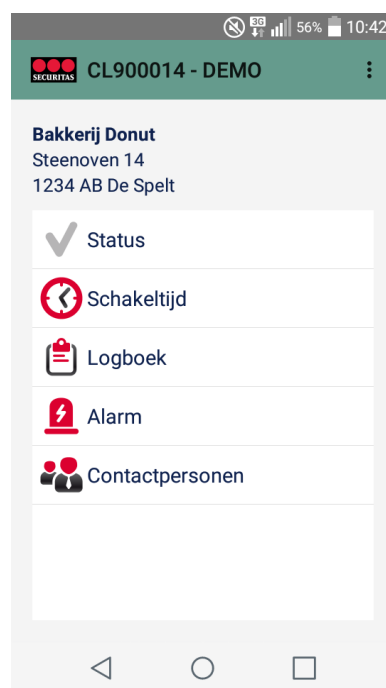
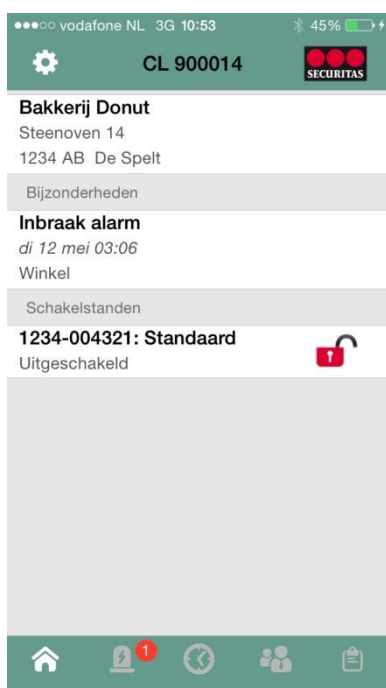


Securitas Alarm App

Klantmanual





Auteur : Securitas

Versie : 2.0

Datum : 09-12-2015

Inhoud

Inleiding.....	2
1. Registratie.....	3
2. Functionaliteit.....	6
2.1 Status	7
2.2 Alarm	8
2.2.1 Ontvangen push notificatie	8
2.2.2 Afmelden alarm	9
2.3 Schakeltijd	11
2.4 Contactpersonen.....	13
2.4.1 Wijzigen volgorde contactpersonen	14
2.4.2 Wijzigen beschikbaarheid contactpersonen	14
2.4.3 Push notificaties in of uitschakelen	17
2.5 Logboek	19
3. Wachtwoord opties	20
3.1 Wachtwoord wijzigen	20
3.2 Wachtwoord vergeten	21
4. ID-code wijzigen	23
5. Pincode wijzigen	24



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:

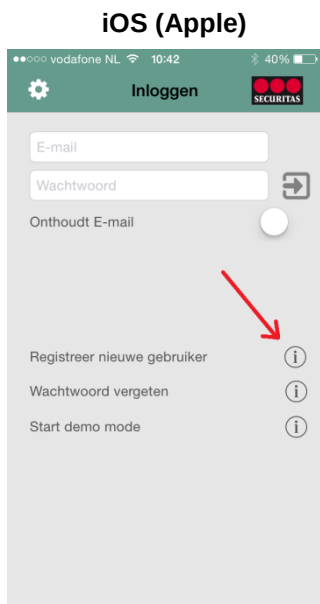
- Inzien van de klantgegevens (dit kunnen meerdere objecten zijn indien van toepassing)
- Inzien van het logboek (tot max 10 dagen terug)
- Inzien status alarmsysteem (in/uitgeschakeld) indien er schakeltijd bewaking is, waarbij in het logboek detailinformatie te zien is over de daadwerkelijke user die geschakeld heeft
- Aanpassen van de volgorde van waarschuwingsadressen/keyholders
- Aanpassen beschikbaarheid van bestaande waarschuwingsadressen/keyholders (vakantieroosters)
- Doen van tijdelijke tijdmutaties tot 23:59 van huidige dag (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 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.

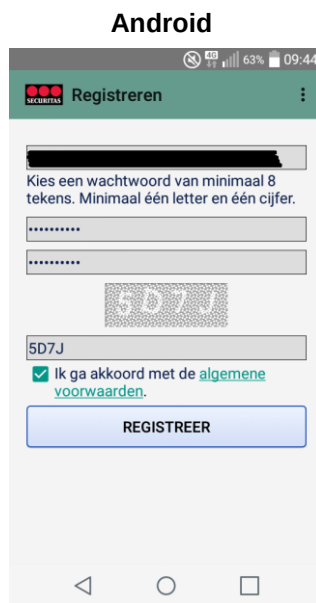
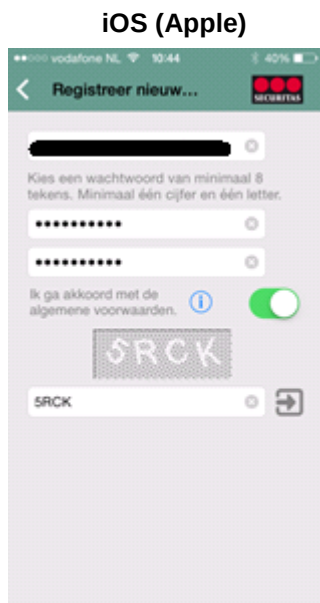
1. Registratie

Na het downloaden dient eerst het registratieproces doorlopen te worden. Dit proces bestaat uit 7 stappen.

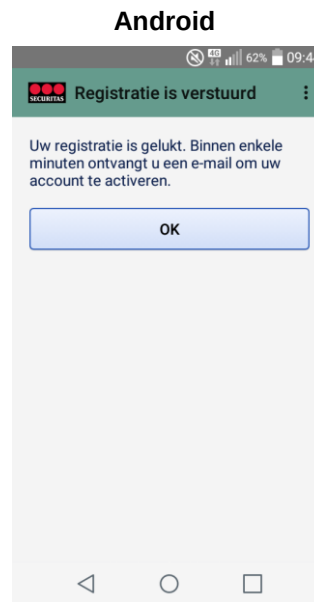
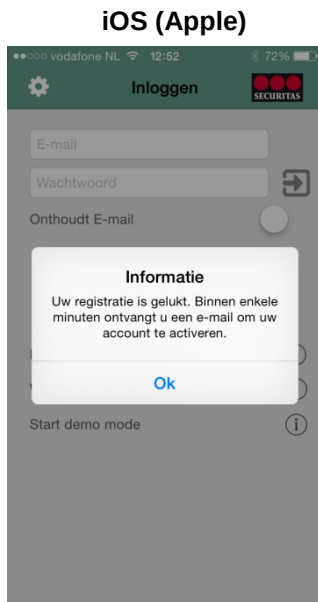
1. Klik op 'Registreer nieuwe gebruiker' (voor zowel iOS als Android):



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



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



4. De e-mail wordt verzonden vanaf 'noreply@securitas.nl', als onderwerp 'Activatie 'Securitas Alarm'' en heeft als afzender naam 'Securitas Alarm'.

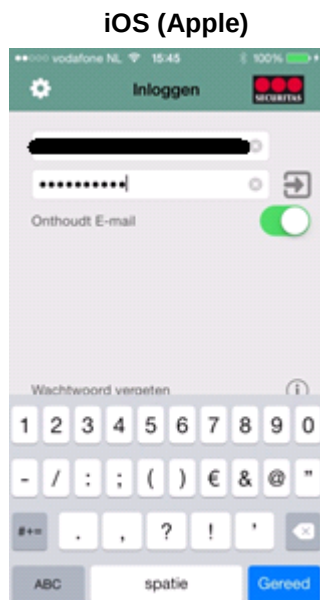
Zodra geklikt wordt de link in de registratie mail is onderstaande pagina zichtbaar (NB: dit kan ook vanaf de smartphone indien de e-mail op het toestel binnenkomt):



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

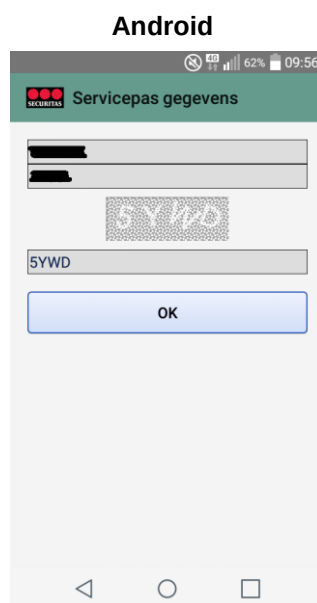
NB: Indien te lang gewacht wordt met de registratie is de melding "Uw account is NIET geactiveerd omdat de invoertijd is verstreken." zichtbaar. De registratie moet dan opnieuw gedaan worden.

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)

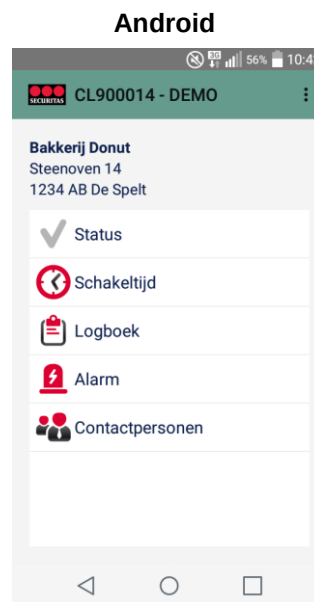
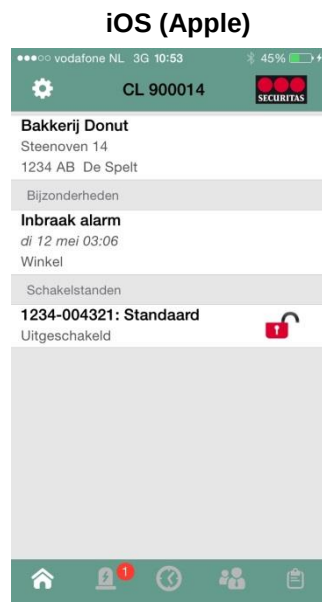


6. Voer vervolgens de ID-code en pincode van de Securitas alarmcentrale in om eenmalig te koppelen aan het zojuist aangemaakte account. De ID-code staat op uw Servicepas, de pincode is bij u bekend. Na het invoeren van ID-code en pincode moet de beveiligingscode uit de afbeelding worden ingevoerd. Klik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

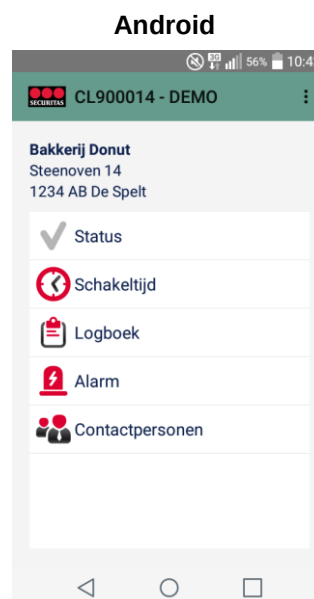
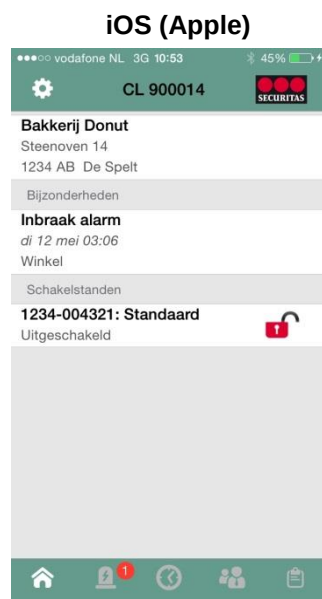


7. U ontvangt nu een e-mail met als onderwerp 'Securitas Alarm' gekoppeld aan uw ID-code'. In de app opent het begainscherm. De registratie is voltooid.



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.

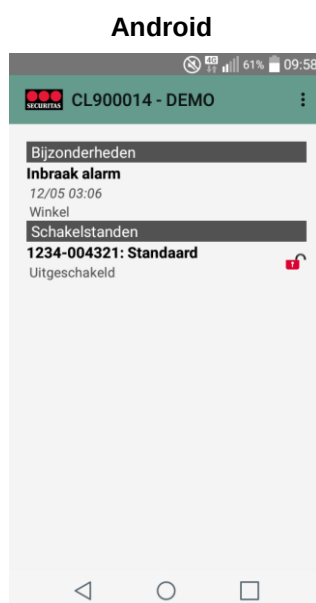
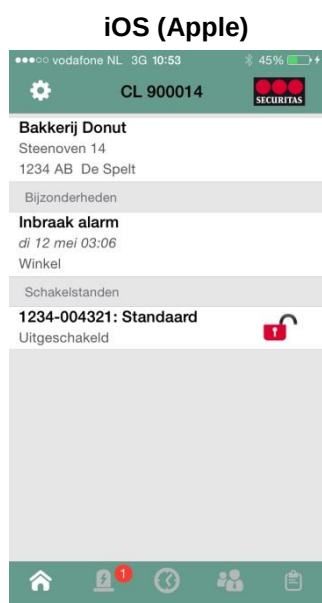
Zoals in de inleiding beschreven biedt de app verder de volgende functionaliteiten:

- Inzien van de status (zie 2.1 Status)
- Ontvangen van push notificaties en afmelden van openstaande alarmen (zie 2.2 Alarm)
- Schakeltijd aanpassen (zie 2.3 Schakeltijd)
- Aanpassen van de volgorde en beschikbaarheid van waarschuwingsadressen/keyholders en het in of uitschakelen van push notificaties (zie 2.4 Contactpersonen)
- Inzien van het logboek (zie 2.5 Logboek)

2.1 Status

Onder 'Status' is te zien of er voor het object nog bijzonderheden zijn en indien er Schakeltijdbewaking is (ook wel bekend als 'Roosters') is de schakelstatus te zien.

Bij iOS is dit 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.



