

Securitas Alarm App



Auteur: Securitas

Versie: iOS v1.7.9, Android v1.4.3

Datum: 26-11-2021

Inhoud

Inleiding	2
1. Registratie	3
2. Functionaliteit	7
2.1 Status	8
2.2 Alarm	8
2.2.1 Ontvangen push notificatie	9
2.2.2 Afmelden alarm	10
2.3 Niet alarm gerelateerde berichten	12
2.3.1 Instellingen	13
2.3.2 Ontvangen niet alarm gerelateerde berichten	14
2.4 Schakeltijd	15
2.5 Contactpersonen	17
2.5.1 Wijzigen volgorde contactpersonen	18
2.5.2 Inzien telefoonnummer contactpersoon	19
2.5.3 Wijzigen beschikbaarheid contactpersonen	19
2.5.4 Push notificaties in of uitschakelen	21
2.6 Teststand	25
2.6.1 Inschakelen teststand	25
2.6.2 Uitschakelen teststand	28
2.7 Logboek	31
2.8 Toegang tot meerdere locaties	32
2.8.1 Zoeken locatie	32
2.8.2. Locaties met openstaande alarmen	33
3. Wachtwoord opties	34
3.1 Wachtwoord wijzigen	35
3.2 Wachtwoord vergeten	36
4. ID-code wijzigen	38
5. Pincode wijzigen	39
6. Nieuwe algemene voorwaarden of privacyverklaring	40
7. Account verwijderen	41
8. FAQs	44
8.1 Algemeen	44
8.2 Registratie	44
8.3 Contacten	45
8.4 Logboek	45
8.5 Push alarmen	46
8.6 Teststand	47

Inleiding

Hartelijk dank voor uw interesse in de Securitas Alarm 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 (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 of bekijk de status van het schema voor bewaakte gedeeltes (ingeschakeld/uitgeschakeld); het logboek bevat gedetailleerde informatie over welke gebruiker het alarmsysteem heeft ingeschakeld/uitgeschakeld.
- Inzien van telefoonnummers van de waarschuwingsadressen/keyholders
- Bekijken en aanpassen van de volgorde van waarschuwingsadressen/keyholders in de standaard bellijst
- 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 handleiding 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, wordt beschreven hoe een account kan worden verwijderd. Aan het eind is een FAQ opgenomen.

1. Registratie

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

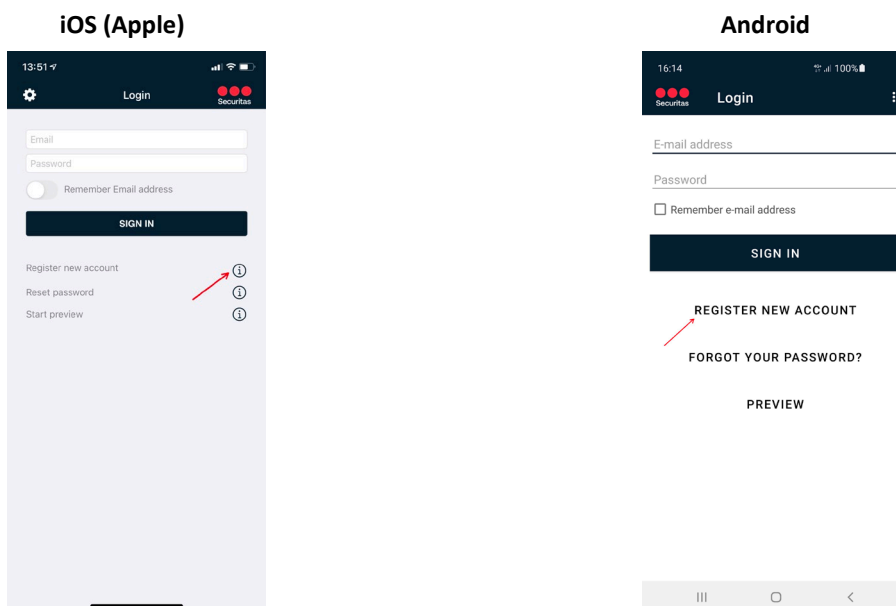
1. Kies de juiste alarmcentrale:



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.

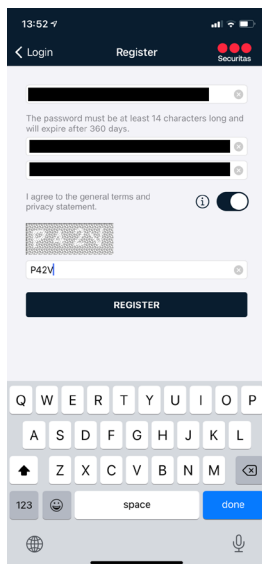
1. Klik op 'Registreer nieuwe gebruiker' (voor zowel iOS als Android):



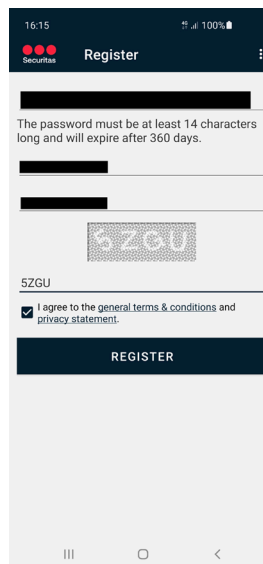
2. Voer een e-mailadres en zelf gekozen wachtwoord in en geef akkoord op de algemene voorwaarden en de privacy statement, deze kunnen bekeken worden door op de 'i' te drukken (iOS) of 'algemene voorwaarden en de privacy statement' (Android).
Als laatste dient ook de beveiligingscode uit de afbeelding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

NB: De wachtwoorden dienen ten minste 14 tekens te bevatten en na 360 dagen dient het wachtwoord te worden gewijzigd.

iOS (Apple)

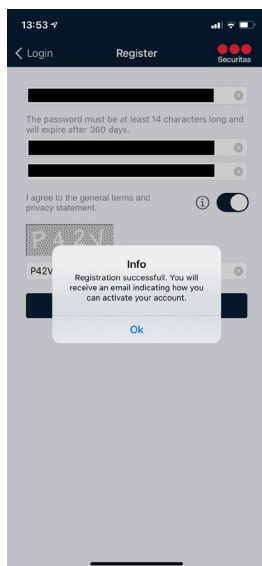


Android

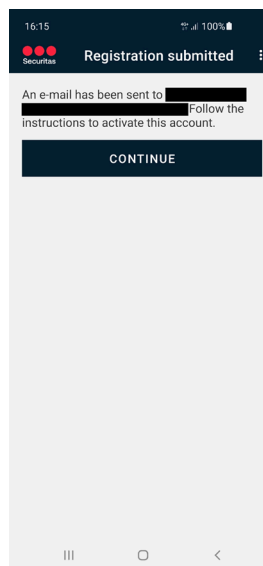


- Er volgt een bevestiging als de registratie gelukt is en er wordt een e-mail verstuurd om de registratie te activeren.

iOS (Apple)

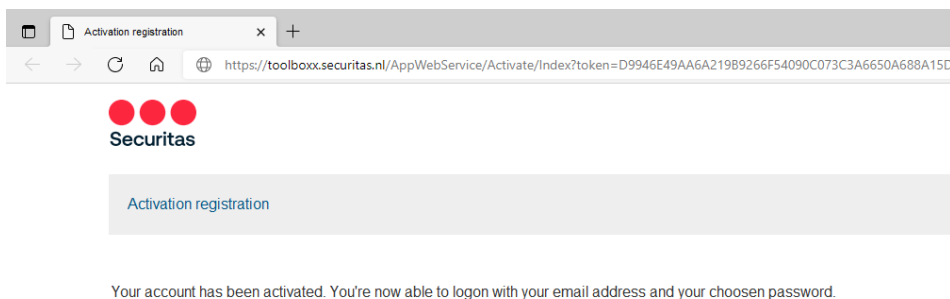


Android



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

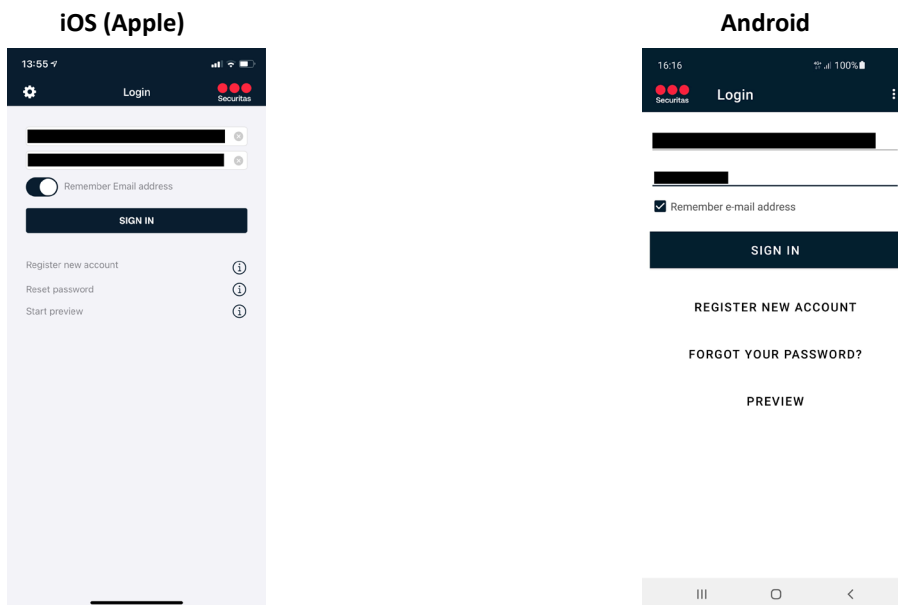
Zodra geklikt wordt de link in de registratie mail is onderstaande pagina zichtbaar (NB: dit kan ook vanaf de smartphone indien de e-mail op het toestel binnenkomt):



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.

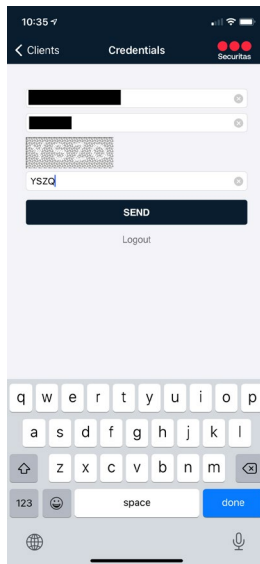
5. Zodra in het scherm van stap 3 op ‘OK’ gedrukt wordt keert de app terug naar het inlogscherm. In dit scherm kan nu ingelogd worden met het e-mailadres en wachtwoord wat bij stap 2 is ingevoerd. Druk na het invoeren op ‘Gereed’ (iOS) of ‘Inloggen’ (Android).



6. 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. U kunt de PIN code wijzigen via de reguliere procedure die u gebruikt om contact op te nemen met Securitas.

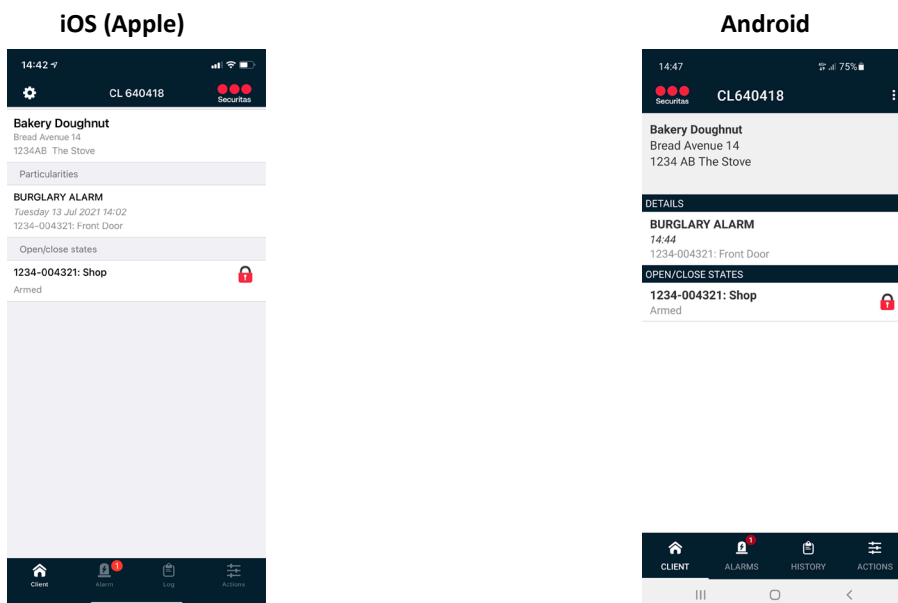
iOS (Apple)



Android

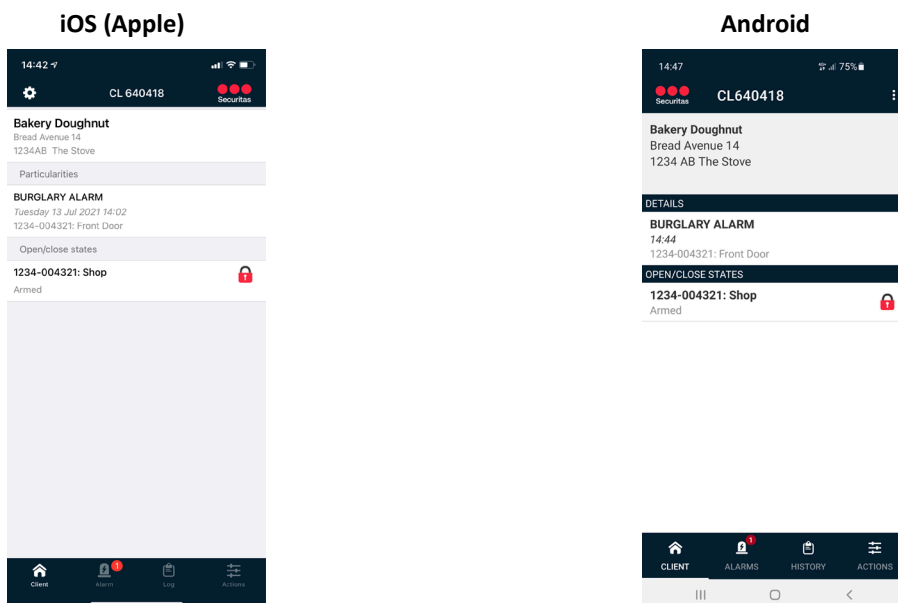


U ontvangt nu een e-mail met als onderwerp 'Securitas Alarm' gekoppeld aan uw ID-code'. In de app opent het beginscherm. De registratie is voltooid.



2. Functionaliteit

Zodra u bent 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)

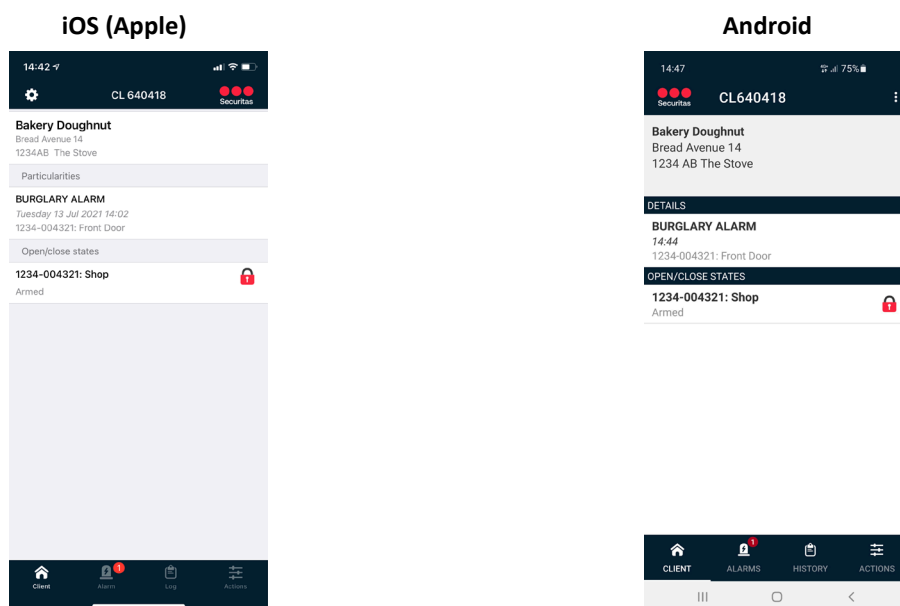
Securitas Alarm App – handleiding – iOS v.1.7.9 - Android v1.4.1

- 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

Bij het beginscherm is te zien of er bijzonderheden voor dat object (bij voor het object(openstaande alarmen, systeem in test, enz.) 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.



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.

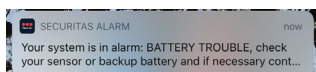
Naast het versturen van het pushbericht wordt het alarm ook altijd via de reguliere weg aangeboden in de Securitas alarmcentrale, zodat, mocht u onverhoopt niet in staat zijn het alarm aan te nemen, u of uw contactpersonen alsnog via de afgesproken weg geïnformeerd worden.

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):

iOS (Apple)



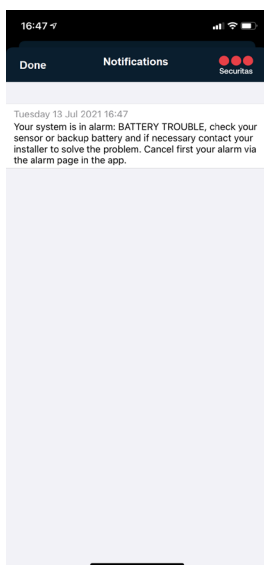
Android



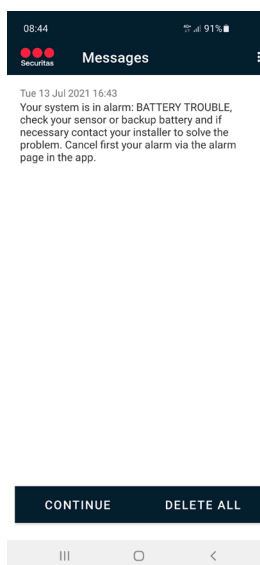
NB: in iOS is tevens zichtbaar dat er één of meerdere push notificaties zijn door het cijfer bij het icoon 'Securitas Alarm' in het scherm met alle apps.

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)

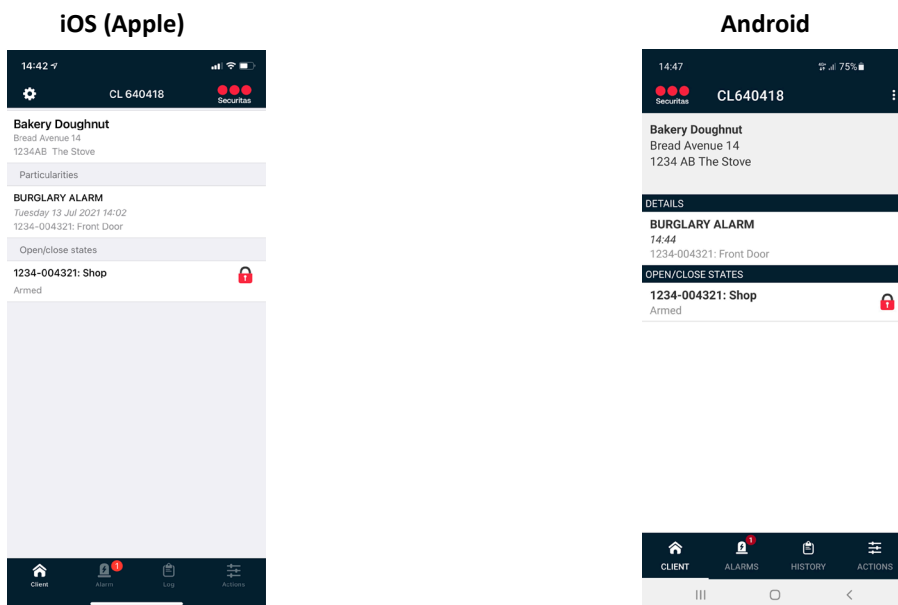


Android



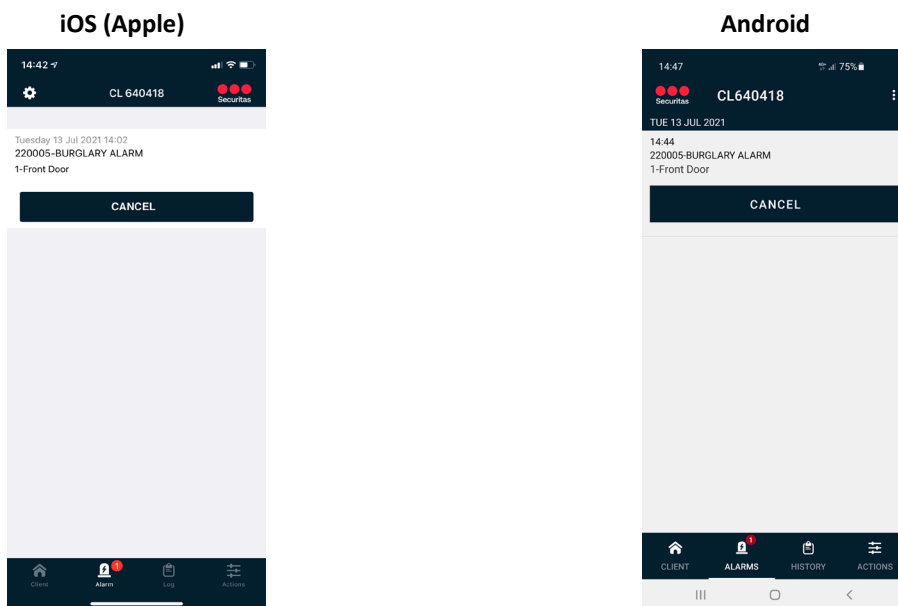
In de notificatie is zichtbaar om wat voor soort melding het gaat en eventueel een extra bericht voor de vervolgactie.

- 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):



2.2.2 Afmelden alarm

- Om de openstaande alarmen te zien klik op het 'zwaailicht'-icoon onderaan (voor zowel Android als iOS). Hierna zijn de openstaande alarmen zichtbaar:

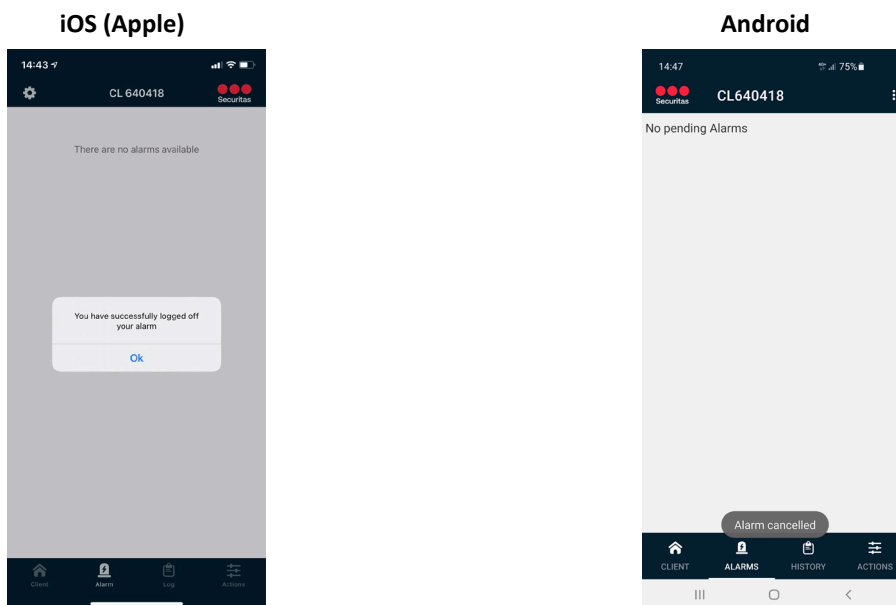


NB: Er wordt slechts één openstaand alarm getoond, indien er meerdere alarmen open staan, wordt het alarm met de belangrijkste prioriteit weergegeven.

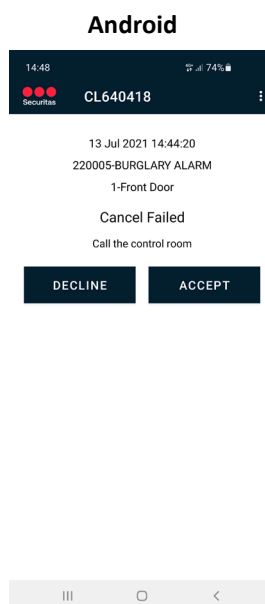
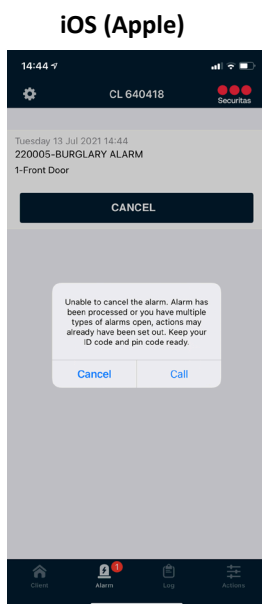
- U heeft de mogelijkheid om uw alarm zelf af te melden bij de Securitas alarmcentrale door op 'Afmelden' te klikken. Het alarm wordt hiermee afgemeld in het systeem van Securitas, zodat u niet meer gebeld gaat worden door de alarmcentrale en de alarmcentrale geen verdere actie onderneemt. Eventuele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

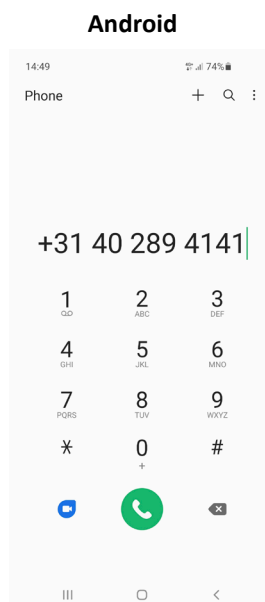
- Zodra op 'Afmelden' is geklikt verschijnt er een pop-up met de melding dat het alarm is afgehandeld.



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



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



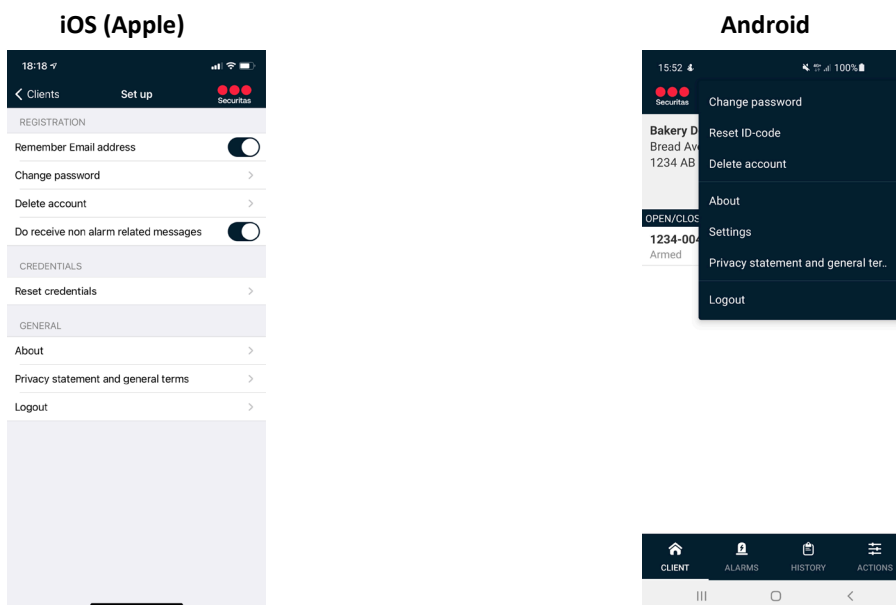
2.3 Niet alarm gerelateerde berichten

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.

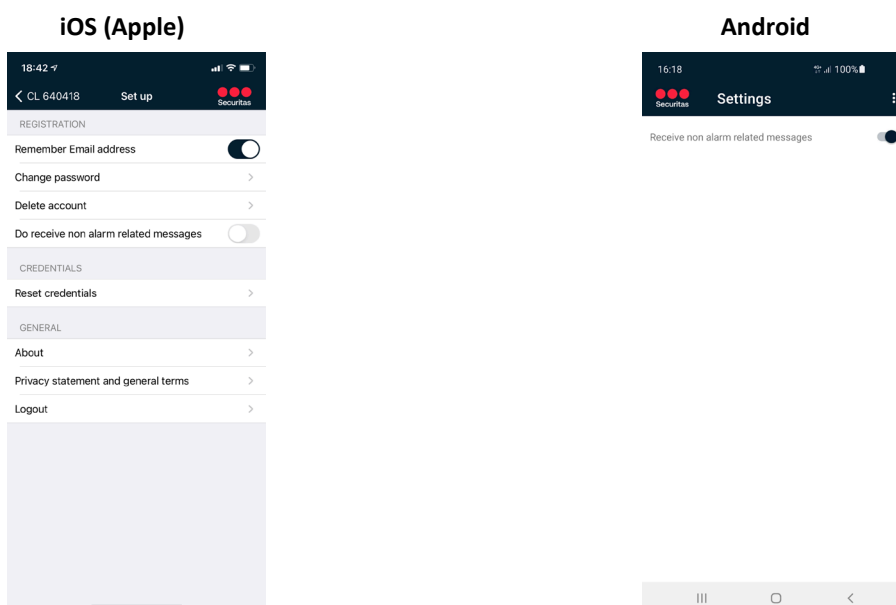
2.3.1 Instellingen

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)

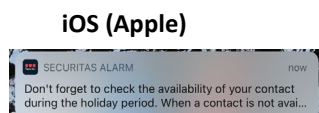


3. Klik op pijl linksboven (iOS) om weer terug te gaan naar het beginscherm, in Android keert u automatisch terug nadat de instelling gewijzigd is.

2.3.2 Ontvangen niet alarm gerelateerde berichten

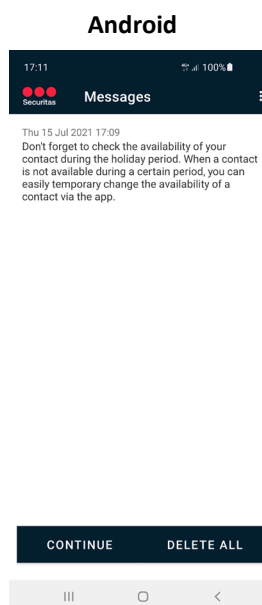
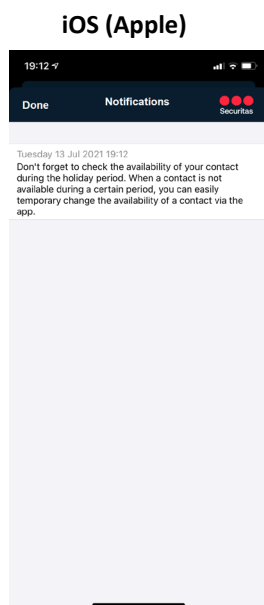
Zodra u een push notificatie ontvangt kunt u deze openen en bekijken, vervolgens kan het bericht gewist worden.

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

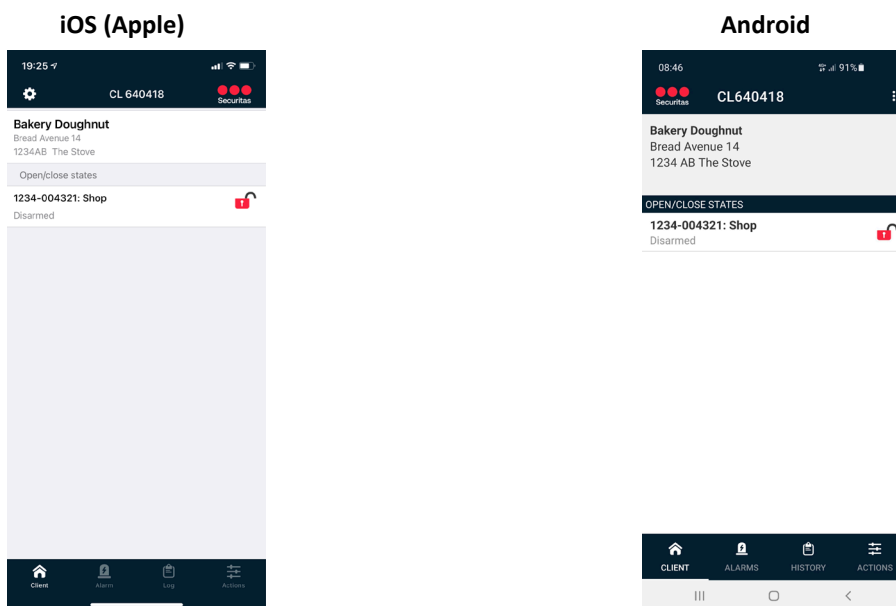


NB: in iOS is tevens zichtbaar dat er één of meerdere push notificaties zijn door het cijfer bij het icoon 'SecuritasAlarm', mits de telefoon dit ondersteunt.

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:



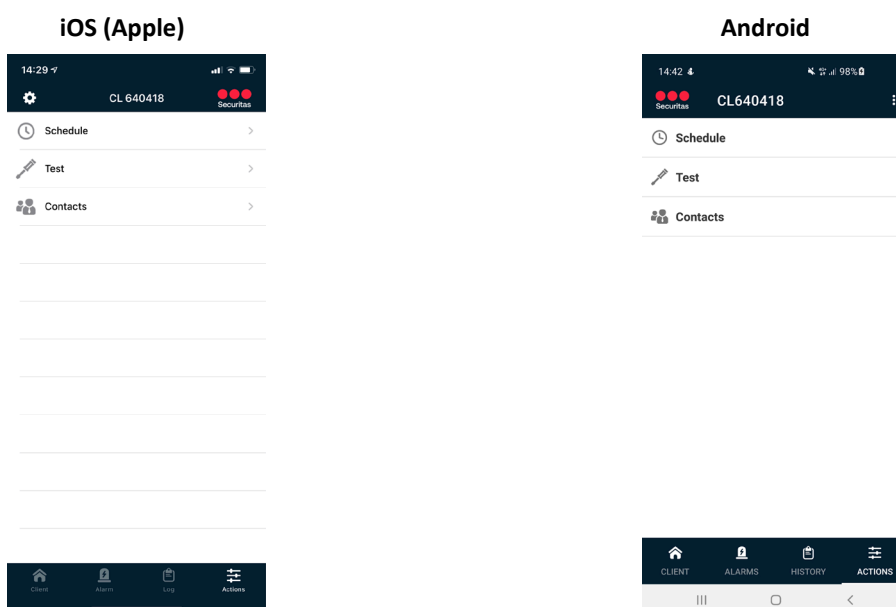
- Nadat de openstaande berichten gewist zijn keert de app terug naar het startscherm van de app



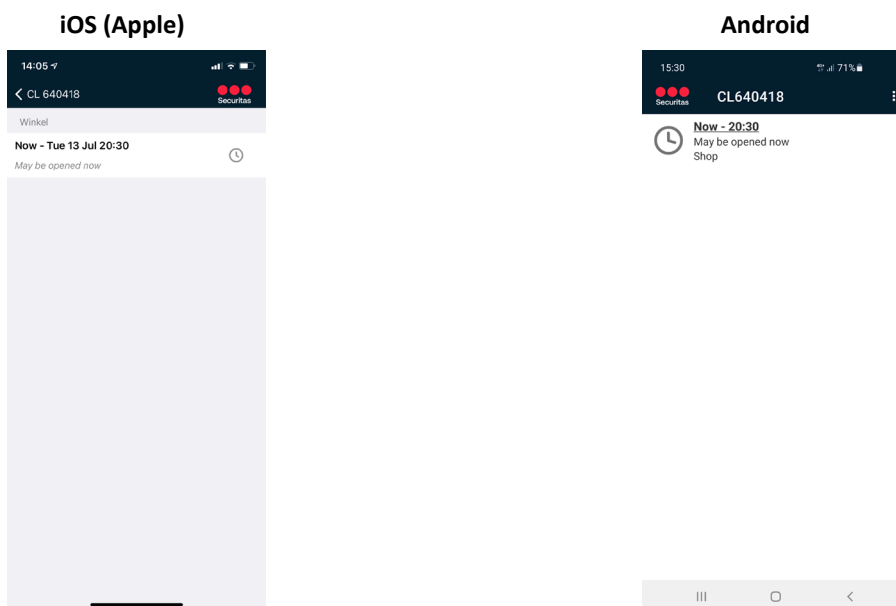
2.4 Schakeltijd

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

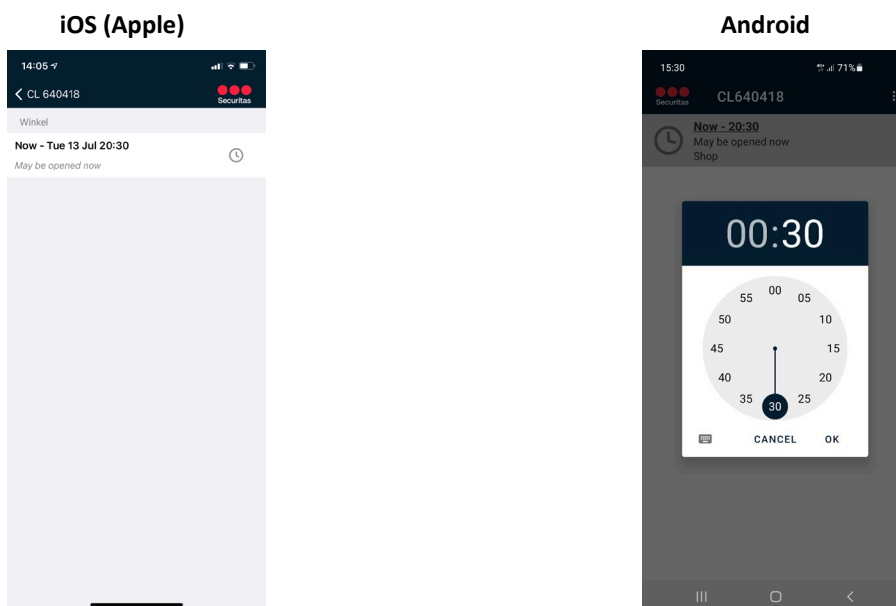
- Klik op het 'Acties'-icoon onderaan (zowel voor Android als iOS):



- Om de huidige schema-instellingen te bekijken, tikt u op 'Schema' (iOS en Android)



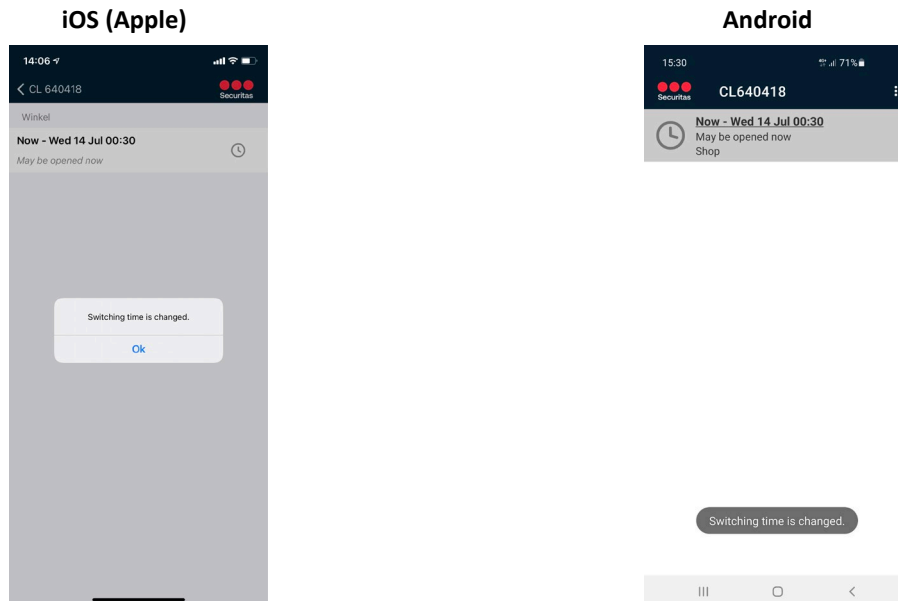
- Klik op de tijd (iOS en Android) om het rooster aan te passen.



- Pas de tijd aan and druk op 'Opslaan' (iOS) of 'OK' (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' (Android).

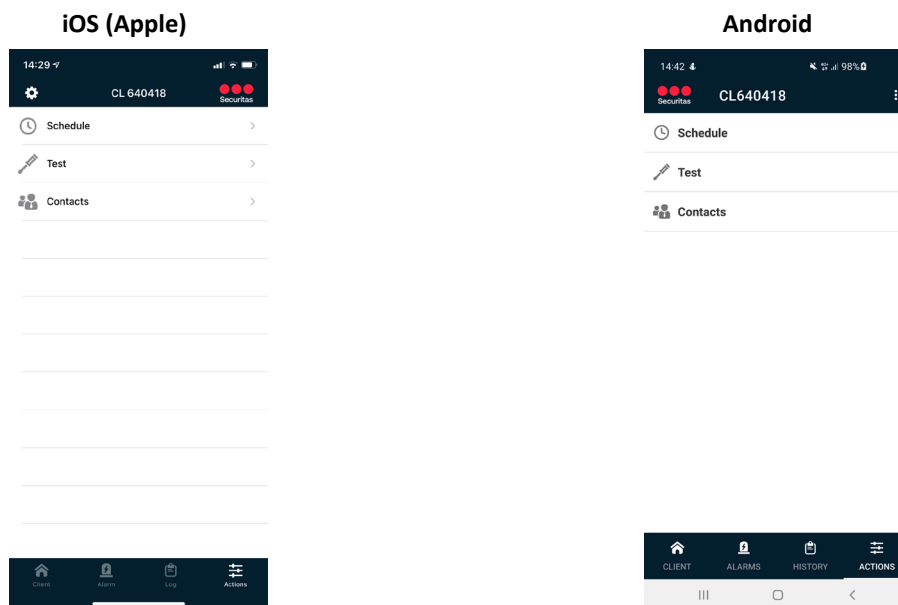
Let op! Indien u ook open- en sluitbegeleiding van een surveillancedienst heeft, is deze niet verzet. Dit dient u via de reguliere weg door te geven.



