



AlarmNet 360^{MC}

Foire aux questions

GÉNÉRAL	
1. Qu'est-ce qu'AlarmNet 360?	AlarmNet 360 est la nouvelle génération d'AlarmNet ^{MD} Direct. Il s'agit d'une plateforme puissante de gestion d'entreprise qui propose une grande variété de fonctionnalités pour simplifier et transformer les activités de votre entreprise, augmenter l'efficacité et la productivité, et fournir des informations précieuses sur vos comptes pour favoriser la croissance et réduire les coûts du cycle de vie. La plateforme est utilisée sur des ordinateurs, des tablettes ou des téléphones intelligents, facilitant ainsi la programmation et la gestion du système à tout moment et en tout lieu, ce qui permet à vos techniciens de rester productifs lors de leurs déplacements. Préparez-vous à une révolution virtuelle. La prise en charge des autres panneaux de commande Honeywell Home et des panneaux déjà présents sur le terrain seront ajoutés successivement.
2. Comment accéder à AlarmNet 360?	Vous pouvez accéder directement à AlarmNet 360 par le biais de AlarmNet360.com . Vous pouvez aussi accéder à la plateforme depuis le site de sécurité Honeywell security.honeywellhome.com/hsc , dans la section AlarmNet Services sous l'onglet « Solutions & Services ».
3. Comment m'inscrire à AlarmNet 360?	Pour vous inscrire à AlarmNet 360, rendez-vous sur la page d'accueil du site AlarmNet360.com et sélectionner l'option « Cliquer ici » dans champ réservé aux informations des clients d'AlarmNet.
4. Le système AlarmNet 360 remplace-t-il Compass ^{MD} pour la programmation des panneaux de commande?	AlarmNet 360 ne remplace pas entièrement l'outil de téléchargement Compass. Compass est toujours utilisé pour la programmation des panneaux de commande qui ne sont pas encore pris en charge par AlarmNet 360 ainsi que les panneaux qui utilisent le service téléphonique ordinaire. Aujourd'hui, AlarmNet 360 prend entièrement en charge le Contrôleur Lyric ^{MC} , la passerelle Lyric, les nouveaux systèmes de commande résidentiels et commerciaux Lyric LYNX Touch 5200, 5210 et 7000.
5. Comment puis-je obtenir la formation pour l'utilisation d'AlarmNet 360?	Des vidéos de formation rapide pour les tâches courantes sont disponibles. La plateforme contient des explications sur la visite guidée. Un guide d'aide complet est disponible dans la section « Aide » située au bas de chaque page. Des formations en ligne avec instructeurs sont disponibles par l'intermédiaire de notre système de gestion de formation Discover à http://honeywelldiscovertraining.com . Vous pouvez également contacter le directeur de district Honeywell Home ou le directeur de formation technique pour des formations à votre emplacement.
6. Quels sont les plateformes et navigateurs pris en charge par AlarmNet 360?	Les nouveaux navigateurs et systèmes d'exploitation pris en charge sont cités dans le document PDF Exigences du navigateur disponible sur toutes les pages du site Web AlarmNet 360 .