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)



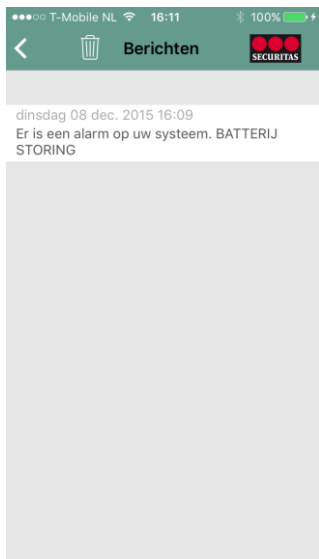
Android



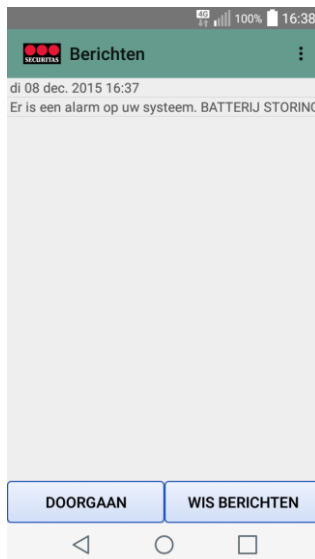
NB: in iOS is tevens zichtbaar dat er één of meerdere push notificaties zijn door het cijfer bij het icoon 'SecuritasAlarm' in het scherm met alle apps.

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)

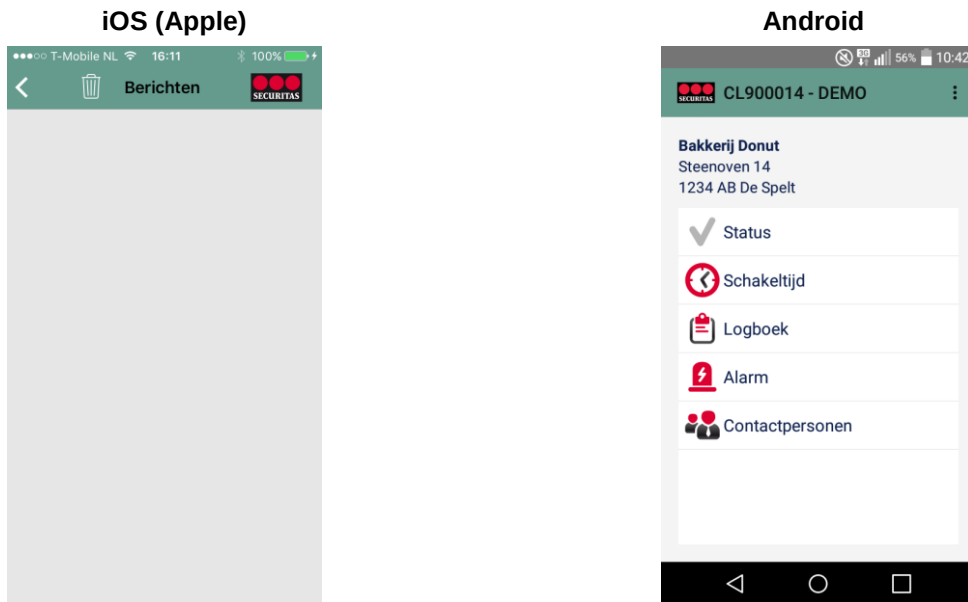


Android



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

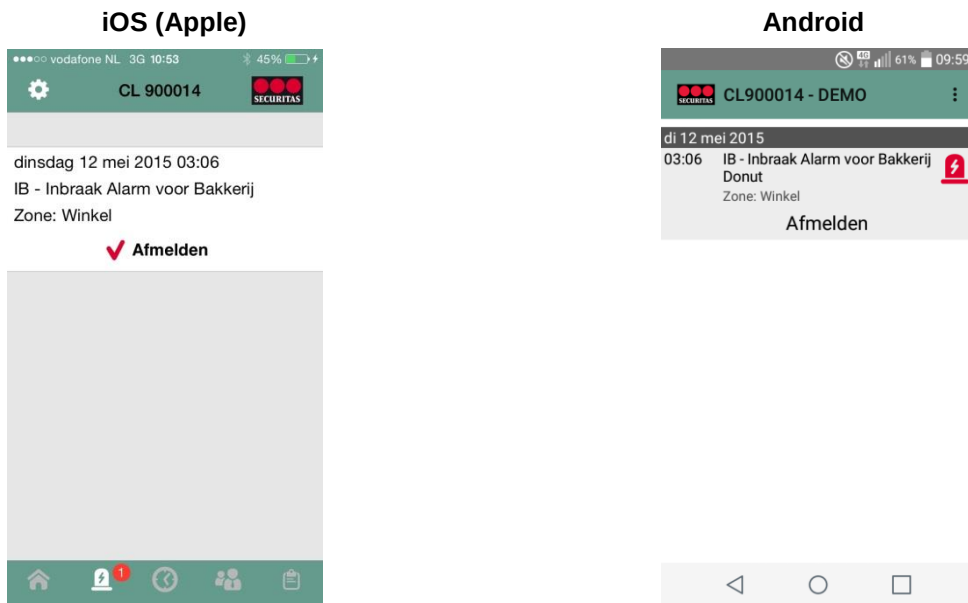
3. Nadat de openstaande berichten gewist zijn wordt een leeg berichten scherm weergegeven (iOS) of keert de app terug naar het startscherm van de app (Android):



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:

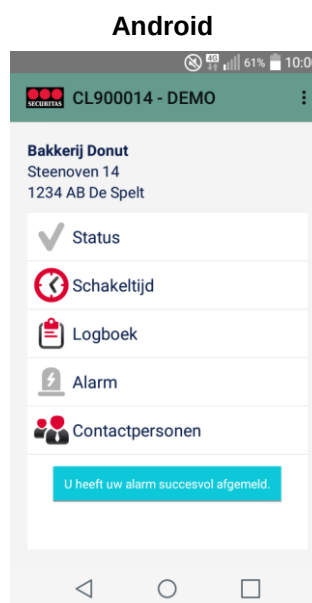


NB: Er wordt slechts één openstaand alarm getoond, indien er meerdere alarmen open staan, wordt het alarm met de belangrijkste prioriteit weergegeven.

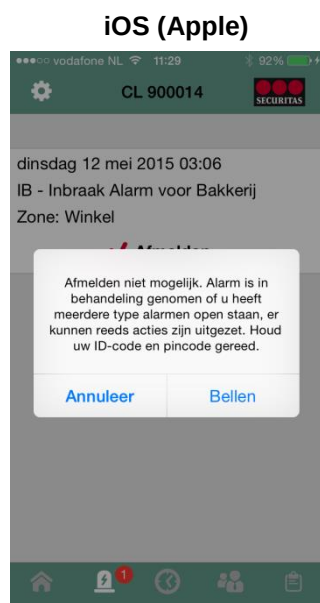
- U heeft de mogelijkheid om uw alarm zelf af te melden bij de Securitas alarmcentrale door op 'Afmelden' te klikken. Het alarm wordt hiermee afgemeld in het systeem van Securitas, zodat u niet meer gebeld gaat worden door de alarmcentrale en de alarmcentrale geen verdere actie onderneemt. Eventuele 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 (iOS) of een melding dat het alarm is afgehandeld (Android). Bij Android keert de app na het afmelden direct terug naar het beginscherm.

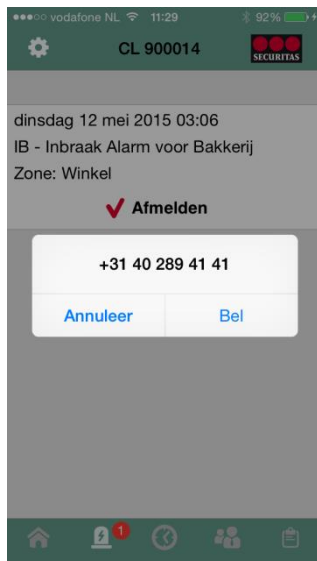


NB: Als er meerdere alarmen open staan, of als een alarm reeds in behandeling genomen is de volgende melding te zien:

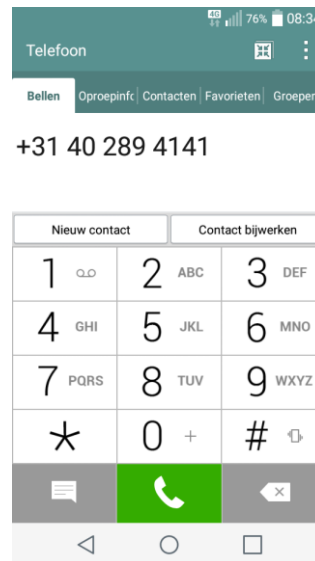


Als u op 'Bellen' drukt, opent onderstaand scherm. Vanuit hier kan gebeld worden met het algemene nummer 040 289 41 41 van de Securitas alarmcentrale:

iOS (Apple)



Android

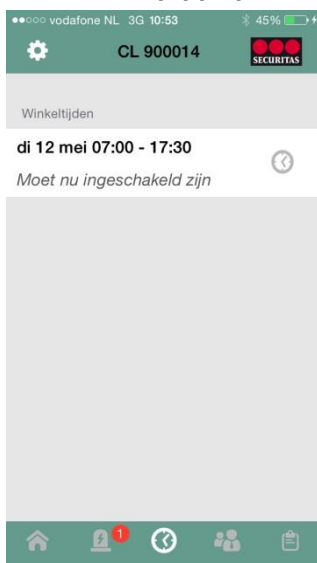


2.3 Schakeltijd

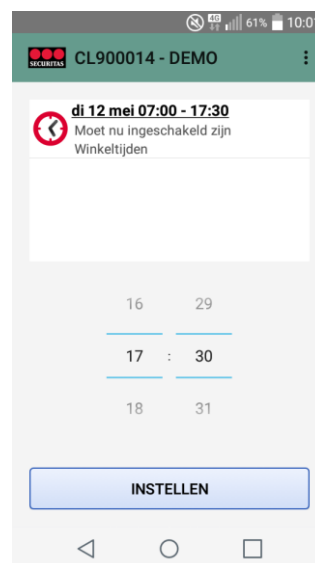
Wanneer u schakeltijd bewaking (rooster, bewaakte tijden) heeft, kunt u in de app de schakeltijd (rooster) van de huidige dag bekijken en eventueel wijzigen tot maximaal 23:59 van de huidige dag. Aanpassen naar 0:00 uur of later is niet mogelijk

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

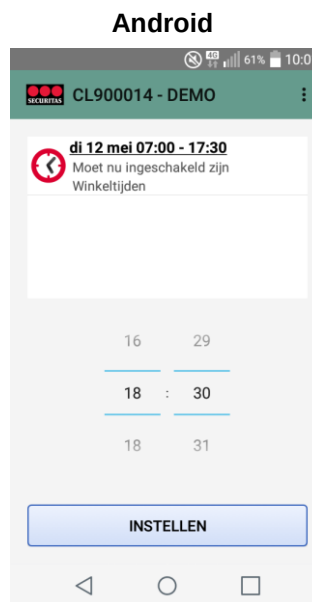
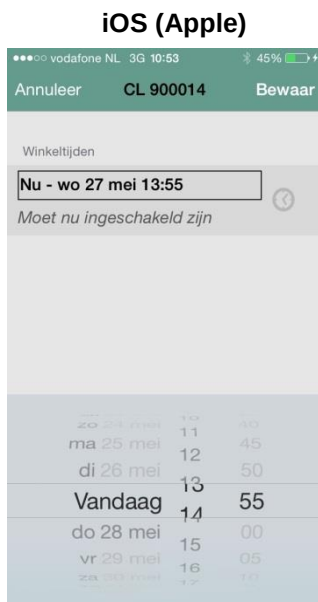
iOS (Apple)



Android



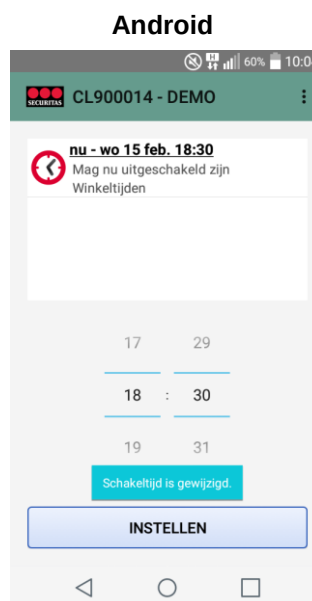
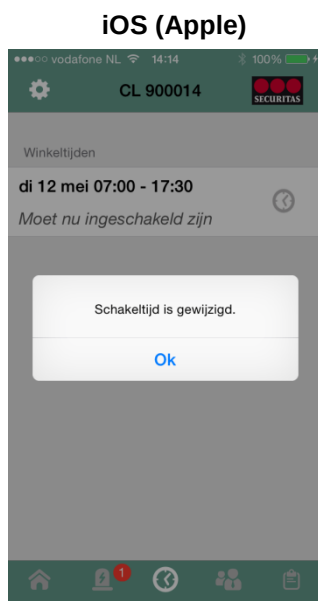
- Klik op de tijd (iOS) of scroll onderaan door de tijd (Android) om het rooster aan te passen.



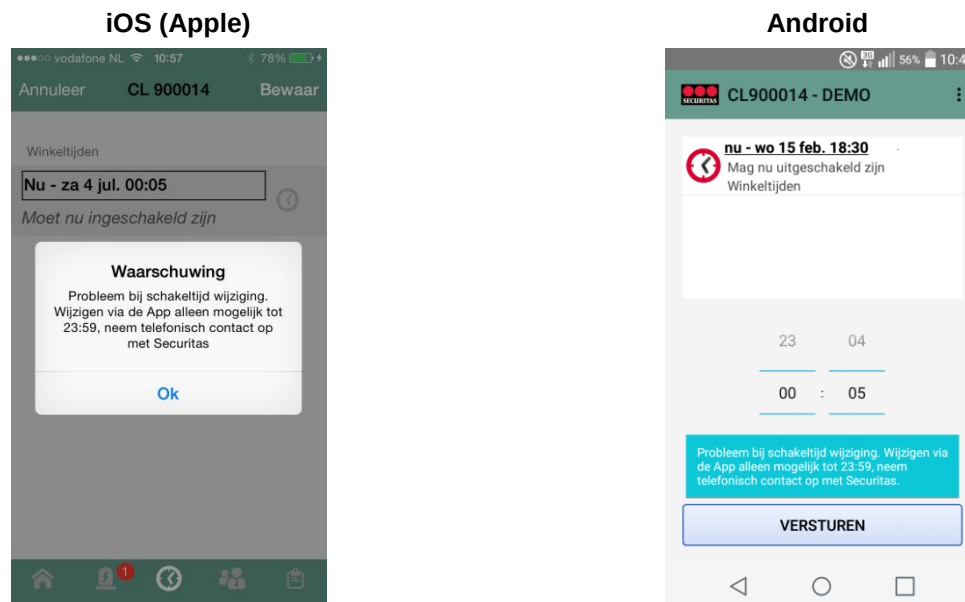
- Pas de tijd aan (iOS) en druk op 'Bewaar' of druk op 'Instellen' nadat de tijd is aangepast (Android).