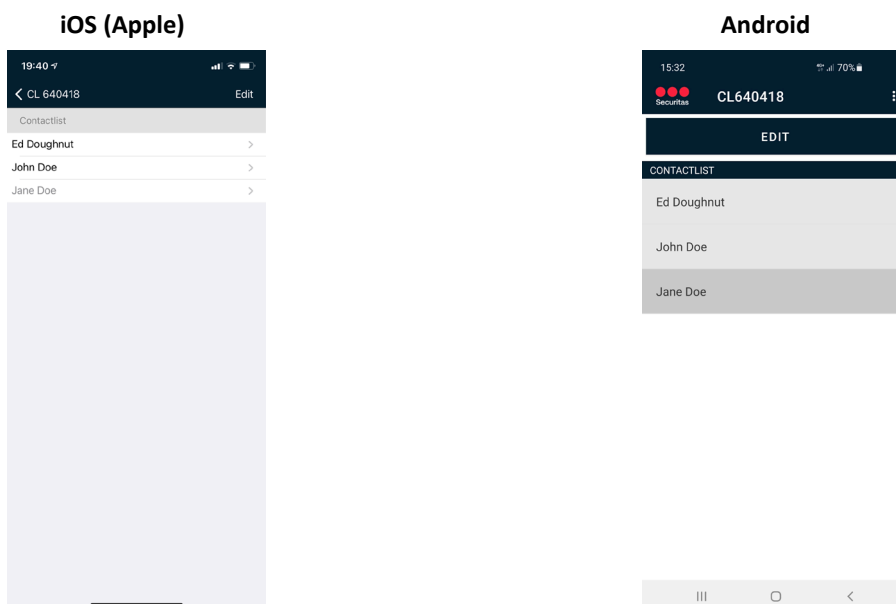
2.5 Contactpersonen

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 het tab 'Acties' icoon onderaan (Android en iOS):



2. Open de contactenlijst door op 'Contacten' te tikken (Android en iOS):

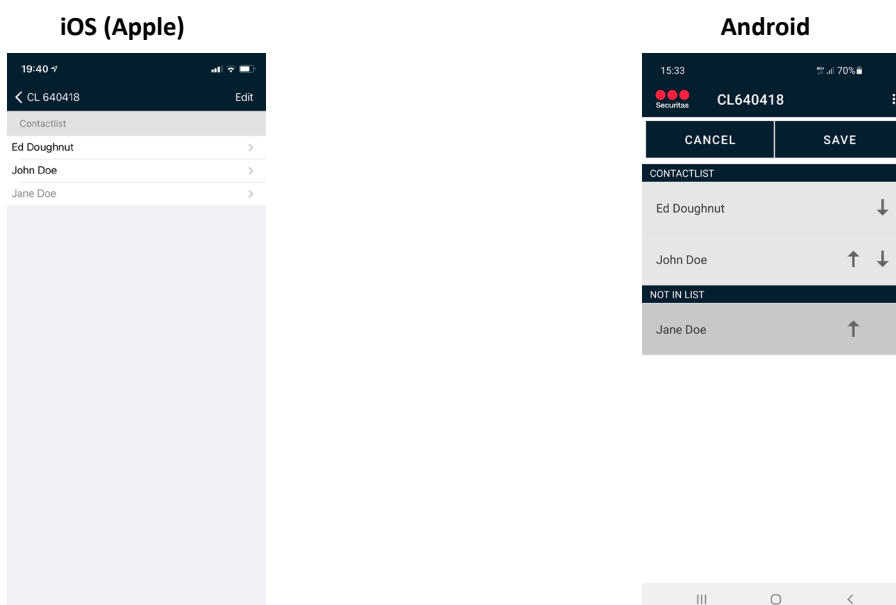


In bovenstaande printscreens is te zien dat er voor dit object 3 contactpersonen zijn ingevoerd, waarvan er 1 actief is (niet in de bellijst staat). In iOS is dit te herkennen door het lichtgrijze contact onderaan, bij Android is dit te herkennen door de donkergrijze balk met de naam erin.

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' (Android en iOS) om de volgorde van de contactpersonen aan te passen:

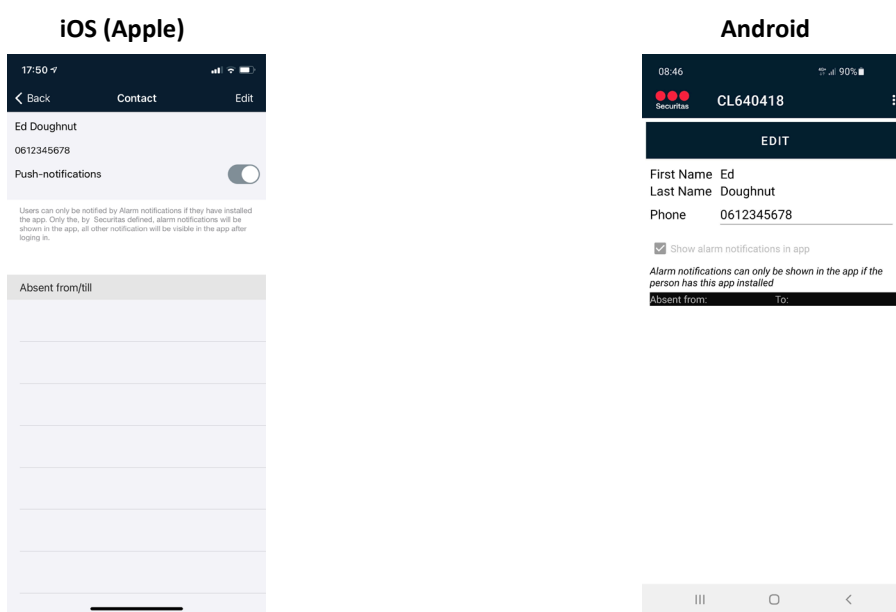


Eventueel kan ook het niet actieve contact in de lijst met actieve contacten gezet worden, houdt er wel rekening mee dat voor dit contact dan ook een telefoonnummer bekend moet zijn bij Securitas. Klik op 'Bewaar' (Android en iOS) om de wijzigingen op te slaan. Hierna is gelijk de nieuwe contactlijst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

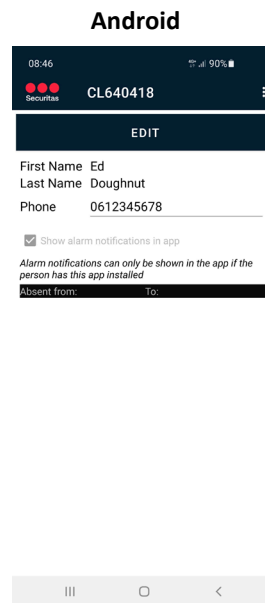
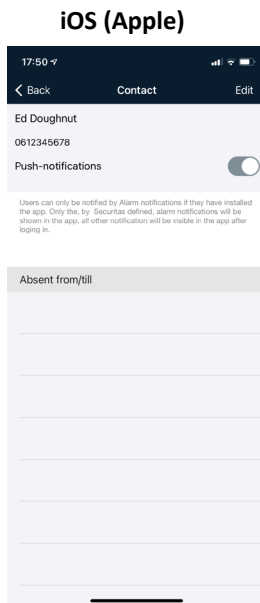
1. Klik op een contactpersoon (Android en iOS) om de het telefoonnummer in te zien. Indien een nummer is ingevoerd staat dit onder de naam van het contact:



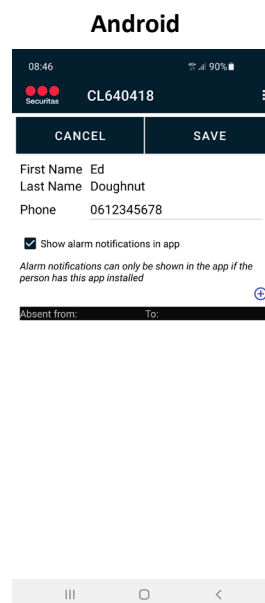
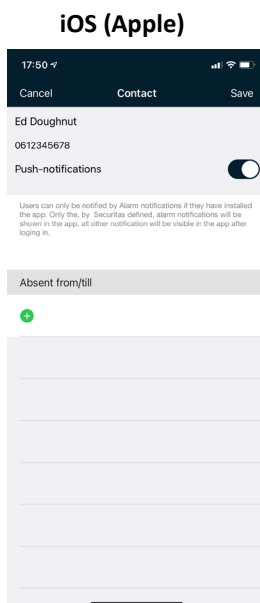
2.5.3 Wijzigen beschikbaarheid contactpersonen

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.

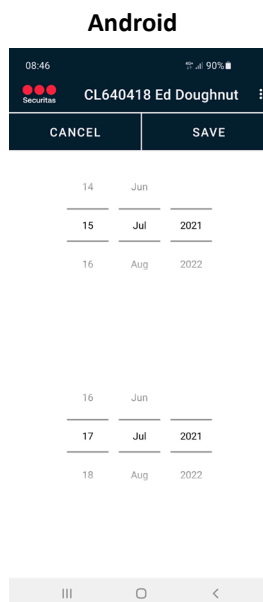
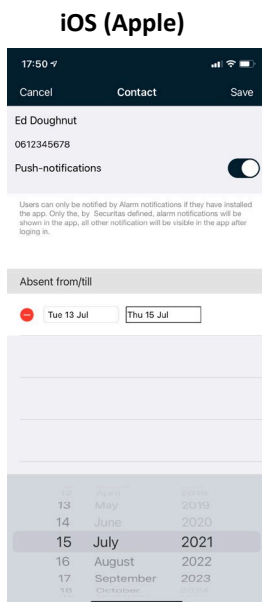
1. Klik op een contactpersoon (Android en iOS) om de beschikbaarheid te wijzigen:



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

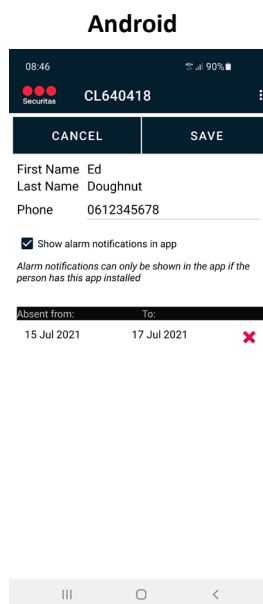
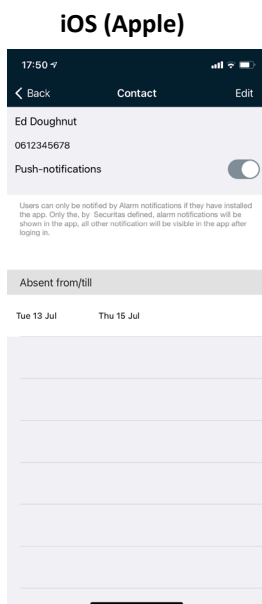


3. Klik nu op de groene '+' om een nieuwe afwezigheid toe te voegen. Indien er al een afwezigheid in staat is deze met een rode '-' te verwijderen. Om te wijzigen klik op de begindatum en pas deze aan, doe vervolgens hetzelfde voor de einddatum (iOS) of pas bovenaan de begindatum aan en onderaan de einddatum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

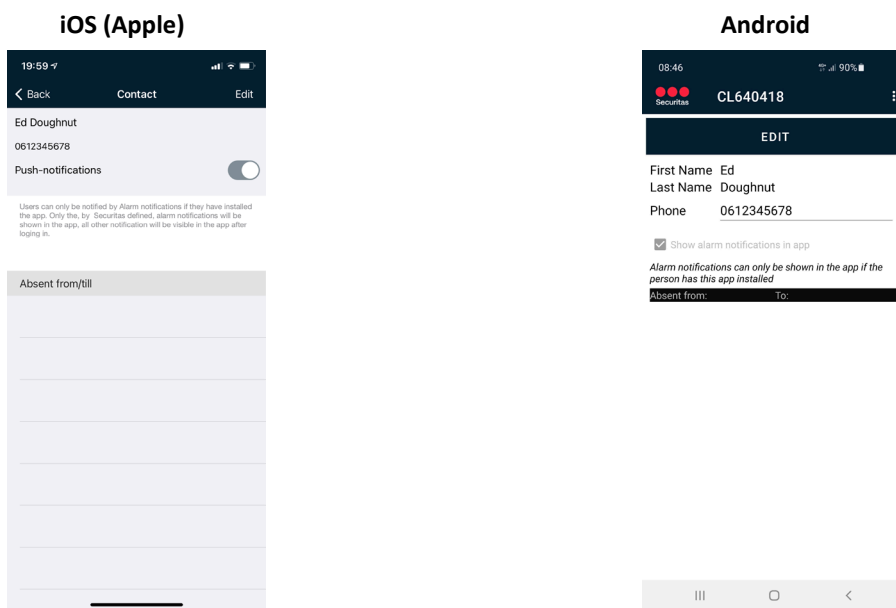
Securitas Alarm App – handleiding – iOS v.1.7.9 - Android v1.4.1

Dit zijn bijvoorbeeld:

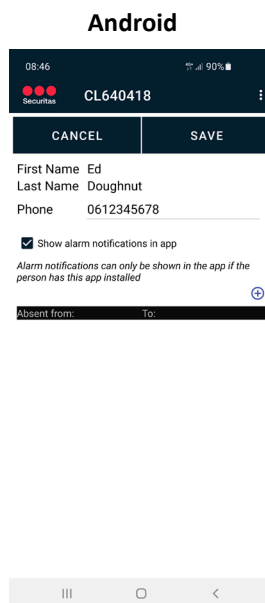
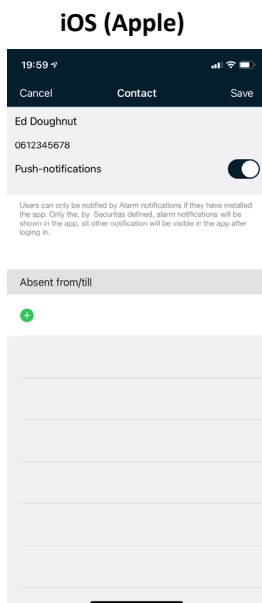
- Batterijstoring
- Accustoring
- Kiezer te laat (afgelopen 24 uur geen melding ontvangen van uw alarm systeem)
- enz.

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.

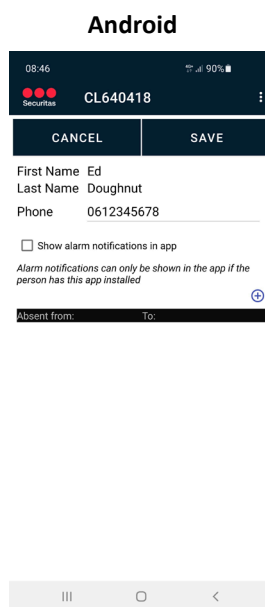
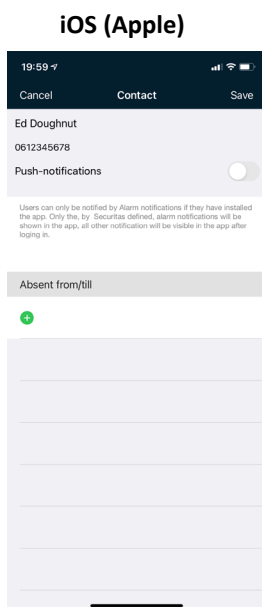
1. Klik op een contactpersoon (Android en iOS) om de push notificaties in of uit te schakelen:



- Klik vervolgens op 'Wijzig' (Android en iOS):

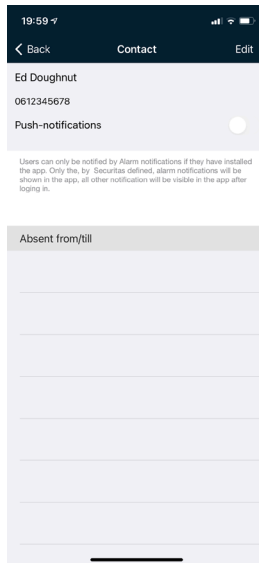


- Beweeg het schuifje naar rechts (iOS) of zet het vinkje voor 'Toon alarm notificaties in app' uit (Android) om de push notificaties uit te schakelen:

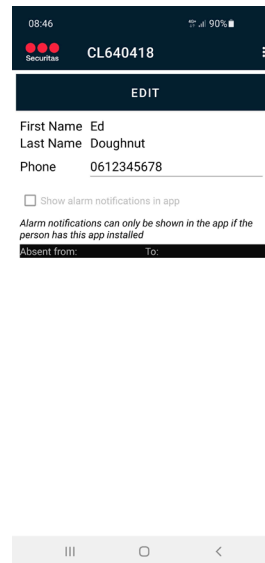


4. Klik als laatste op 'bewaar' om de mutatie op te slaan, vanaf dit moment zal dit contact geen push notificaties meer ontvangen:

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

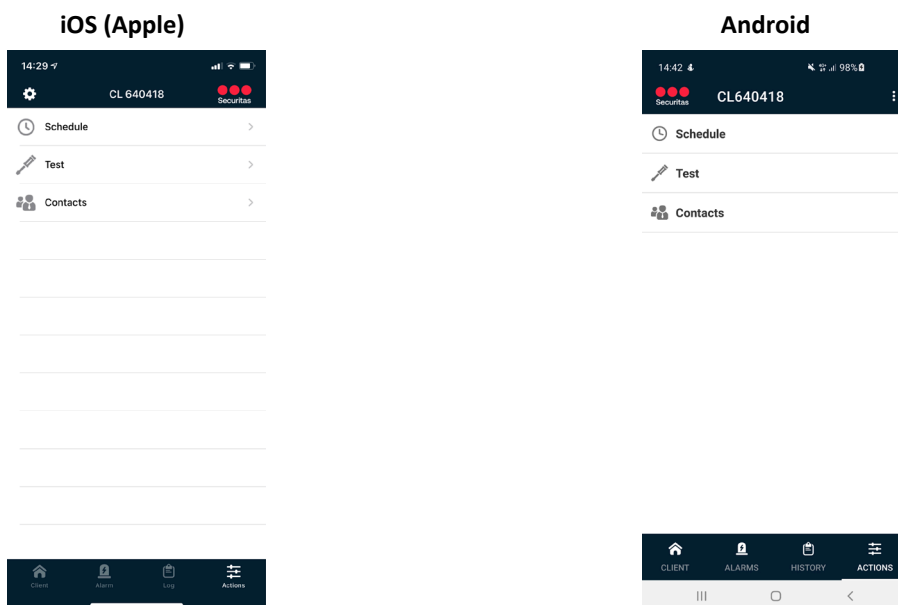
Wanneer de testmodus is ingeschakeld, zal Securitas alle inkomende signalen negeren. Uw alarmsysteem zal zich echter als normaal gedragen en de sirenes kunnen afgaan.

Let op: Test instellingen kunnen per land verschillen. Op de testpagina wordt altijd aangegeven hoelang uw systeem in de testmodus zal staan.

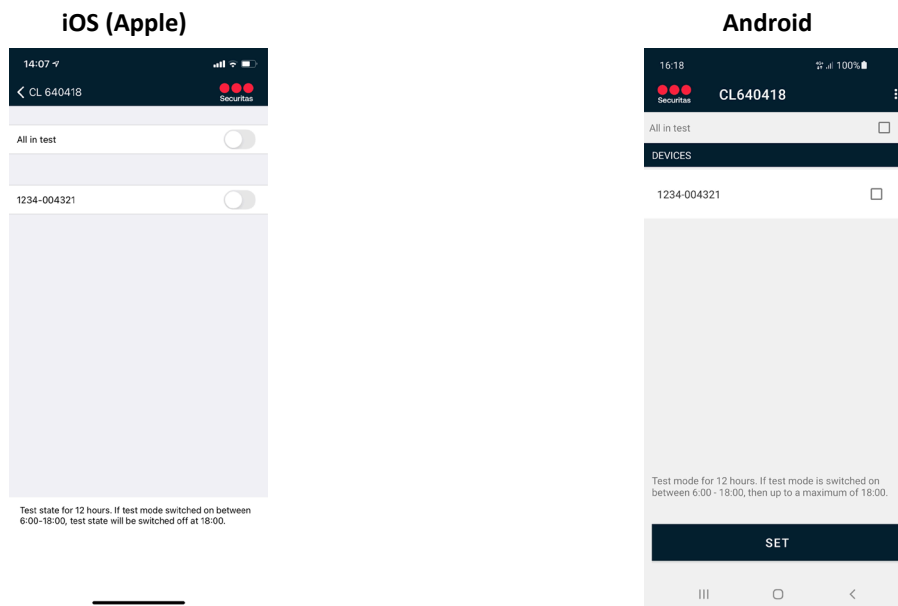
2.6.1 Inschakelen teststand

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).

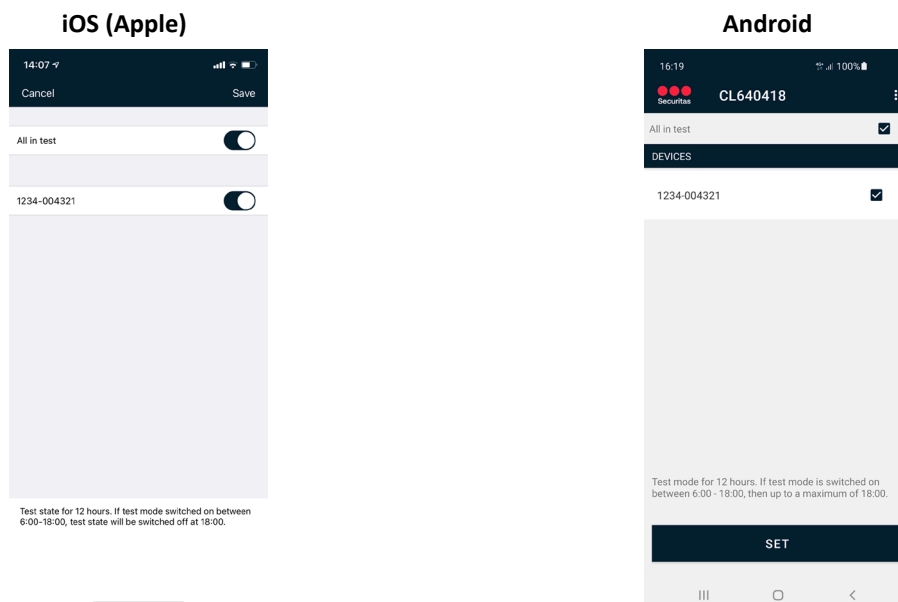
1. Klik rechts onderaan op de 'Acties' icon (Android en iOS) om het testscherm te openen:



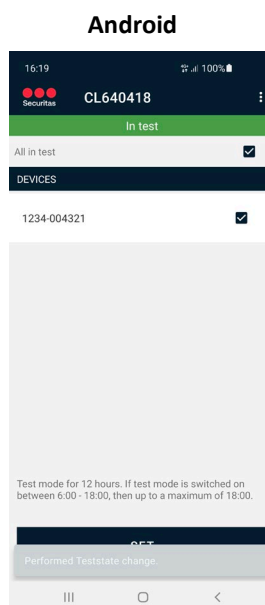
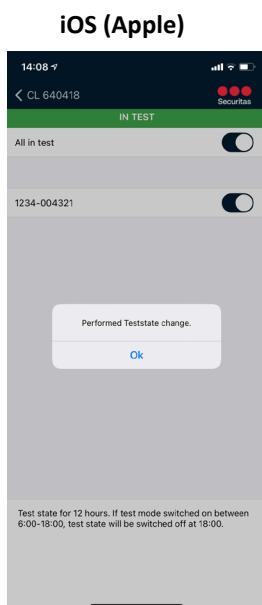
2. Klik op 'Test' om het testscherm te openen (Android en iOS):



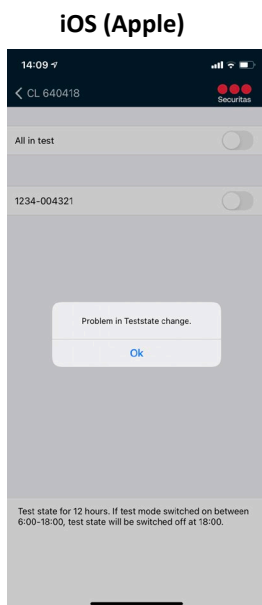
3. Activeer vervolgens de teststand door bij 'Alles in test' naar rechts te schuiven (iOS) of het vinkje bij 'Alles in test' aan te zetten (Android). Heeft u meerdere actieve systemen? Dan kunt u eventueel ook per systeem de teststand inschakelen.



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

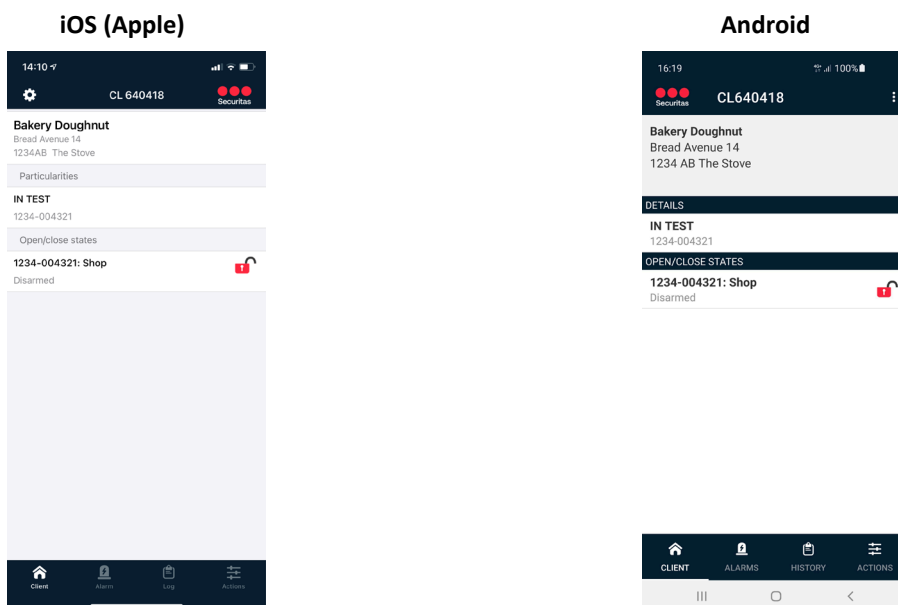


NB: Indien het niet mogelijk om de teststand in te schakelen doordat er bijvoorbeeld nog alarmen open staan krijg u onderstaande melding:



Android

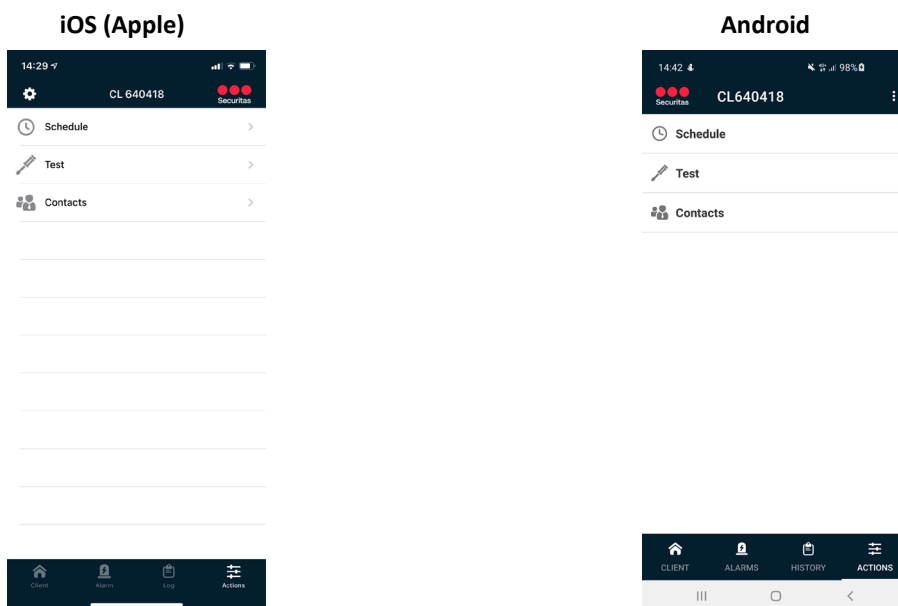
- In het beginscherm onder ‘Bijzonderheden’ (iOS) of op de ‘Details’ pagina (Android, kunt u zien dat uw systeem in test staat:



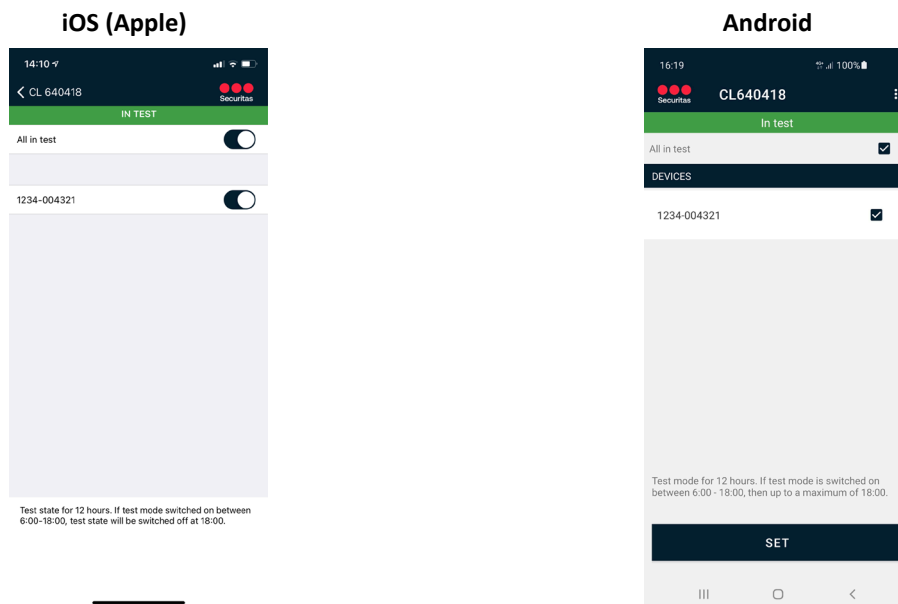
2.6.2 Uitschakelen teststand

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

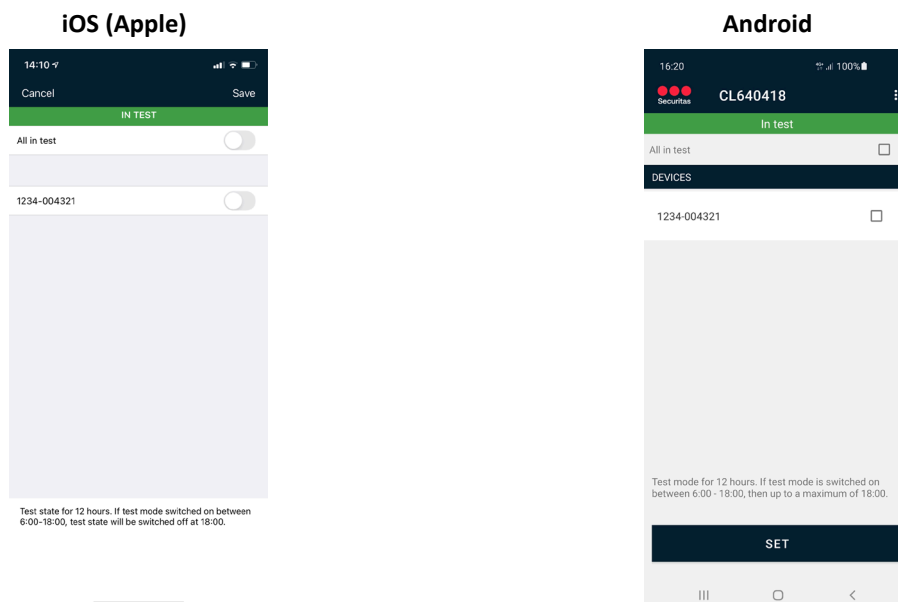
- Klik onderaan op het ‘Acties’ icoon (Android en iOS):