7. Si je suis une station centrale, puis-je créer un compte au nom de mon revendeur?	Oui, vous pouvez créer un compte AlarmNet 360 pour un revendeur. Pour cela, sélectionnez le nom de la société du revendeur dans le champ « Installation For » (Installation pour), dans la fenêtre « New Account » (Nouveau compte). Pour plus d'informations, contactez le service client AlarmNet au (800) 645-7492 . Sélectionnez l'option 2 puis l'option 1 pour les services infonuagiques.
PROGRAMMATION DES PÉRIPHÉRIQUES ET PANNEAUX DE COMMANDE	
8. Quels panneaux de commande puis-je programmer à partir d'AlarmNet 360?	Lors du lancement, les panneaux de commande suivants peuvent être programmés à partir d'AlarmNet 360 : <ul style="list-style-type: none"> • LYNX Touch 5200 • LYNX Touch 5210 • LYNX Touch 7000 • Contrôleur Lyric^{MC} • Passerelle Lyric
9. Puis-je utiliser AlarmNet 360 avec les panneaux de commande déjà programmés par l'entremise de Compass ^{MD} ?	Non, pas pour l'instant; cette caractéristique sera toutefois bientôt offerte.
10. Puis-je programmer un panneau de commande VISTA ^{MC} ou LYNX Plus au moyen d'AlarmNet 360?	Les communicateurs pour les systèmes VISTA et LYNX Plus peuvent être programmés au moyen d'AlarmNet 360. Cependant, les panneaux de commande VISTA et LYNX Plus ne sont pas encore pris en charge par AlarmNet 360. Vous devez continuer à utiliser Compass pour programmer ces panneaux.
11. Puis-je utiliser AlarmNet 360 pour programmer un panneau qui n'utilise que le service téléphonique ordinaire pour les communications?	Pour programmer un panneau à partir d'AlarmNet 360, il vous faut un communicateur AlarmNet. Conséquemment, si votre panneau utilise uniquement les communications du service téléphonique ordinaire, vous devez continuer d'utiliser Compass pour programmer ce panneau.
12. Comment puis-je visualiser tous les dispositifs programmés sur AlarmNet 360?	Au moment de vous connecter sur AlarmNet 360, cliquez sur « DEVICES » puis sur « Programming » à partir du menu principal. Entrez votre code ville/CS puis cliquez sur l'icône Search. Vos dispositifs programmés apparaîtront sur l'écran.
13. Quelles sont les fonctionnalités disponibles à distance, ne nécessitant pas de faire appel à un technicien?	Plusieurs fonctions, qui nécessitent normalement la venue d'un technicien, peuvent être déployées à distance à partir d'AlarmNet 360. Parmi les fonctions principales, on trouve : <ul style="list-style-type: none"> • Apporter des modifications à la programmation de tous les communicateurs AlarmNet, des centrales d'alarme LYNX Touch 5200/5210/7000, du contrôleur Lyric et de la passerelle Lyric • Ajouter/modifier/supprimer des capteurs/zones • Ajouter/modifier/supprimer des codes utilisateurs • Ajouter/modifier/supprimer des télécommandes • Vérifier l'état du panneau, de la zone et du communicateur, consulter les journaux des événements du panneau, remplacer les communicateurs; obtenir les tests de rapport*