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.



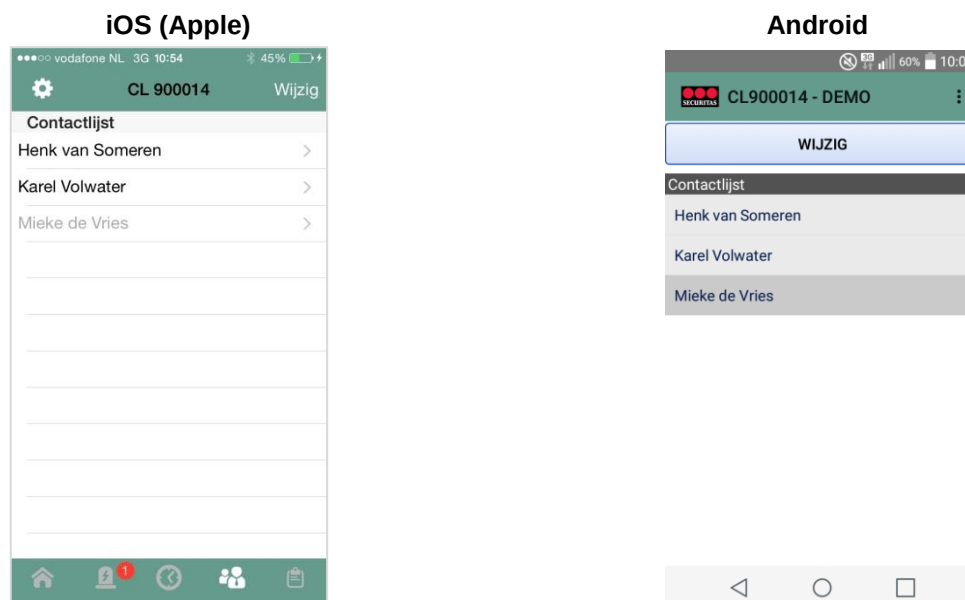
NB: Wanneer u probeert de schakeltijd te wijzigen naar na 23:59 wordt onderstaande foutmelding getoond:



2.4 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:

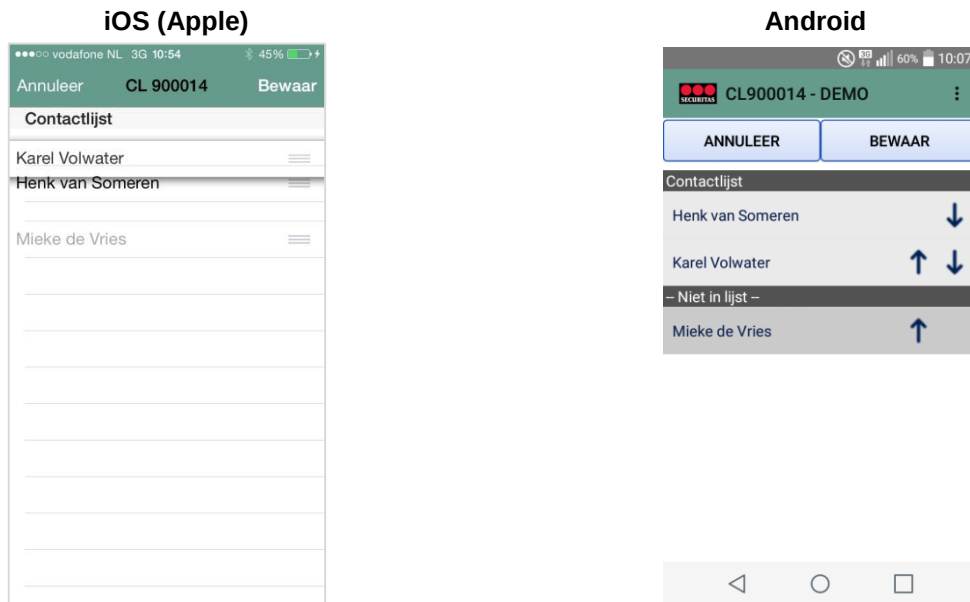


In bovenstaande printscreens is te zien dat er voor dit object 3 contactpersonen zijn ingevoerd, waarvan er 1 niet actief is (niet in de bellijst staat). In iOS is dit te herkennen door het lichtgrijze contact onderaan, bij Android is dit te herkennen door de donkergrijze balk met de naam erin.

2.4.1 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:

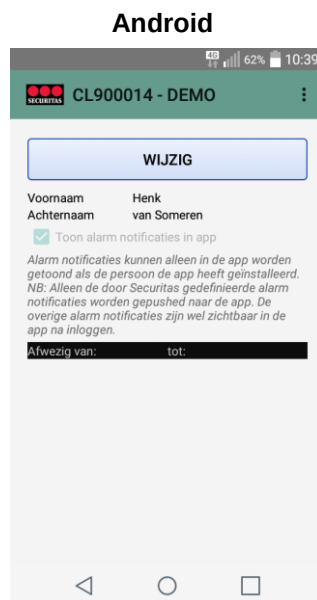


Eventueel kan ook het niet actieve contact in de lijst met actieve contacten gezet worden, houdt er wel rekening mee dat voor dit contact dan ook een telefoonnummer bekend moet zijn bij Securitas. Nadat de volgorde is aangepast of het niet actieve contact is toegevoegd kunnen de wijzigingen worden opgeslagen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

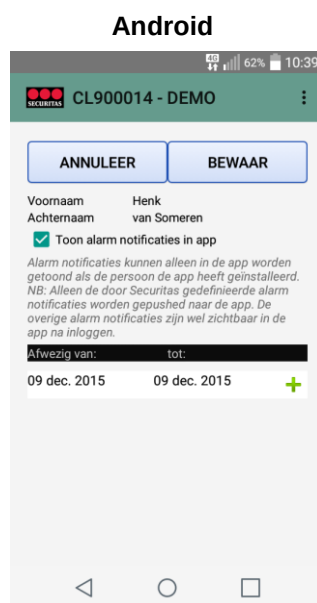
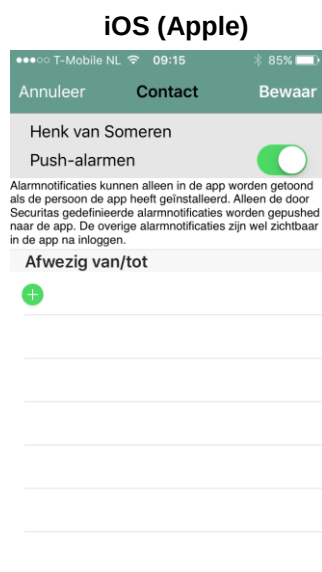
2.4.2 Wijzigen beschikbaarheid contactpersonen

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.

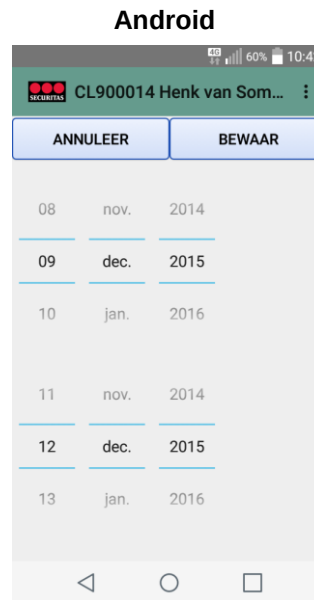
1. Klik op een contactpersoon (zowel Android als iOS) om de beschikbaarheid te wijzigen:



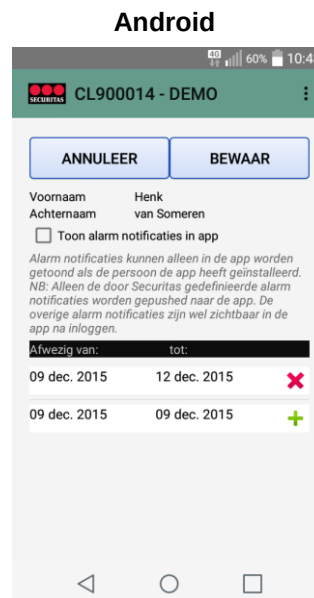
2. Klik vervolgens op 'Wijzig' (zowel Android als iOS):



- 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):



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



Voeg eventueel een nieuwe afwezigheid toe via 'Wijzig' (iOS) of via de groene '+' (Android). 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.

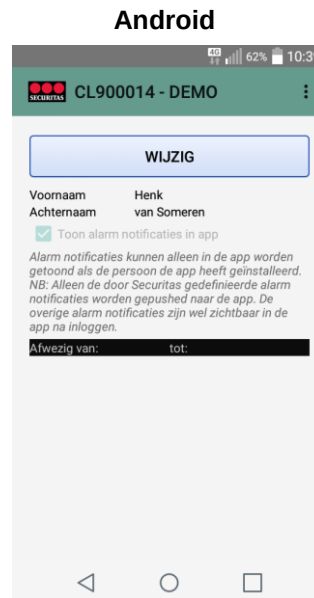
2.4.3 Push notificaties in of uitschakelen

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

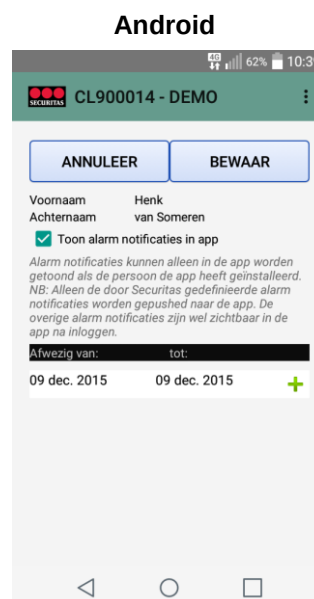
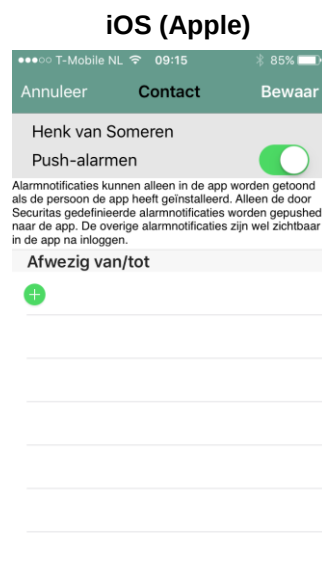
- Batterijstoring
- Accustoring
- Kiezer te laat (afgelopen 24 uur geen melding ontvangen van uw alarm systeem)
- enz.

De push notificaties kunnen ook uitgeschakeld worden, dit kan 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:

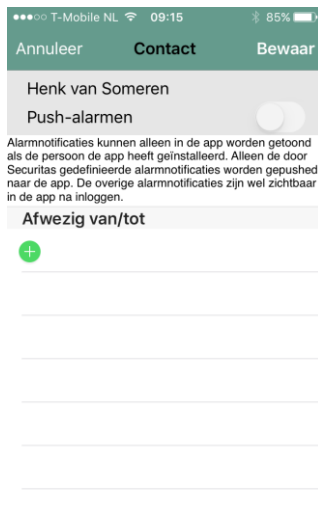


2. Klik vervolgens op 'Wijzig' (zowel Android als iOS):

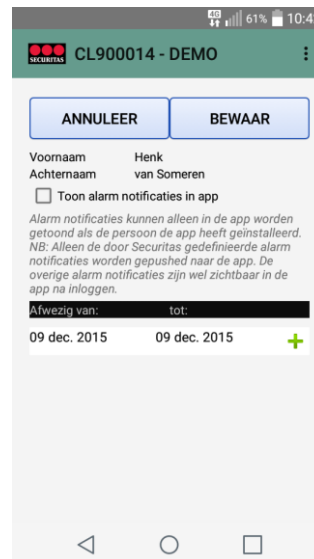


3. Beweeg het schuifje naar rechts (iOS) of zet het vinkje voor 'Toon alarm notificaties in app' uit (Android) om de push notificaties uit te schakelen:

iOS (Apple)

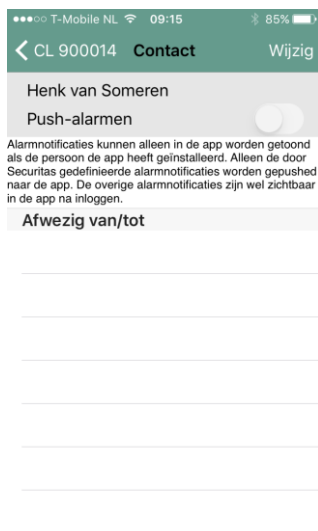


Android

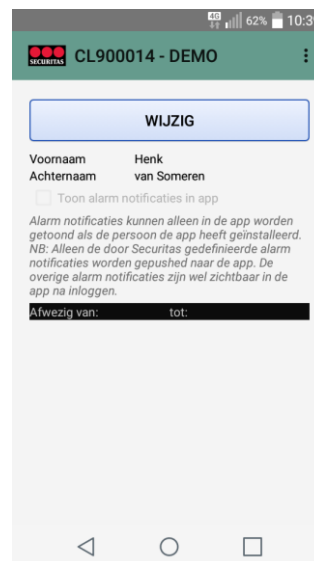


4. Klik als laatste op 'bewaar' om de mutatie op te slaan, vanaf dit moment zal dit contact geen push notificaties meer ontvangen:

iOS (Apple)