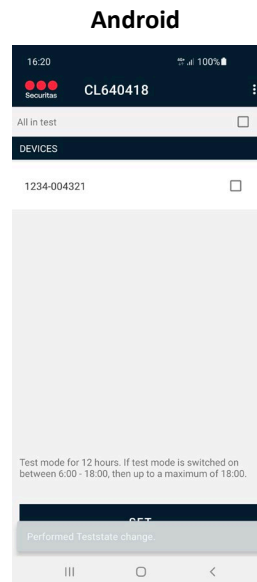
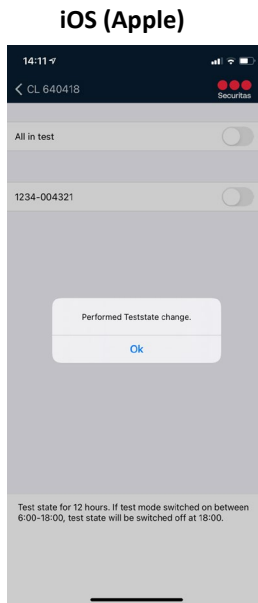
2. Klik op 'Test' om het testscherm te openen (Android en iOS):



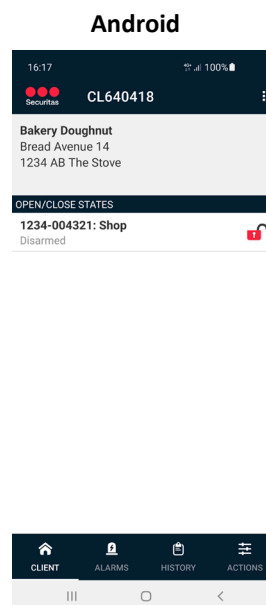
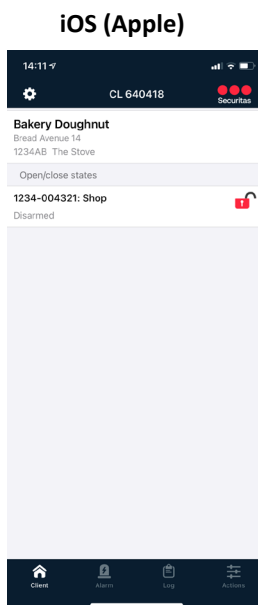
3. Schakel vervolgens de teststand uit door bij 'Alles in test' naar links te schuiven (iOS) of het vinkje bij 'Alles in test' uit te zetten (Android). Heeft u meerdere actieve systemen? Dan kunt u eventueel ook per systeem de teststand uitschakelen.



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

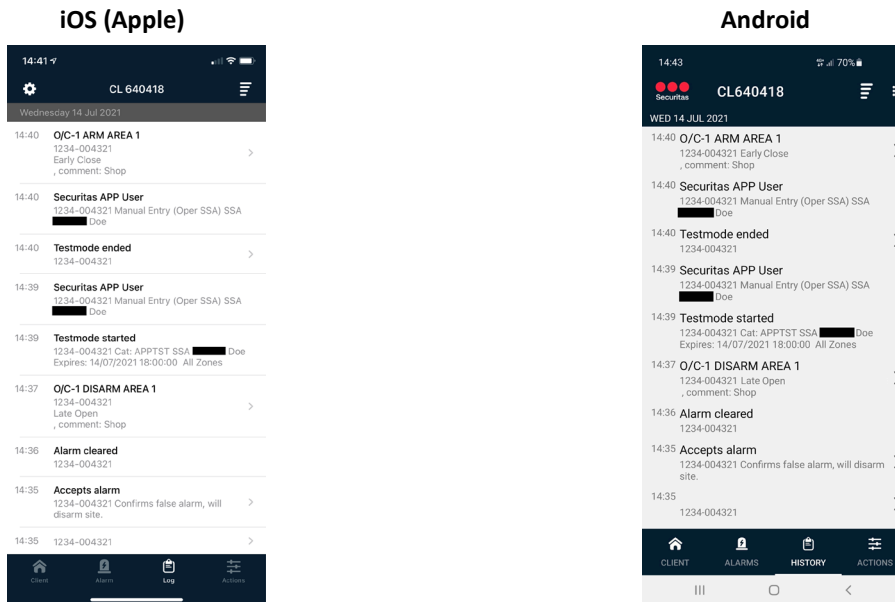


5. In het beginscherm onder ‘Bijzonderheden’ (iOS) of Details’ (Android) kunt u zien dat uw systeem niet meer in test staat:



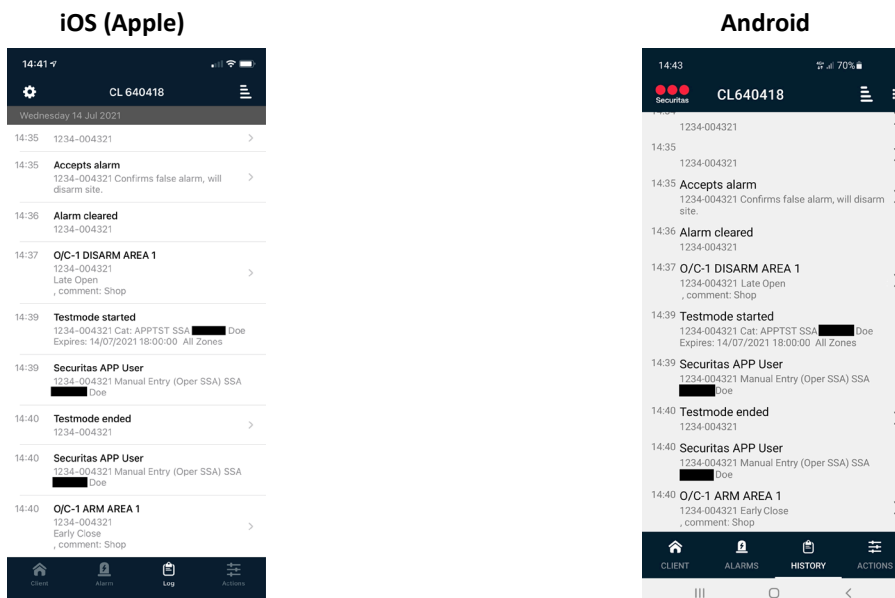
2.7 Logboek

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’ icoon (Android en iOS). In de printscreens zijn zowel de persoonsgegevens als ID-code onzichtbaar gemaakt:



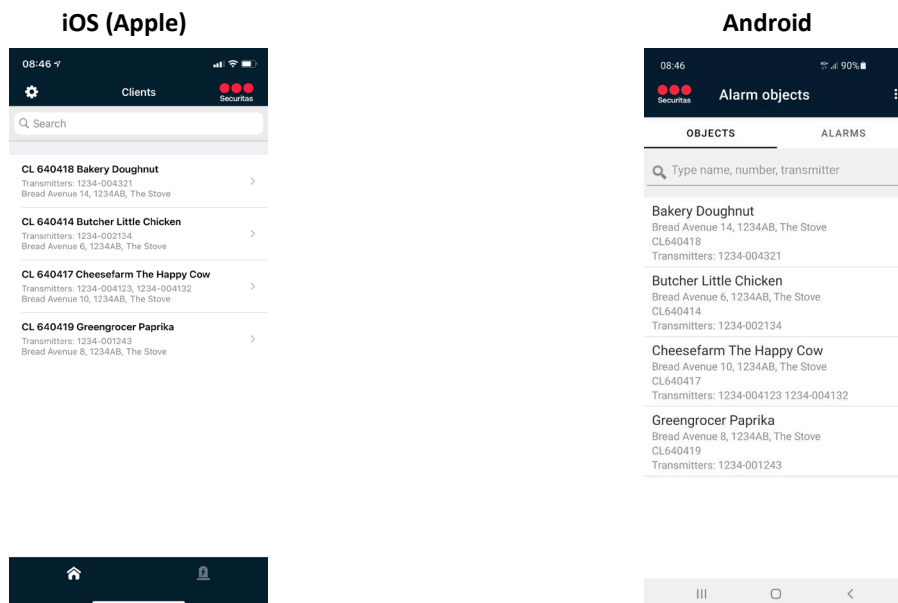
Het logboek wordt telkens per dag opgehaald en start bij de huidige dag. Door naar boven te bladeren in het logboek wordt de vorige dag opgehaald, met een maximum van 20 lijnen per keer.

De standaard volgorde van weergave in het logboek is van nieuw naar oud. Klik op de lijnen in de rechterbovenhoek om de weergave te wijzigen (Android en iOS), in de printscreens zijn persoonlijke gegevens als ID-code onzichtbaar gemaakt:



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.

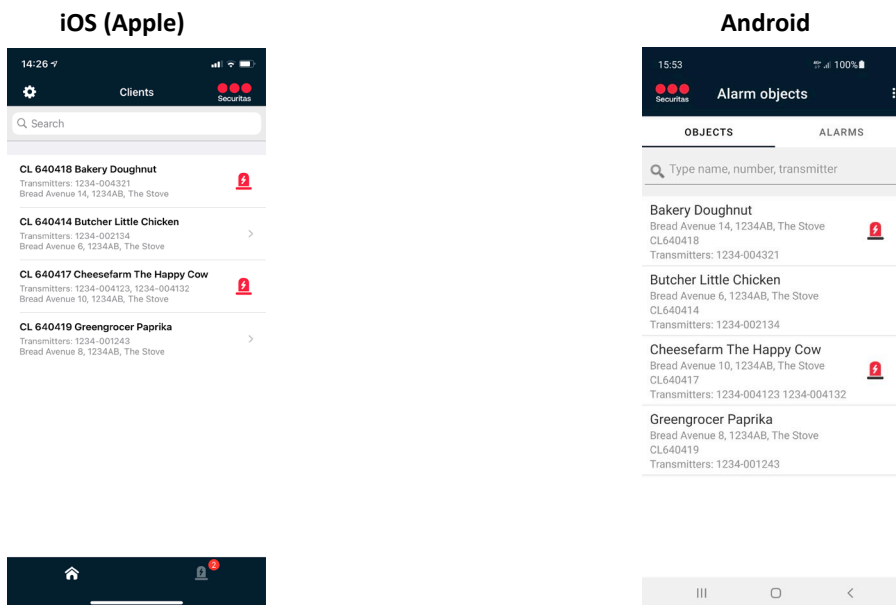
1. Type (een deel van) de locatie die u wilt zoeken in en de selectie in het scherm laat gelijk de resultaten zien :



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

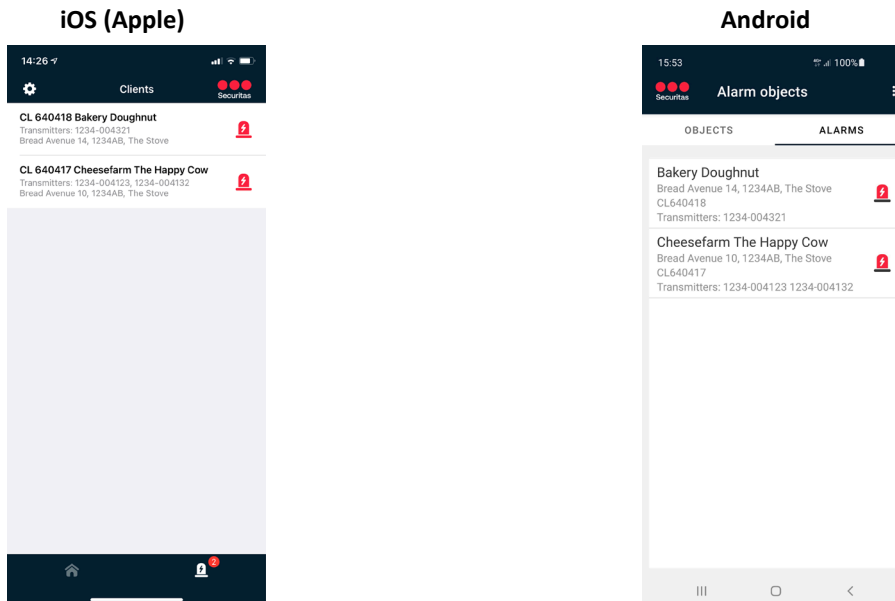
2.8.2. Locaties met openstaande alarmen

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 het aantal sites met een openstaand alarm ook te zien aan het getal naast het zwaailicht aan de onderkant van het scherm.

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).

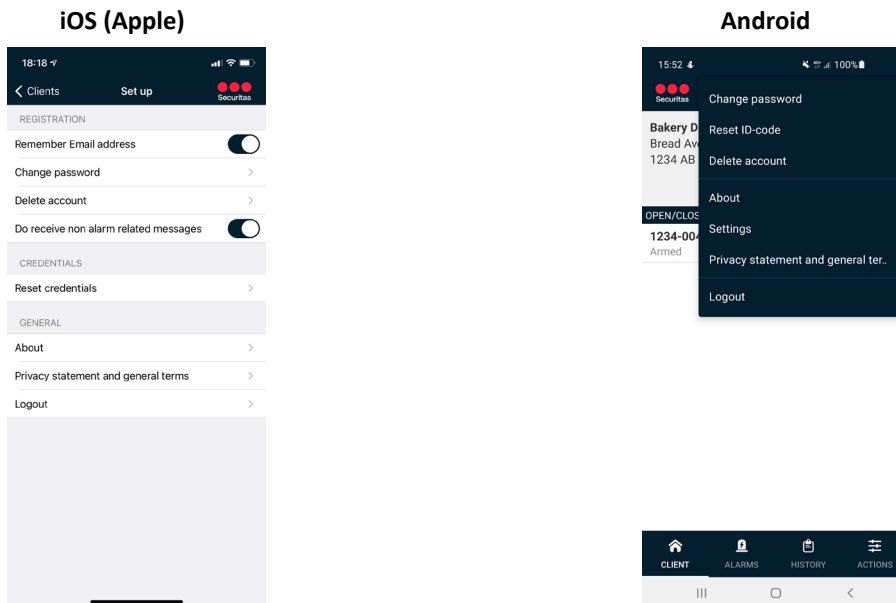
3. Wachtwoord opties

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.

