



# Alarm Manager

Hét platform waar hulp en veiligheid begint!

De Alarm Manager laat zien wie waar en waarom een alarm heeft gestuurd – de draaiende spil in het in gang zetten van de juiste hulp!

De X-Guard Alarm Manager is het platform waarin de volgorde van afhandelen en het afhandelen van alarmen worden beheerd en gelogd. Inloggen in de Alarm Manager kan via alle nieuwe browsers.

## Alarmoproep ontvangen

### Via de X-Guard Alarm-app

Appgebruikers geven in de X-Guard Alarm-app aan of zij alarmoproepen willen ontvangen:

- Mensen dichtbij worden gebeld en krijgen meteen de benodigde informatie over het alarm te horen via een spraakbericht;
- Vervolgens bevestig je met **toets 5** dat je gaat helpen en met **toets 9** dat je niet gaat helpen;
- Alle extra informatie wordt getoond in de X-Guard Alarm-app.

Lees meer over Alarmoproepen ontvangen via de X-Guard Alarm-app via de knoppen onderaan deze pagina.

### Via de Alarm Manager

Op de X-Guard alarmcentrale wordt de volgende informatie getoond aan de centralist:

Om in te loggen ga naar: [alarmmanager.x-guard.nl](https://alarmmanager.x-guard.nl)

- **Persoonlijke gegevens app gebruiker:**
  - Foto;
  - Voor- en achternaam;
  - Alarmtijd;
  - Telefoonnummer – wordt optioneel getoond in lijst met nummers die ter verificatie gebeld mogen worden;
  - Alarm locatie op het moment dat het alarm verzonden is:
    - Standaard is dit de adresomschrijving vanuit Google Maps.
    - Is er gekozen voor één van de methodes om het adres te verbeteren dan zal dit adres voorrang krijgen op een Google Maps adres. De benamingen die door de app gebruiker of via de beheerdermodules zijn toegevoegd, zullen hier getoond worden.
  - Huidige livepositie tot het alarm is afgesloten.
    - Live info wordt ook voorzien van de extra informatie zoals deze via beheermodules is toegevoegd.
- **Protocol: hoe te handelen bij dit alarm (zie voorbeeld tekst hieronder)**
  1. Niet spreken!;





2. Luister gesprek uit;
3. Wanneer je maximaal **30 seconden** niets hoort, verbreek je de verbinding;
4. Hoor je dat er hulp nodig is, klik op **“help”**;
5. Anders, klik op **“verificatie”**;
6. Volg bel-volgorde (weergegeven in het volgende lijstje);
7. Bel tot max. 3 keer totdat je iemand hebt gesproken.

• **Lijst met nummers en mensen die gebeld kunnen worden voor verificatie**

1. (andere) appgebruiker;
2. Mensen dichtbij ;
3. Persoonlijke contacten die gekoppeld zijn aan de appgebruiker;
4. Sleutelhouder gekoppeld aan een bepaalde zone;
5. Mobiele surveillanten.

• **Lijst met nummers en mensen die gebeld worden na verificatie**

1. Politie;
2. Sleutelhouders;
3. Mobiele surveillanten;
4. Persoonlijke contacten die gekoppeld zijn aan de appgebruiker;
5. Mensen dichtbij;

• **Gebeurtenissenlogboek**

- In het logboek worden alle handelingen en constatering van de centralist en mensen dichtbij die de alarmoproep hebben ontvangen, gelogd.

• **Alarm afmelden**

- Het alarm kan alléén worden afgemeld indien de persoon hiervoor is gemachtigd;
- Er kan vervolgens worden aangegeven of het alarm naar tevredenheid van de appgebruiker en/of centralist is afgehandeld;
- Er kan commentaar worden toegevoegd bij het afmelden;
- Na het afmelden wordt er naar de appgebruiker en verantwoordelijke in de organisatie een tevredenheidsonderzoek gestuurd waarin per mail wordt gevraagd of alles naar wens is verlopen.

Bekijk deze [video](#) voor het afhandelen van een binnenkomende alarmoproep.