Android



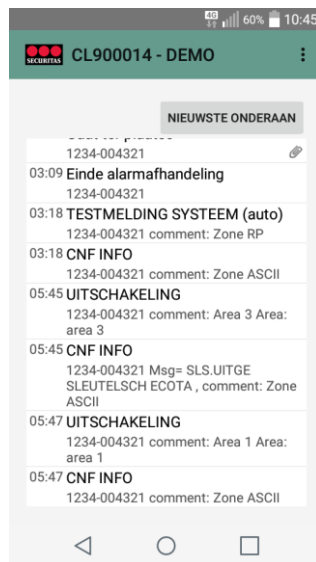
2.5 Logboek

In het logboek zijn tot maximaal 10 dagen terug de meldingen van uw systeem naar de Securitas alarmcentrale te zien. Het logboek is te openen door te klikken op het klembord onderaan (iOS) of door 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, in de Android app is er de mogelijkheid om de volgorde aan te passen van nieuw naar oud, druk hiervoor bovenaan in de history op de knop waarin de huidige weergave staat (NIEUWSTE ONDERAAN), de weergave wordt dan gewijzigd:

iOS (Apple)

*Weergave van nieuw naar oud
niet mogelijk voor iOS*

Android



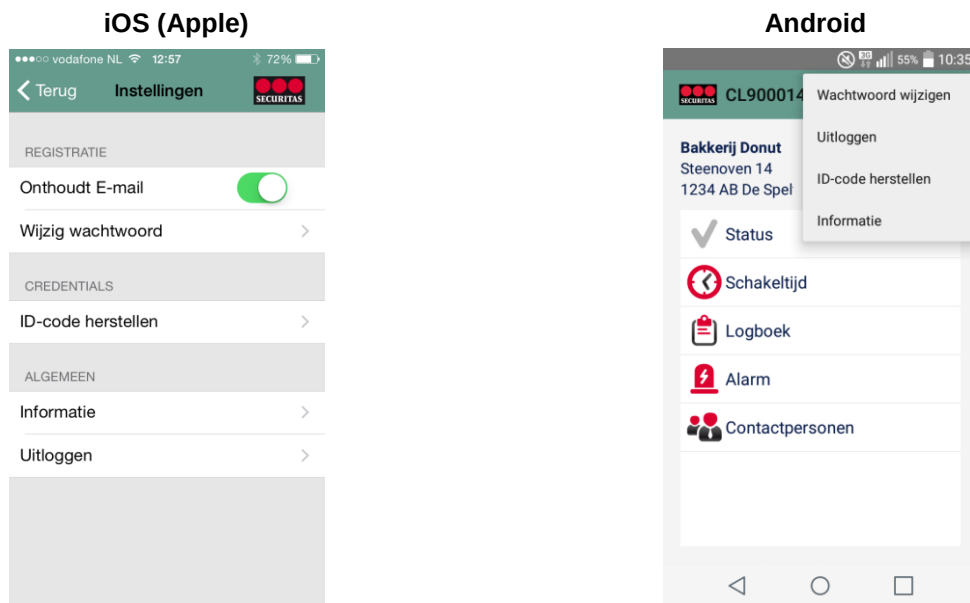
3. Wachtwoord opties

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 inlogscherf.

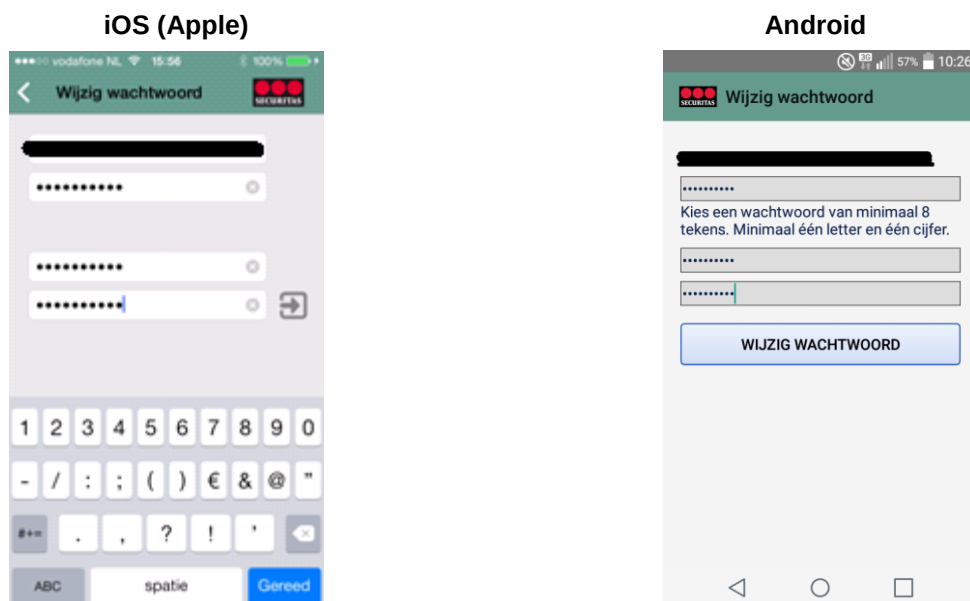
3.1 Wachtwoord wijzigen

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

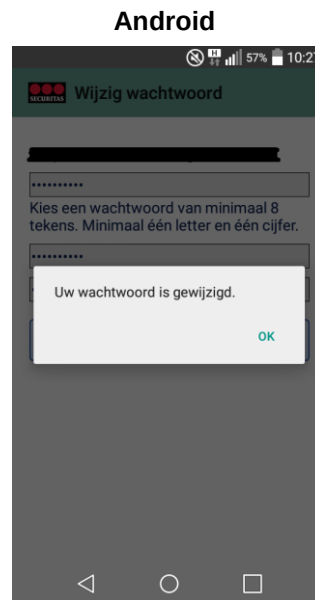
Bij iOS opent een heel nieuw scherm. Bij Android opent rechtsbovenaan een klein menu:



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



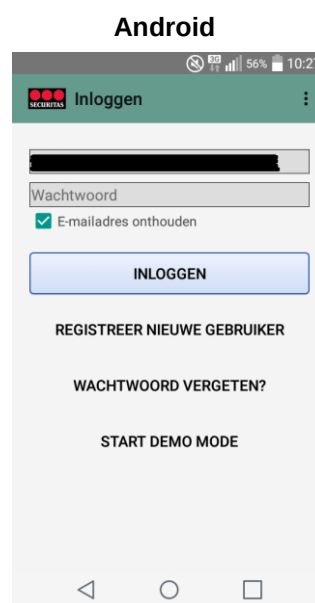
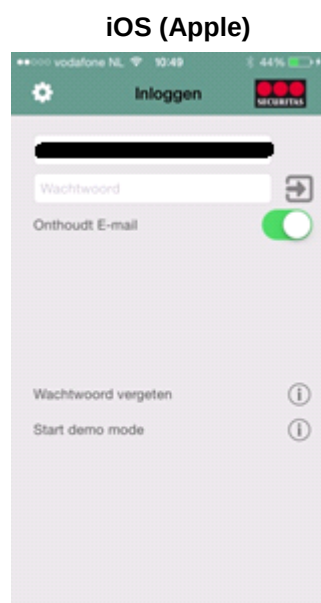
3. Druk vervolgens op 'Gereed' (iOS) of op 'Wijzig wachtwoord' (Android). Afhankelijk van het besturingssysteem keert de app weer terug naar het instellingenmenu (iOS) of er verschijnt een pop-up met de melding dat het wachtwoord is gewijzigd. Klik op 'OK' om deze te sluiten (Android):