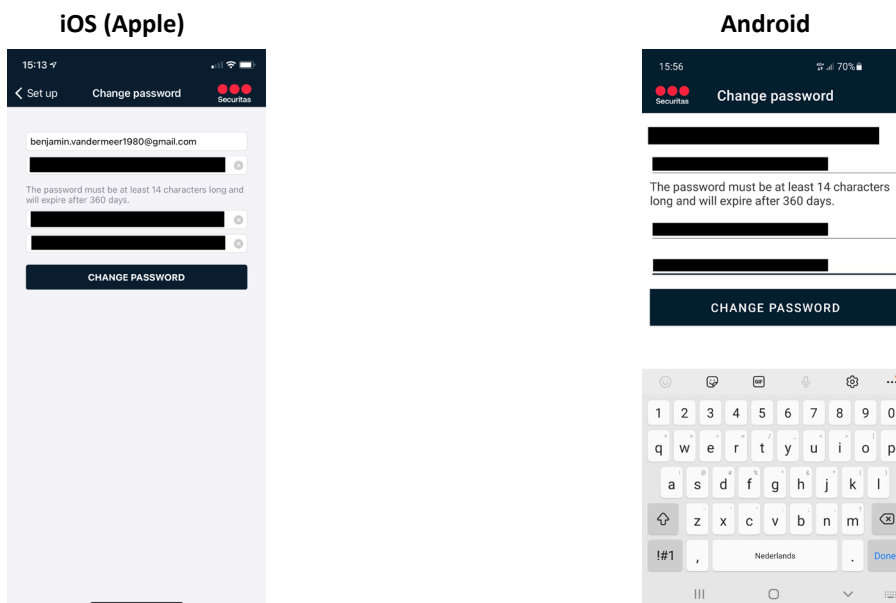
3.1 Wachtwoord wijzigen

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

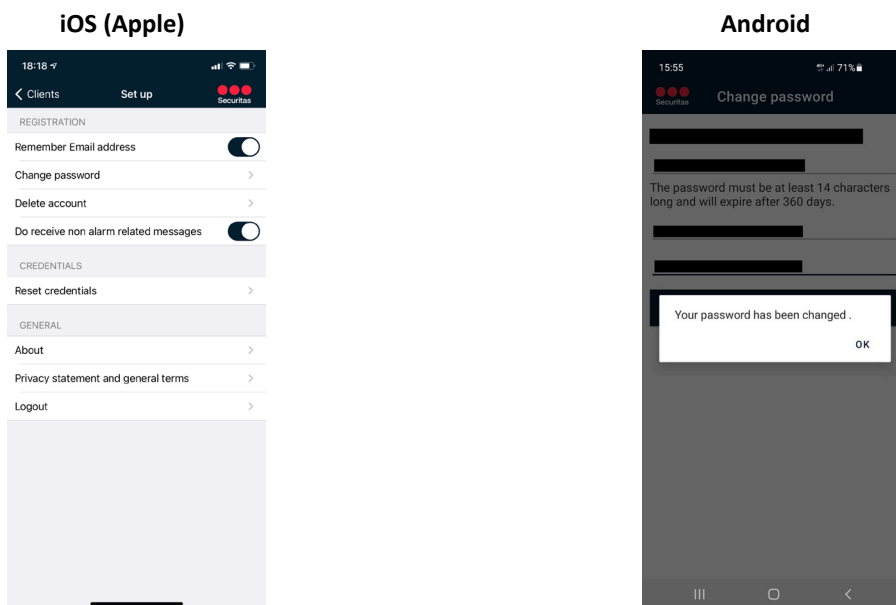
Bij iOS opent een heel nieuw scherm. Bij Android opent rechtsbovenaan een klein menu:



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



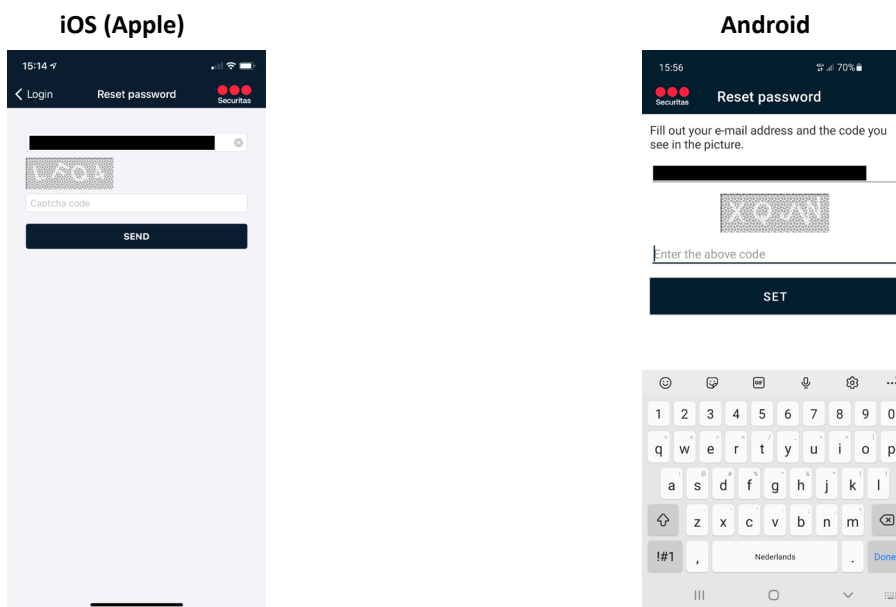
3. Druk vervolgens op ‘Wijzig wachtwoord’ (iOS en Android. Afhankelijk van het besturingssysteem keert de app weer terug naar het instellingenmenu (iOS) of er verschijnt een pop-up met de melding dat het wachtwoord is gewijzigd. Klik op ‘OK’ om deze te sluiten (Android):



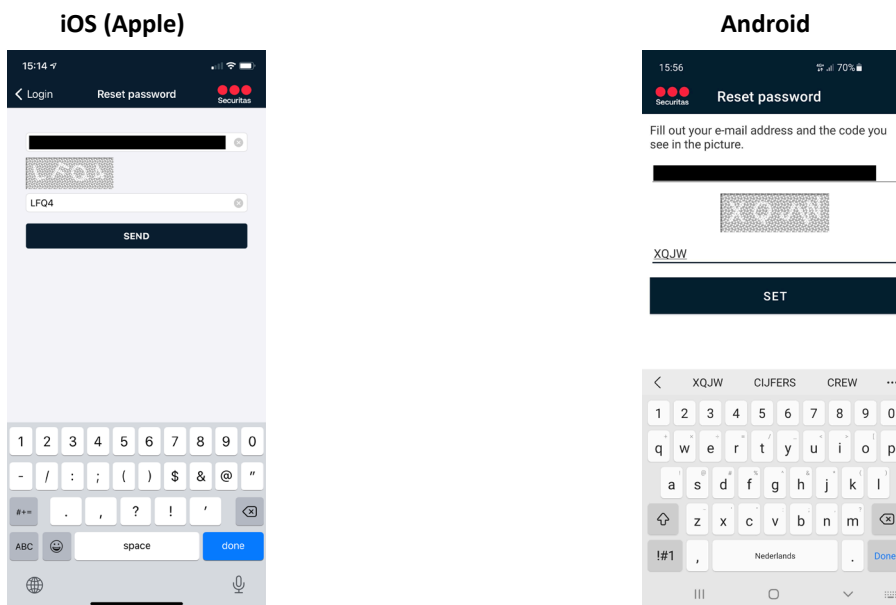
Nadat het wachtwoord gewijzigd ontvangt u een bevestigingsmail dat het wachtwoord is gewijzigd. De mail heeft als onderwerp “Securitas Alarm’ wachtwoord gewijzigd’.

3.2 Wachtwoord vergeten

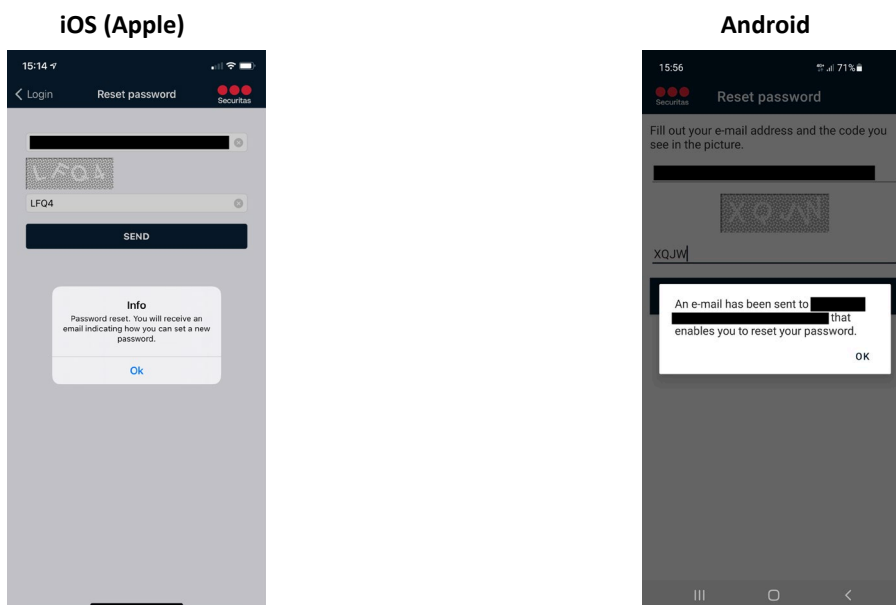
1. Kies de optie ‘Wachtwoord vergeten’ in het inlogscherf:



- Voer vervolgens (eventueel) het e-mailadres in waarvan het wachtwoord vergeten is en vul vervolgens de beveiligingscode uit de afbeelding in (Android zal automatisch het laatst gebruikte e-mail adres gebruiken als 'Onthoud e-mail adres' is aangevinkt).

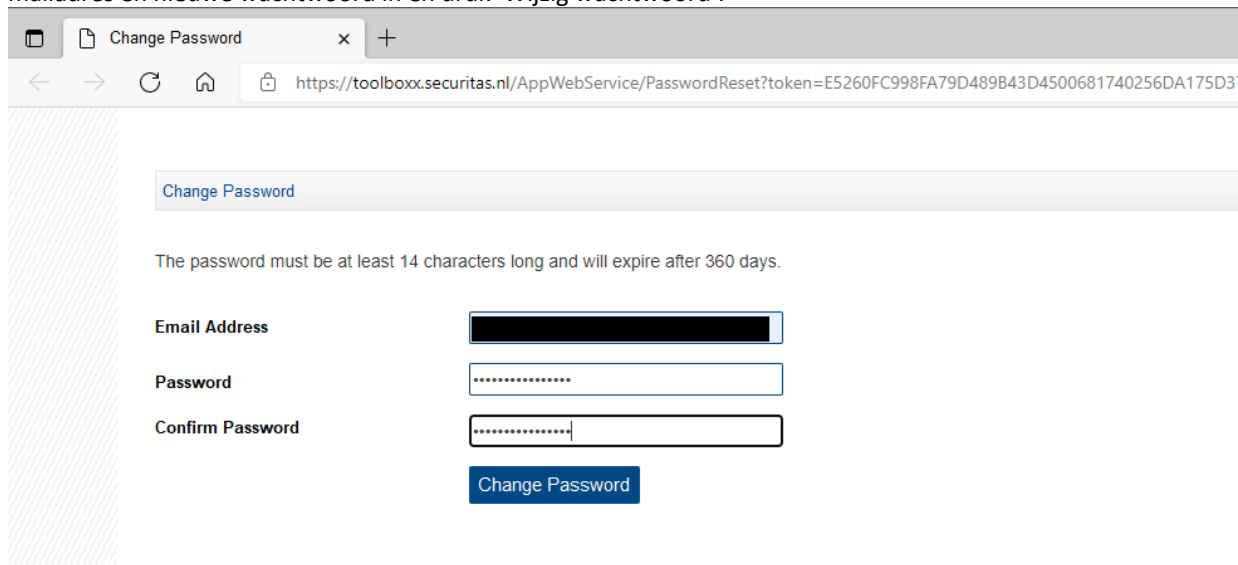


- Druk na het invoeren op 'Gereed' (iOS) of 'Versturen' (Android):

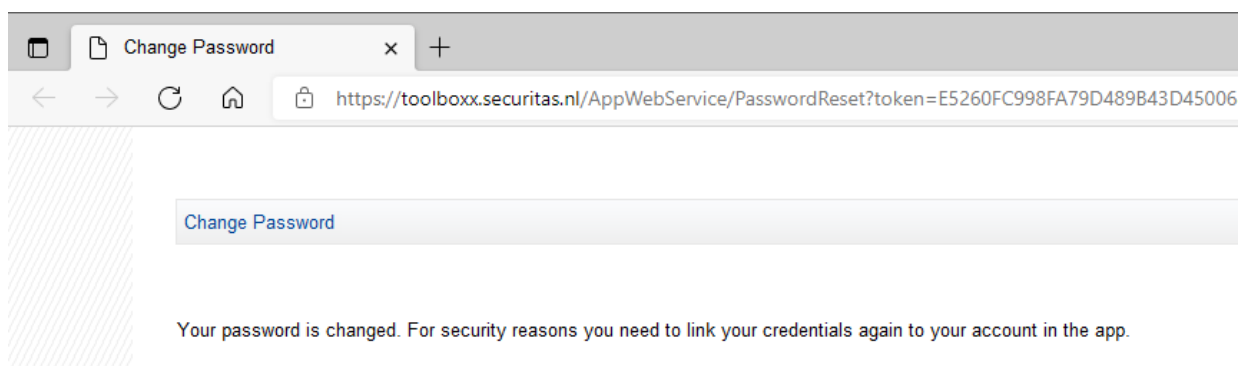


U ontvangt nu een e-mail op het ingegeven e-mailadres met hierin een link om het wachtwoord opnieuw in te stellen. Druk op 'OK' om verder te gaan.

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.

