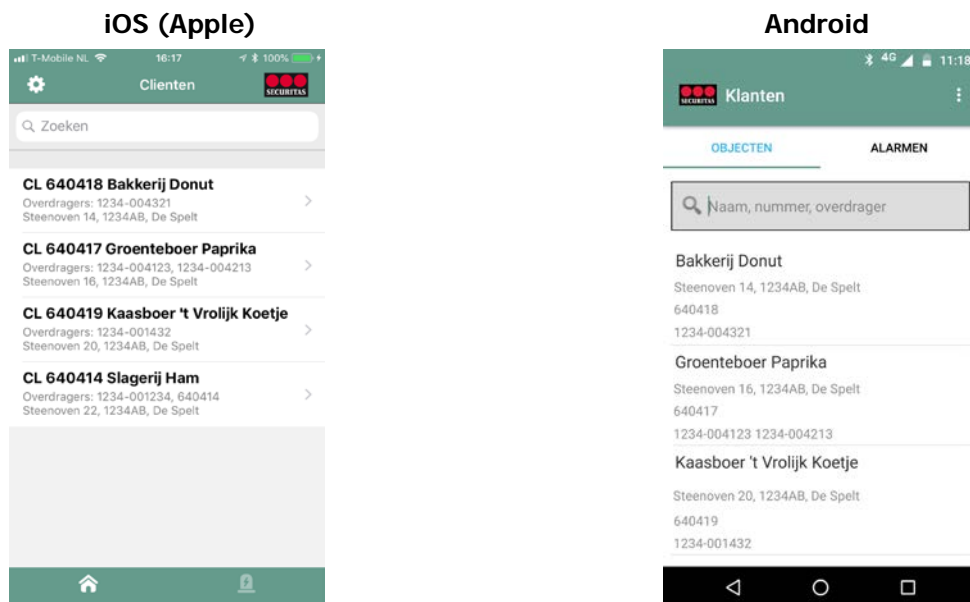


### Android



## 2.8 Toegang tot meerdere locaties

Wanneer uw ID-code gekoppeld is aan meerdere locaties zijn al deze locaties toegankelijk via de app. In plaats van dat u na het inloggen direct op het thuis scherm uit komt, is onderstaande scherm zichtbaar:



Door op de op locatie te klikken die u wilt bekijken opent de locatie met het thuis scherm van deze locatie.

### 2.8.1 Zoeken locatie

In het startscherm kunt u eventueel ook zoeken naar de locatie die wilt bekijken. U kunt op de volgende teksten zoeken:

Naam locatie

Straatnaam en huisnummer

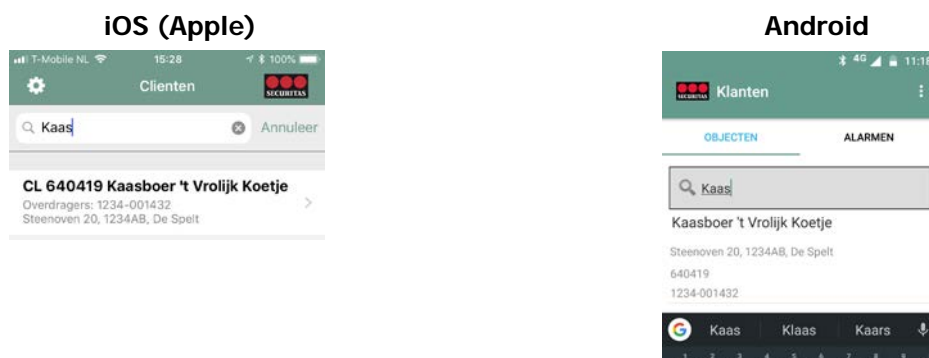
Postcode

Plaats

Nummer van uw alarmpaneel (in de bovenstaande printscreen is dat bijvoorbeeld 1234-004321)

Nummer van uw locatie (dit nummer wordt automatisch door Securitas gegenereerd, en is het nummer wat in de bovenstaande printscreens na CL (iOS) of onder het adres (Android) staat.