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:



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

iOS (Apple)

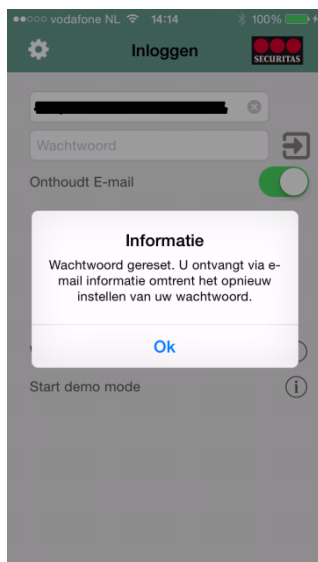


Android



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

iOS (Apple)

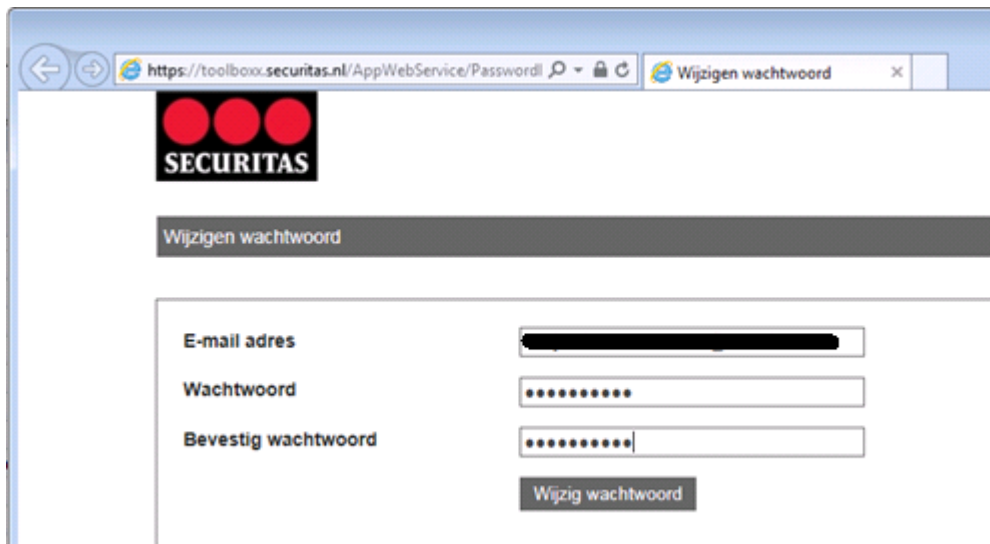


Android



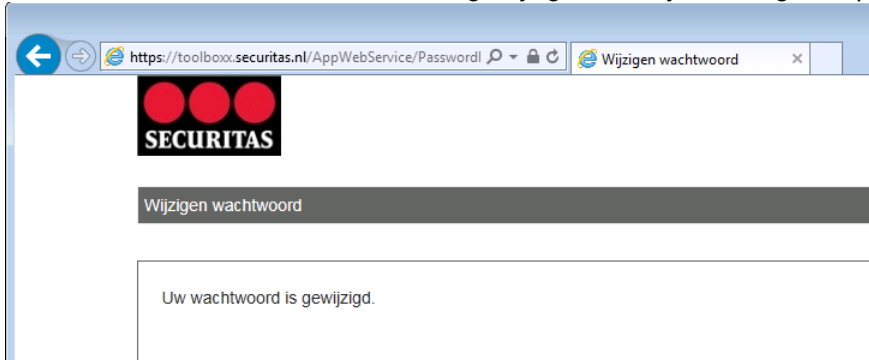
U ontvangt nu een e-mail op het ingegeven e-mailadres met hierin een link om het wachtwoord opnieuw in te stellen. Druk op 'OK' om verder te gaan.

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'.



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying <https://toolbox.securitas.nl/AppWebService/Password/>. The page features the Securitas logo (three red circles above the word 'SECURITAS') and a dark grey header bar with the text 'Wijzigen wachtwoord'. Below this, there is a form with three input fields: 'E-mail adres' (containing a redacted email address), 'Wachtwoord' (filled with dots), and 'Bevestig wachtwoord' (also filled with dots). A 'Wijzig wachtwoord' button is located at the bottom of the form.

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



The screenshot shows the same web browser window as before, but the page content has changed. The header bar and logo remain the same. Below the 'Wijzigen wachtwoord' header, a message box displays the text 'Uw wachtwoord is gewijzigd.' (Your password has been changed).

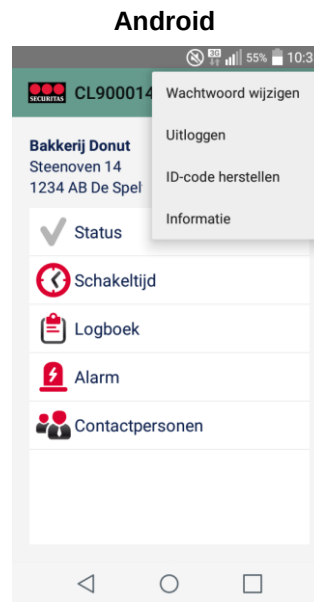
In de app kunt u nu inloggen met het e-mailadres en uw nieuwe wachtwoord.

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).

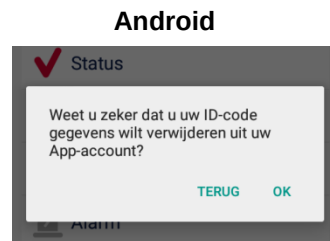
4. ID-code wijzigen

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.

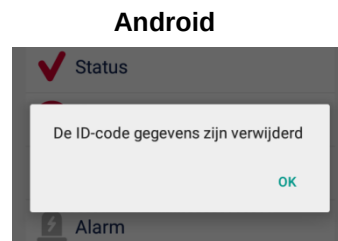
1. Open het instellingen menu door linksbovenaan in de app te klikken op het tandwiel (iOS) of rechtsbovenaan op de drie stippen onder elkaar te klikken (Android).



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 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:



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.

Securitas. Eerst luisteren, dan beveiligen.

Door de juiste inzet van *mens, kennis en techniek* vinden we de ideale veiligheidsbalans voor iedere situatie. Dat begint altijd met heel goed luisteren om zo te doorgronden wat de specifieke omstandigheden en wensen van de klant zijn. Vervolgens groeien we samen naar de gewenste situatie waarin de continuïteit van bedrijfsprocessen wordt gewaarborgd.