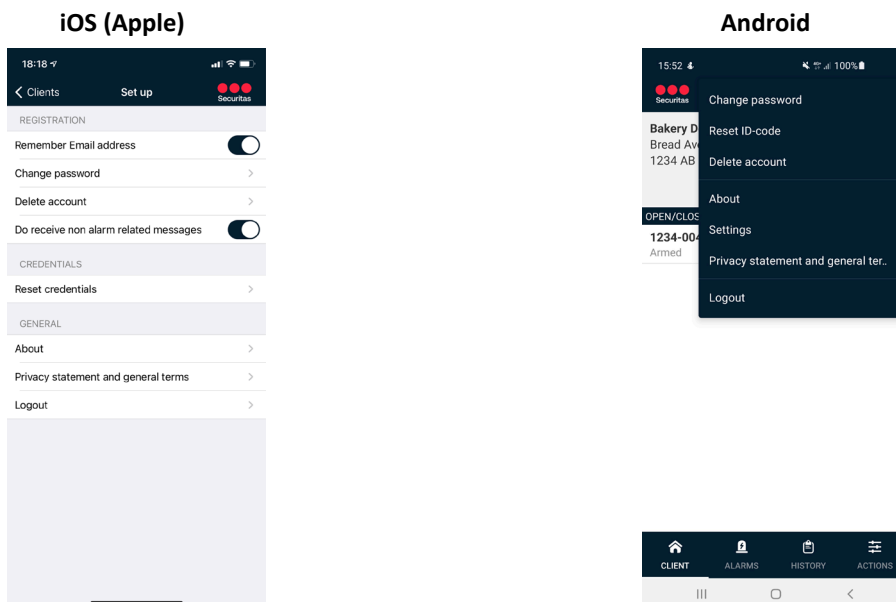
NB: Vanwege veiligheidsoverwegingen worden ook de gekoppelde ID-code en pincode verwijderd. Zodra u met uw nieuwe wachtwoord inlogt in de app dient u eenmalig uw ID-code en pincode weer in te voeren (zie hoofdstuk 1 stap 6).

4. 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 tandwielletje (iOS) of rechtsbovenaan op de drie stippen onder elkaar te klikken (Android).

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



2. Klik op ID-code herstellen (Android en iOS). 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 (voor zowel iOS als Android). Er verschijnt een pop-up met de bevestiging dat de gegevens verwijderd zijn.

U ontvangt nu een e-mail met de bevestiging dat de inloggegevens zijn verwijderd. Wanneer u opnieuw inlogt in de app, verschijnt het scherm dat wordt getoond in Sectie 1 van deze handleiding (Stap 6).

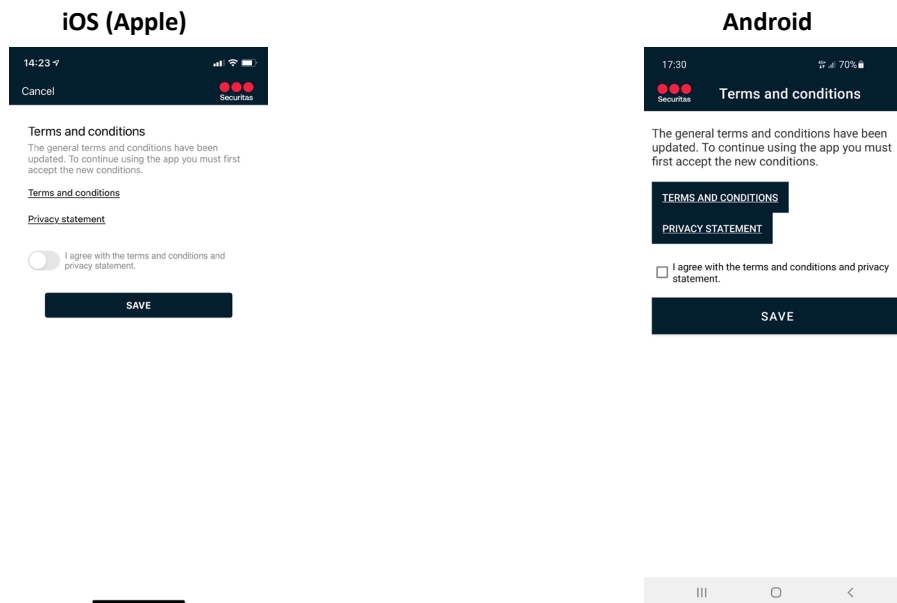
5. Pincode wijzigen

Het is niet mogelijk om de pincode via de app te wijzigen. U kunt de PIN code wijzigen via de reguliere procedure die u gebruikt om contact op te nemen met Securitas. Zodra u uw pincode heeft gewijzigd heeft en opnieuw inlogt in de app, komt het scherm uit hoofdstuk 1 (stap 6) tevoorschijn.

6. Nieuwe algemene voorwaarden of privacyverklaring

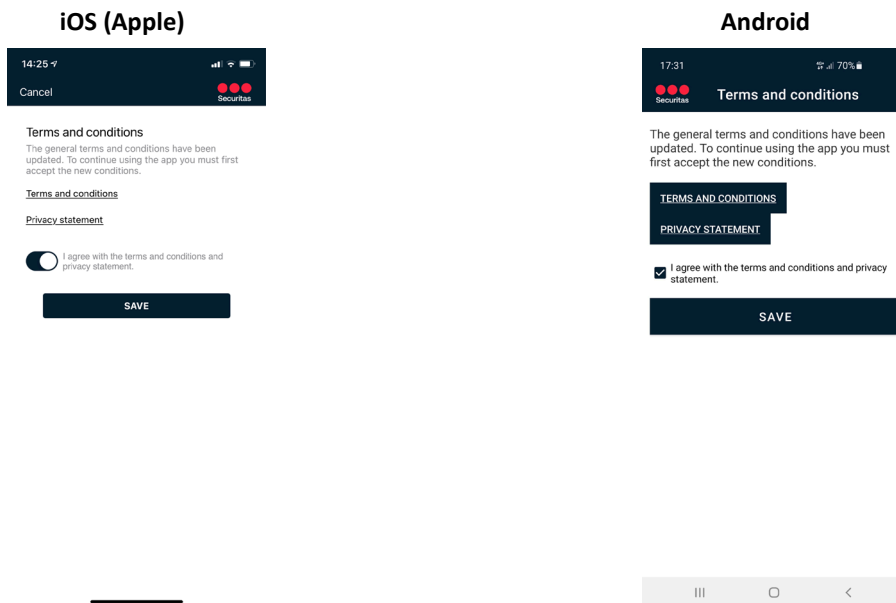
Wanneer Securitas de Algemene Voorwaarden of Privacy verklaring wijzigt dienen deze eerst geaccepteerd te worden in de app voordat de app weer gebruikt kan worden.

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.

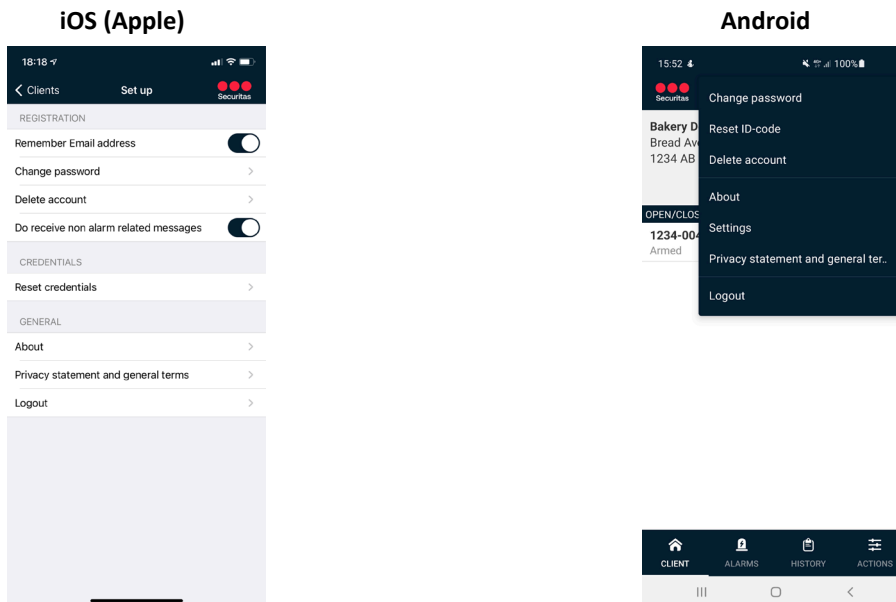
7. Account verwijderen

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.

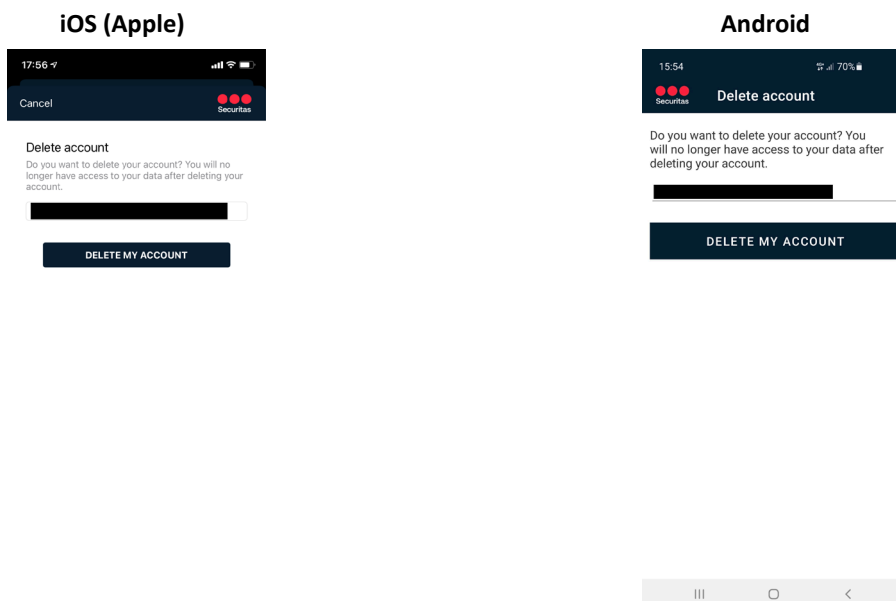
Let op: Door het uitvoeren van de volgende acties wordt alleen de app account verwijderd. Uw gegevens in de Securitas platform(en), bijv. uw ID en PIN, blijven bestaan en kunnen nog steeds gebruikt worden. Als u deze wilt wijzigen of verwijderen dient u contact op te nemen met Securitas via telefoon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

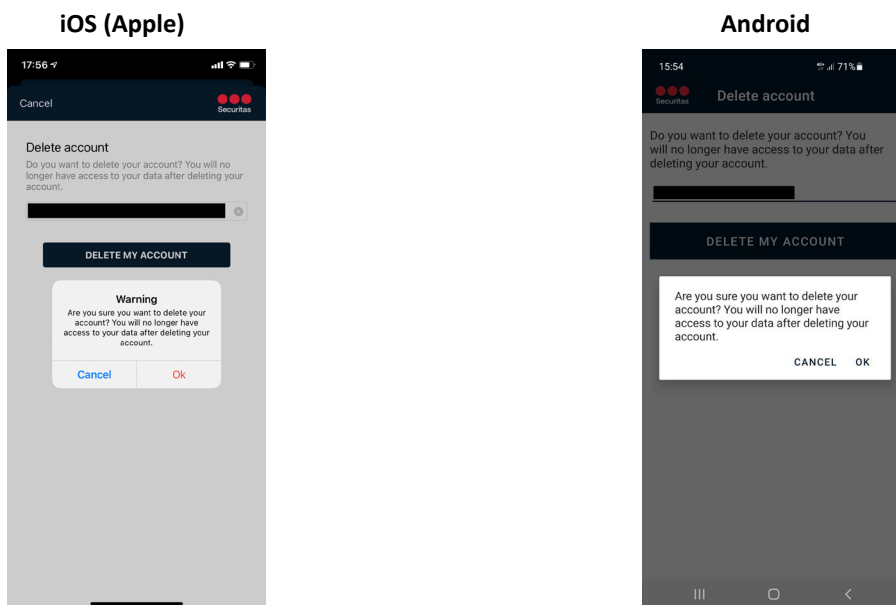
In iOS wordt een nieuw scherm geopend, in Android een klein menu. Klik op 'Account verwijderen':



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



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



- 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. FAQs

8.1 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.

Kan ik als eindgebruiker van de Securitas Alarm ontvangst centrale ook gebruik maken van de Installer app?

Ja, dat is mogelijk. Na het inloggen ziet u alleen de verbindingen waar u als Security contact geregistreerd staat. Het verschil met de Securitas Alarm app is dat u nu toegang heeft tot de meer geavanceerde testpagina en alle telefoonnummers van de contactpersonen kunt zien. Voor de overige functionaliteiten dient u nog steeds de Securitas Alarm app te gebruiken.


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.

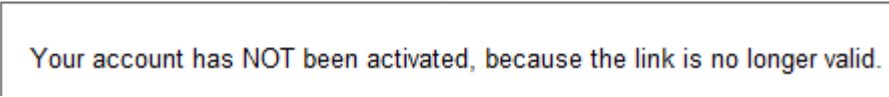
8.2 Registratie

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 nogmaalsdoorlopen worden met hetzelfde emailadres. U dient zich 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 de PIN-code wijzigen via het reguliere proces dat u gebruikt om contact op te nemen met Securitas, waarna u uw ID-code en PIN-code in de app kunt koppelen.

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

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.

In de Securitas Installer app worden alle telefoonnummers van de contactpersonen weergegeven.

Bij verschillende type alarmen heb ik verschillende contacten die gebeld moeten worden, is dit ook zichtbaar in de app?

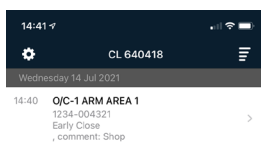
Nee, in de app is alleen de standaard bevolgorder zichtbaar. Wilt u per type alarm afwijkende bevolgordes, of heeft u afwijkende bevolgordes en wilt u deze weten, neem dan contact op met Securitas.

8.4 Logboek

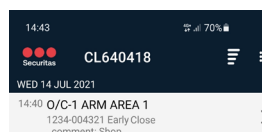
Ik kan in het logboek niet zien wie er geschakeld heeft. Zou ik dat wel te kunnen?

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):

iOS (Apple)



Android



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:



8.5 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.

8.6 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 download de Securitas Installer App. U kunt inloggen met dezelfde referenties, en vanuit die app kunt u voorgedefinieerde alarmsoorten uitsluiten.

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

Dat kan niet automatisch, maar u kunt de testmodus altijd beëindigen via de app, of u kunt de Securitas Installer app downloaden. Met die app is het mogelijk om verschillende testperiodes in te stellen.