*Panneaux de commande LYNX Touch 5200, 5210, 7000, Contrôleur Lyric et passerelle Lyric

AlarmNet360^{MC}

Foire aux questions

INFORMATIONS SUR ALARMNET 360	
14. Qu'est-ce qu'AlarmNet 360 ^{MC} Insights et quelles sont ses fonctionnalités?	<p>AlarmNet 360 Insights est notre tableau de bord interactif qui simplifie comme jamais auparavant le développement de la clientèle tandis que vous prenez le pouls de votre entreprise chaque jour. Il met une grande variété d'informations clients à votre disposition pour vous aider à mieux comprendre le comportement d'achat des clients et identifier de nouvelles possibilités de croissance, vendre plus de services, augmenter vos occasions de revenus mensuels récurrents et réduire le taux de perte de clientèle. Simplifiez le service client tout en étant en mesure de mieux planifier et programmer les appels de dépannage au moyen de notre interface cartographique interactive qui vous donne de précieuses informations pour que vous puissiez répondre plus rapidement aux besoins en matière de service client.</p> <p>Le vue cartographique montre la totalité de la base de la clientèle et une importante quantité de filtres peut être appliquée pour visualiser votre compte par type de communication, modèles de communicateur, le service AlarmNet et les services et dispositifs Resideo Total Connet 2.0. Les problèmes majeurs peuvent facilement être repérés. Vous pouvez naviguer dans les cartes et les listes et télécharger les données dans une feuille de calcul contenant des informations détaillées.</p>
15. Comment puis-je obtenir un rapport à travers AlarmNet 360 Insights?	<p>Une importante variété de rapports peut être créée et téléchargée à votre guise.</p> <ul style="list-style-type: none">• Filtrer les données de service et dispositifs de produits spécifiques• Visualiser les données à travers « MAP VIEW » (vue cartographique) ou « LIST VIEW » (liste de vue)• Télécharger les données sous forme de fichier CSV en cliquant simplement sur « export » (exporter)
16. Puis-je contrôler qui a accès à AlarmNet 360 Insights au sein de mon entreprise?	<p>Oui, vous pouvez contrôler l'accès au niveau de la connexion des employés en sélectionnant la page « My Company > Manage Users » (Ma société > Gérer les utilisateurs).</p>
17. Je suis une station centrale. Puis-je obtenir les données de rapports de chacun mes revendeurs?	<p>Oui, vous pourrez voir le filtrage du tableau de bord d'un ou plusieurs de vos revendeurs. Vous pouvez également télécharger les données sous forme de fichier CSV.</p>
18. Je suis un revendeur. Puis-je obtenir des données de chacune de mes stations centrales?	<p>Oui, vous pourrez voir le filtrage du tableau de bord de l'une ou plusieurs de vos stations centrales ou ville/SC. Vous pouvez également télécharger les données depuis le fichier CSV.</p>
PRISE EN CHARGE DES APPAREILS MOBILES INTELLIGENTS	
19. Le système AlarmNet 360 est-il accessible depuis mon téléphone intelligent?	<p>Oui, AlarmNet 360 prend en charge les applis mobiles pour appareils iOS et Android. Le téléchargement de ces applis est possible sur iTunes et Google Play Store.</p> <p>Pour les téléphones Windows, vous pouvez vous rendre sur notre site web : http://m.alarmnet360.com depuis votre navigateur mobile.</p>
20. Quelles sont les fonctions prises en charge sur le site Web appli/mobile AlarmNet 360?	<p>Le site Web appli/mobile AlarmNet 360 prend en charge les comptes de contrôleur Lyric, la passerelle Lyric et LYNX Touch 5200, 5210 et 7000 créés à l'aide du nouveau flux de travail. Les fonctions suivantes sont prises en charge sur le site Web mobile pour Lyric et les nouveaux systèmes LYNX Touch 5200/5210/7000 :</p> <ul style="list-style-type: none">• Création d'un nouveau compte• Paramétrage Wi-Fi de transfert de micrologiciel et programmation des données depuis l'appli pour la passerelle Lyric• Recherche des comptes utilisant l'ID ville/CS-Sub ou MAC• Programmation des communicateurs• Programmation du panneau• Informations clients, informations sur le panneau et communicateur et services auxquels vous êtes abonné• Programmation des zones• Programmation de la clé sans fil• Programmation des codes utilisateurs• État du panneau et de la zone• Journaux des événements des panneaux• Gestion de compte Resideo Total Connect pour ce panneau de commande (c'est à dire de l'édition du compte, l'ajout de dispositifs sur un site Total Connect) <p>D'autres détails sont disponibles sur le site AlarmNet 360 et la carte des fonctionnalités mobiles sur la page de renvoi du site AlarmNet 360 : AlarmNet360.com et sur le site Web Honeywell security.honeywellhome.com/hsc.</p>

Pour plus de détails

AlarmNet360.com



Resideo Technologies, Inc.

90 Burnhamthorpe Road West, 14th Floor
Mississauga, ON L5B 3C3
1 800 645-7492
resideo.com

L/AN360FFAQ/D | 06/19
© Resideo Technologies, Inc., 2019.
Ce produit est fabriqué par Resideo et ses sociétés affiliées. La marque de commerce Honeywell Home est utilisée sous licence par Honeywell International Inc. Tous droits réservés.

Honeywell Home