1. Type (een deel van) de locatie die u wilt zoeken in en de selectie in het scherm laat gelijk de resultaten zien :

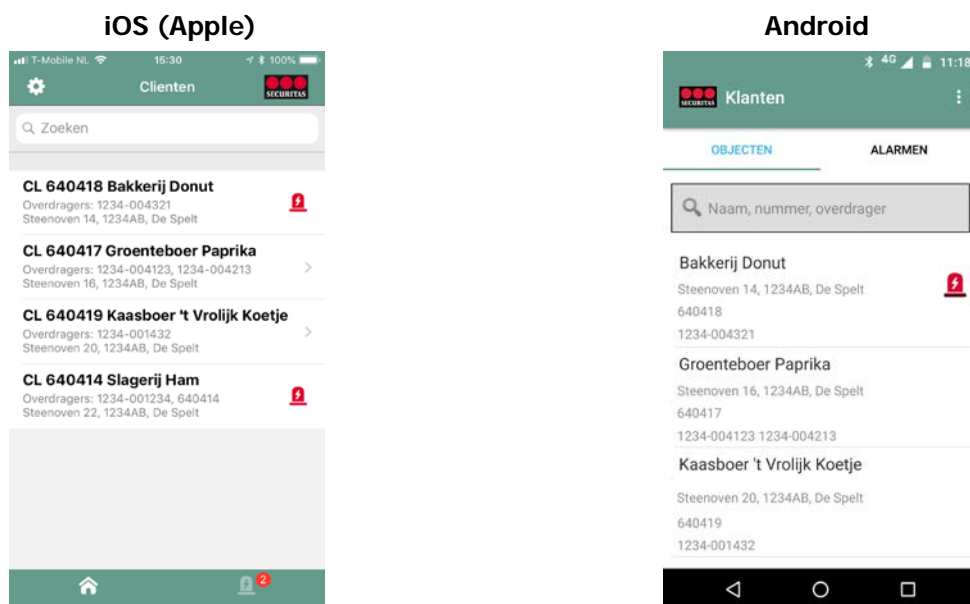


U kunt nu de gezochte locatie openen door erop te klikken.



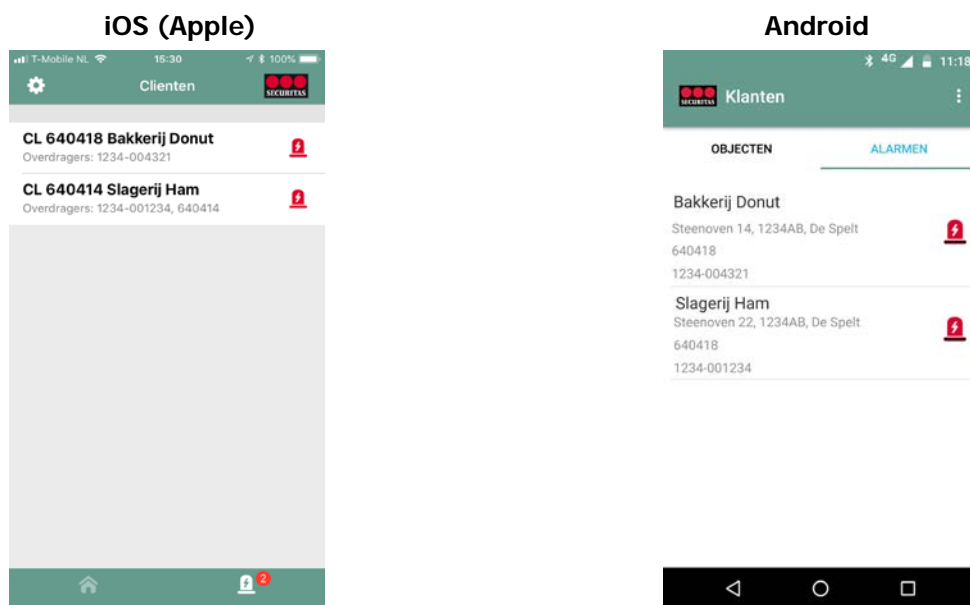
## 2.8.2. Locaties met openstaande alarmen

Wanneer u op één of meerdere locaties alarmen open heeft staan is dit direct zichtbaar in het selectiescherm. Dit is ook het scherm waar u naar terugkeert als u een via een push notificatie een alarm hebt ontvangen van Securitas:



De locaties waar een alarm open staat hebben naast de naam een zwaailicht staan. In iOS is ook het aantal sites met een openstaand alarm te zien door het getal bij het zwaailicht onderaan.

Door op het zwaailicht te klikken (iOS) of op 'Alarmen' (Android) worden alleen de locaties met een alarm weergegeven. Bij Android is dit ook het scherm wat automatisch opent als u inlogt en u heeft alarmen open staan:



Om het alarm af te melden selecteert u de locatie en kunt u daarna het alarm afmelden (zie hoofdstuk 2.2.2 Afmelden alarm)

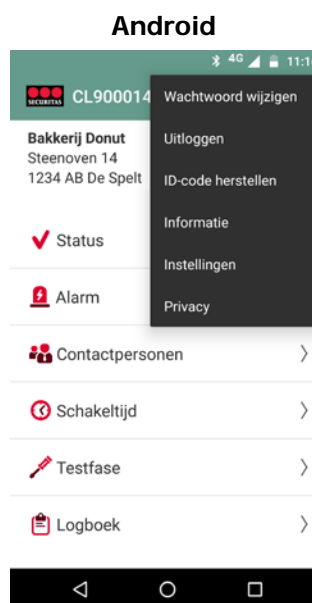
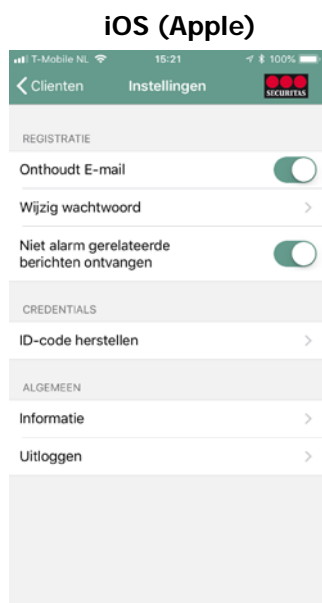
### 3. Wachtwoord opties

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 linksbovenaan in de app te klikken op het tandwiel (iOS) of rechtsbovenaan op de drie stippen onder elkaar (Android).

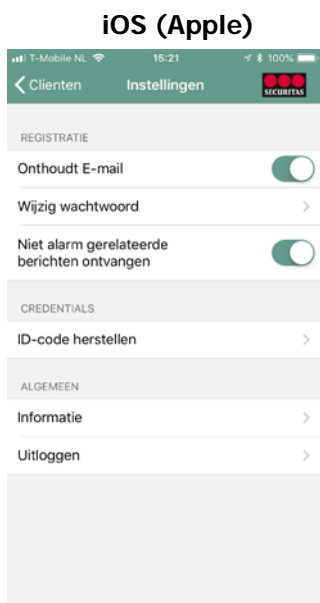
Bij iOS opent een heel nieuw scherm. Bij Android opent rechtsbovenaan een klein menu:



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



3. Druk vervolgens op 'Gereed' (iOS) of op 'Wijzig wachtwoord' (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 gewijzigd ontvangt u een bevestigingsmail dat het wachtwoord is gewijzigd. De mail heeft als onderwerp "Securitas Alarm' wachtwoord gewijzigd'.

## 3.2 Wachtwoord vergeten

1. Kies de optie 'Wachtwoord vergeten' in het inlogscherf:

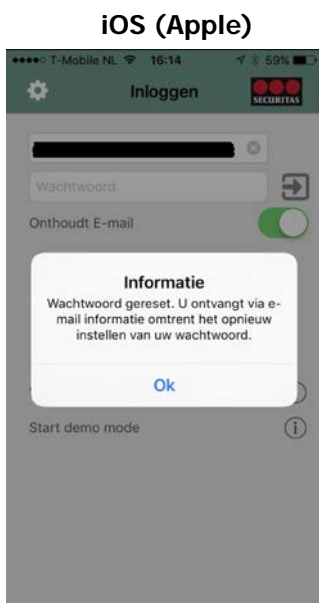


- Voer vervolgens (eventueel) het e-mailadres in waarvan het wachtwoord vergeten is en vul vervolgens de beveiligingscode uit de afbeelding in.



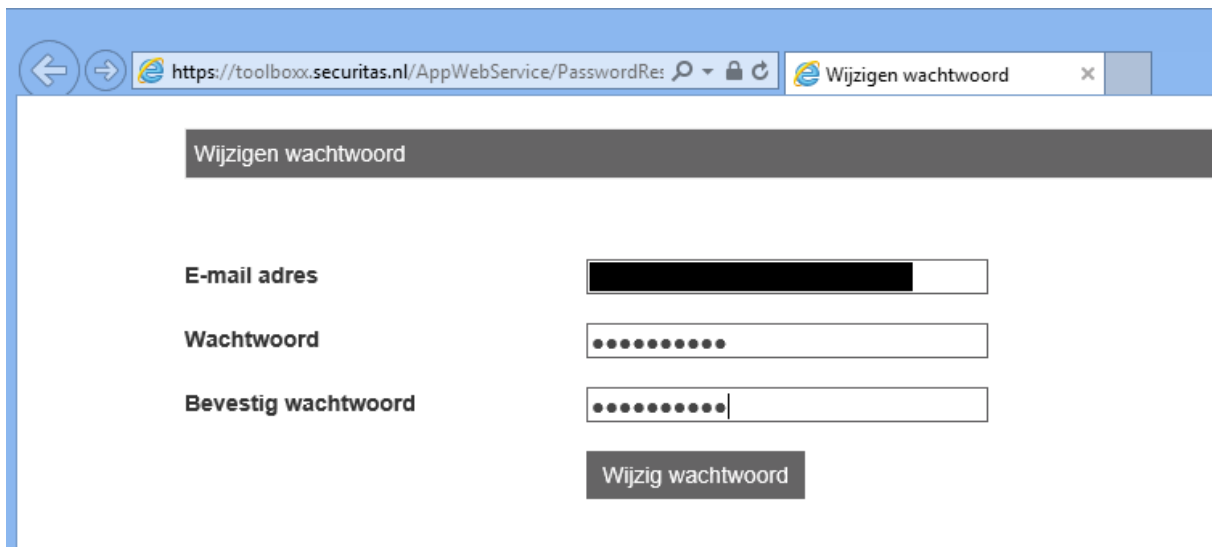
NB: Bij Android staat het emailadres waarmee voor het laatst is ingelogd al vooraf ingevuld. Dit kan eventueel ook gewijzigd worden naar een ander emailadres.

- Druk na het invoeren op 'Gereed' (iOS) of 'Versturen' (Android):

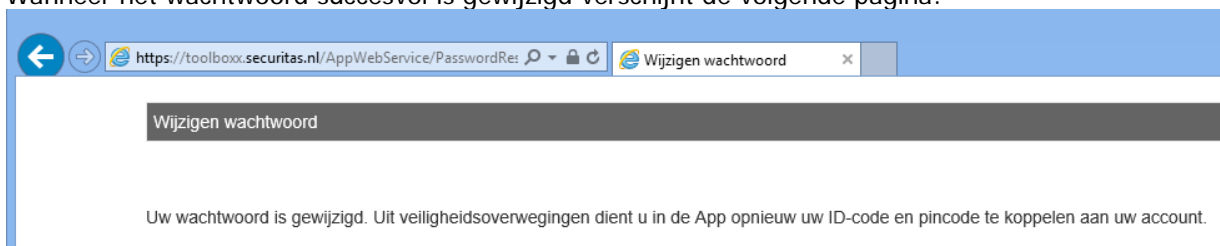


U ontvangt nu een e-mail op het ingegeven e-mailadres met hierin een link om het wachtwoord opnieuw in te stellen. Druk op 'OK' om verder te gaan.

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.

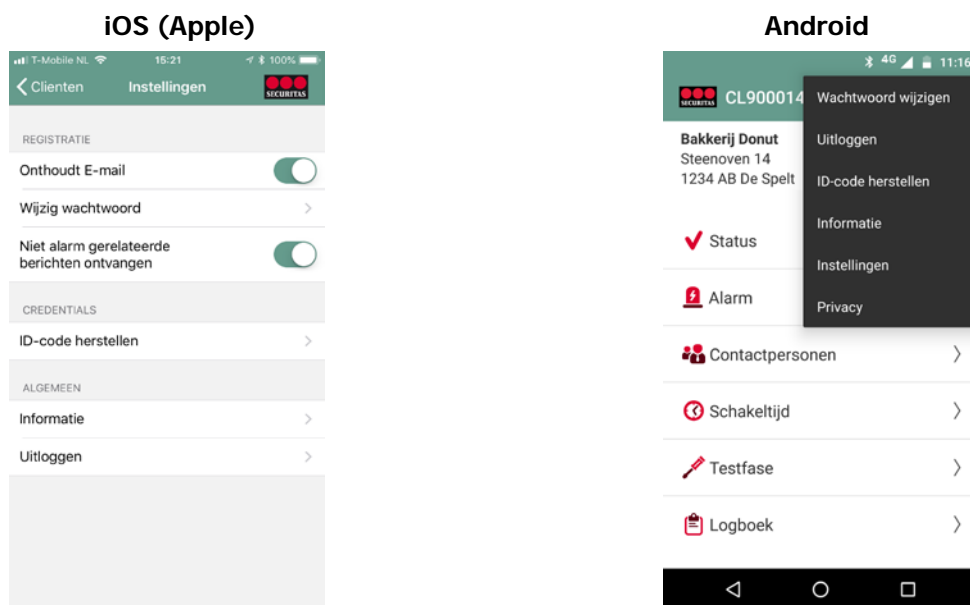
NB: Vanwege veiligheidsoverwegingen worden ook de gekoppelde ID-code en pincode verwijderd. Zodra u met uw nieuwe wachtwoord inlogt in de app dient u eenmalig uw ID-code en pincode weer in te voeren (zie hoofdstuk 1 stap 6).

## 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 linksbovenaan in de app te klikken op het tandwiel (iOS) of rechtsbovenaan op de drie stippen onder elkaar (Android).

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



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



3. Druk op 'OK' om te bevestigen (voor zowel iOS als Android). Er verschijnt een pop-up met de bevestiging dat de gegevens verwijderd zijn:



4. Klik op 'OK' om de pop-up te sluiten. U ontvangt nu een e-mail met de bevestiging dat de gegevens verwijderd zijn. Zodra u opnieuw inlogt in de app komt het scherm uit hoofdstuk 1 stap 6 tevoorschijn.

## 5. Pincode wijzigen

Het is niet mogelijk om de pincode via de app te wijzigen. Dit dient u telefonisch via de IVR te doen (040-2894141, optie 4). Zodra u uw pincode heeft gewijzigd heeft en opnieuw inlogt in de app, komt het scherm uit hoofdstuk 1 (stap 6) tevoorschijn.

## 6. FAQ

### 6.1 Algemeen

#### **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. Als installateur kunt u gebruik maken van de app Securitas Installer, waarmee u met hetzelfde emailadres en wachtwoord kan inloggen als wat u gebruikt voor de Securitas Alarm app.

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

Op dit moment is het marktaandeel van Windows Phone nog dermate laag dat er voor gekozen is nog geen versie voor Windows Phone uit te brengen.

### 6.2 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:



Activatie registratie

Uw account is NIET geactiveerd omdat de invoertijd is verstreken.

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. U kunt telefonisch via de IVR uw pincode wijzigen (040-2894141, optie 4), hierna kunt u direct uw ID-code en pincode alsnog 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'.

### 6.3 Contacten

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

Nee, deze zijn niet zichtbaar. In de app is alleen het mobiele nummer, wat als eerst gebeld moet worden, van uw 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 heb ik verschillende contacten die gebeld moeten worden, is dit ook zichtbaar in de app?

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

## 6.4 Logboek

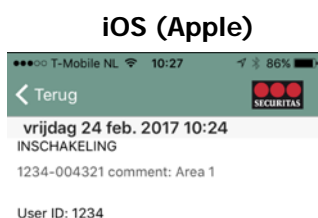
### Ik kan in het logboek niet zien wie er geschakeld heeft, klopt dat?

Nee, dat klopt niet. Als het systeem doorgeeft wie er geschakeld heeft is dit zichtbaar in de app, echter dient hiervoor de regel in de history geopend te worden (klikken op de regel). In sommige gevallen geeft het systeem dit ook 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 printscreen) of als losse tekst:



## 6.5 Push alarmen

### Wat gebeurt er als ik of één van mijn contactpersonen niet in staat ben het alarm via de app af te handelen?

U wordt dan gewoon conform de normaal geldende procedure gebeld door één van onze centralisten.

### Wat gebeurt er als één van mijn contactpersonen het alarm al heeft afgemeld?

U volgt stap 1 t/m 3, en als u bij stap vier komt ziet u dat er geen openstaande alarmen meer zijn. In de history kunt u eventueel terugzien hoe laat het alarm is afgemeld.

### Kan ik het ontvangen van push-notificaties ook uitzetten?

Ja, dit kunt u voor u zelf en alle contacten per contact en eventueel per site (indien u toegang heeft tot meerdere sites) uitzetten.

### Sommige lage prioriteitsmeldingen worden nu alleen maar op bepaalde tijdstippen doorgebeld, krijg ik daar nu midden in de nacht een notificatie van op mijn telefoon?

Nee, de alarmen in de app worden op dezelfde tijdstippen gepushed als waarop nu alarmen worden doorgebeld.

**Waarom worden alleen lage prioriteitsmeldingen gepushed?**

Bij urgente alarmen willen wij u graag persoonlijk conform de met u afgesproken procedures informeren, eventueel zijn wij zo ook in staat direct hulpdiensten en/of surveillancediensten aan te sturen.

**Moet ik de app open hebben staan om een alarm gepushed te krijgen?**

Nee, alarmen worden altijd gepushed, ook als de app gesloten is. Als de app langer dan 10 minuten geleden gebruikt moet u wel uw wachtwoord invoeren om het pushbericht te kunnen openen.

## 6.6 Teststand

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

Nee dat is niet mogelijk. Wilt u alleen bepaalde zones of type meldingen in test dan dient u hiervoor telefonisch contact op te nemen met Securitas via het bij u bekende telefoonnummer, of uw installateur kan dit doen via de app Securitas Installer.

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

Dit kan niet automatisch, maar u kunt wel op ieder gewenst moment via de app uw systeem zelf weer uit de teststand halen, of uw installateur kan dit doen via de app Securitas Installer.

**Een nieuwe kijk op beveiliging**

De missie van Securitas is om deze continu veranderende wereld te transformeren naar een veiligere plek om in te leven en werken. Securitas staat voor een proactieve, integrale en gastvrije aanpak met een digitaal hart. Deze nieuwe kijk op beveiligen resulteert in preventieve oplossingen met maximale synergie tussen mens, kennis en technologie. Securitas is dé innovatieve partner voor beveiligingsoplossingen. Nu en in de toekomst.

securitas.nl      088 322 11 00