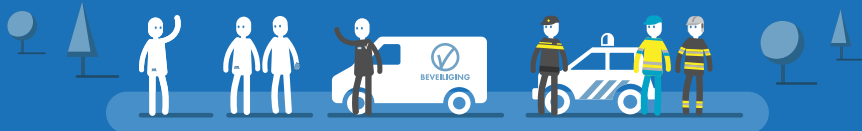
## Beheer door klant

Per account worden er door X-Guard één of meerdere inlogmogelijkheden gegeven om het account te beheren. Vooraf wordt overlegd welke rollen en rechten beheerders krijgen. Dit heeft ook te maken met de afspraken die er gemaakt zijn over de dataverwerking.

## Menu structuur

- Alarmen
  - Alarm Manager: het bekijken en/of afhandelen van alarmoproepen
- Bekijk personen
  - Response check: live check of en hoe appgebruiker wordt beveiligd
  - Kaart: live of laatste locatie van appgebruiker of alarmsysteem





- Configuratie
  - Zone beheer
    - Adressen
      - Sleutelhouder
      - Binnenlocaties
    - **Bewerk personen:** NAW-gegevens van de appgebruiker of het alarmsysteem
    - **Beheer groepen:** overzicht van alle groepen met daarin de appgebruikers of alarmsystemen
    - **Beheer contactenlijsten:** lijsten van personen die een groep beheren en daarvan de rapportages ontvangen
    - **Tekeningen:** plattegronden van gebouwen of terreinen met verschillende verdiepingen welke tijdens een alarmoproep worden getoond
    - **Gebruikersbeheer:** personen die in de Alarm Manager toegang hebben tot één of meerdere accounts, groepen of personen.
  - App instellingen
    - Beheer van persoonlijke instellingen
    - Taalkeuze
    - Schakelen tussen verschillende accounts
  - Overig
    - Wat is nieuw?
    - Uitloggen

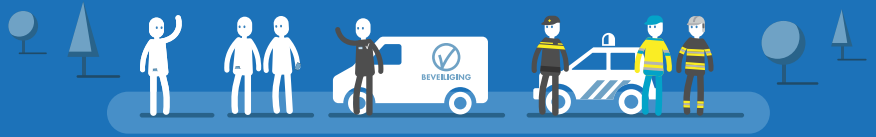
## Beheer door X-Guard

Bij de eerste aanschaf van X-Guard Alarm wordt een standaard QR-code geleverd met bijbehorende instellingen, configuraties en adressen. Om deze gegevens up-to-date te houden adviseren wij om een **SLA** (*Service Level Agreement*) af te sluiten waarin het onderhoud door X-Guard wordt gedaan. Lees meer over de SLA via de knoppen onderaan deze pagina.

## Instellen oproepen

- Oproepen naar Mensen dichtbij zonder tussenkomst van een alarmcentrale:
  - Beschikbaar "**ja**" of "**nee**" (staat standaard op "**ja**");
  - Afstand in meters vanaf de alarm locatie;
  - Het maximaal aantal mensen dat tegelijk wordt opgeroepen;
  - Minimaal aantal mensen die moeten hebben bevestigd om te gaan helpen;
- Aantal keren bovenstaande moet worden herhaald indien niet voor back-up van alarmcentrale is gekozen:
  - Beschikbaar "**ja**" of "**nee**" (mensen op "**nee**" kunnen nu ook opgeroepen worden);
  - Afstand in meters van de alarm locatie (aantal meters kan worden uitgebreid als niemand dichtbij is);
  - Maximaal aantal mensen dat tegelijk wordt opgeroepen (groep kan groter worden gemaakt);
  - Minimaal aantal mensen die moeten hebben bevestigd om te gaan helpen (groep kan kleiner worden gemaakt);
- Parallel- of na bovenstaande wordt alarmoproep doorgezet naar de alarmcentrale;
  - Sleutelhouders worden gebeld op basis van de locatie van de appgebruiker die een alarm heeft verstuurd;
    - Sleutelhouders worden wereldwijd per land, postcode en/of adres met zone toegevoegd in de Alarm Manager;
    - Ook wordt bepaald of in de zone waar de sleutelhouder verantwoordelijk is, direct politie, een mobiele surveillant of mensen dichtbij mogen worden opgeroepen zonder toestemming van de sleutelhouder.
  - Inzet van mobiele surveillanten "**ja**" of "**nee**"
  - Inzet van politie "**ja**" of "**nee**"





## Meer weten?

wilt u meer weten over Alarmoproepen ontvangen en de SLA? Klik op een van de onderstaande knoppen:

