



AlarmNet 360™

Preguntas Frecuentes

INFORMACIÓN GENERAL	
1. ¿Qué es AlarmNet 360?	AlarmNet 360 es una poderosa plataforma en la nube para administrar negocios que ofrece una gran cantidad de funcionalidades para simplificar y transformar sus operaciones corporativas, garantizar una mayor eficiencia y productividad y ofrecer información valiosa sobre sus cuentas para tener un mayor crecimiento y reducir los costos del ciclo de vida. Funciona en computadoras, tabletas o celulares —lo que permite programar y administrar el sistema en todo momento y en todo lugar— para que sus técnicos sean productivos en cualquier lugar. Es un cambio de paradigma virtual.
2. ¿Cómo puedo acceder a AlarmNet 360?	Puede acceder directamente a AlarmNet 360 a través de www.AlarmNet360.com desde una PC, un celular o una tableta. En la tienda de aplicaciones de dispositivos Android o iOS hay una aplicación móvil disponible, pero está limitada a LYNX/Lyric y no es compatible con todas las funcionalidades. Para acceder a la plataforma móvil sin la aplicación, visite m.alarmnet360.com .
3. ¿Cómo me registro en AlarmNet 360?	Para registrarse en AlarmNet 360, visite www.AlarmNet360.com y localice la casilla de Información al cliente de AlarmNet. Luego, seleccione "Click here to access the AlarmNet 360 Dealer Sign up page" (Haga clic aquí para acceder a la página de Registro del distribuidor de AlarmNet 360). Para completar el registro, necesitará un número de identificación City ID de la estación central y el CS ID, así como la dirección MAC de un comunicador AlarmNet válido.
4. ¿AlarmNet 360 reemplaza a Compass® para la programación del panel de control?	AlarmNet 360 no reemplaza completamente la herramienta de descarga de Compass. Compass sigue siendo necesario para programar los paneles de control que no son compatibles actualmente con AlarmNet 360. En este momento, AlarmNet 360 es totalmente compatible con el controlador Lyric™, la Gateway Lyric (puerta de acceso Lyric) y los sistemas de control de hogar y negocios LYNX Touch 5210 y 7000.
5. ¿Cómo puedo capacitarme en AlarmNet 360?	Los videos de capacitación de inicio rápido para las tareas que se realizan con frecuencia están disponibles en la página de inicio de AlarmNet 360. La plataforma contiene una sección "Take a Tour" (Realice una gira) en la parte superior de la "Insights Page" (Página de Información). Los videos de capacitación también están disponibles en MyWebTech. Suscribase a nuestro boletín para obtener más información sobre los seminarios web mensuales a través de www.AlarmNetNews.com . La capacitación dirigida por un instructor está disponible a través de nuestro Sistema de gestión de aprendizaje por descubrimiento en https://discovertraining.honeywellhome.com . También puede contactar a su gerente de distrito de Honeywell Home local o al gerente de capacitación técnica para recibir capacitación en su zona.
6. ¿Qué plataformas y navegadores son compatibles AlarmNet 360?	El PDF con los requisitos de navegadores contiene una lista actualizada de los navegadores y sistemas operativos compatibles, y está disponible en todas las páginas del sitio web de AlarmNet 360 .
7. Si soy una estación central, ¿puedo crear una cuenta a nombre de mi distribuidor?	Si, puede crear una cuenta en AlarmNet 360 para un distribuidor. Debe seleccionar el nombre de la empresa del distribuidor en el campo "Installation For" (Instalación para) en la ventana "New Account" (Cuenta nueva).
8. Recién me registré para el acceso a AlarmNet 360. ¿Por dónde empiezo?	Recomendamos que primero visite la página de Ayuda y explore la información disponible. Luego, visite la página de Información para aprender sobre su negocio. La página de Información ofrece una visita guiada para ayudarlo a aprender cómo manejar esta poderosa herramienta de administración de cuenta. Cuando esté listo para crear la primera cuenta, solo debe ir a la página de Programación y seleccionar la opción una cuenta nueva. También puede ver las novedades, actualizaciones, alertas, ofertas y notificaciones de las pestañas de contenido especial en la parte superior derecha de AlarmNet 360.
9. ¿Cómo obtienen acceso a AlarmNet 360 y a las cuentas de clientes mis instaladores, operadores del servicio técnico y otros empleados?	Para crear credenciales de ingreso para los usuarios de los empleados de su empresa, diríjase a la opción de menú de AlarmNet 360 "My Company > Manage Users" (Mi empresa > Administrar usuarios) y seleccione "Create User" (Crear usuario). Hay recursos en la sección de Help (Ayuda) para asistirlo. Quizás quiera designar a una persona o grupo específico para manejar los ingresos de la empresa.
PANEL DE CONTROL Y PROGRAMACIÓN PERIFÉRICA	
10. ¿Qué paneles de control puedo programar a través de AlarmNet 360?	Puede programar los siguientes paneles de control a través de AlarmNet 360: • LYNX Touch 5210 • LYNX Touch 7000 • Controlador Lyric™ • Gateway Lyric
11. ¿Puedo usar AlarmNet 360 para LOS PANELES de control Lynx Touch que estaban programados a través de Compass®?	Actualmente, no podemos transferir las cuentas de panel de control de Compass a AlarmNet 360; sin embargo, LOS PANELES de control Lynx Touch 52xx/7000 se pueden mover individualmente si los elimina y los vuelve a añadir en AlarmNet 360.
12. ¿Puedo programar un panel de control VISTA™ o LYNX Plus a través de AlarmNet 360?	Los comunicadores para los sistemas VISTA y LYNX Plus se pueden programar a través de AlarmNet 360. Sin embargo, AlarmNet 360 todavía no es compatible con los paneles de control de VISTA y LYNX Plus. Necesita seguir usando Compass para programar esos paneles hasta nuevo aviso.
13. ¿Cómo puedo ver todos los dispositivos programados en AlarmNet 360?	Luego de ingresar a AlarmNet 360, haga clic en "Insights" (Información). Verá un mapa que muestra todos los dispositivos programados; cambie la vista a modo de lista y filtre las cuentas según las características específicas.
14. ¿Qué funcionalidad está disponible de forma remota, sin tener que acudir al personal?	Hay muchas funciones que puede utilizar de forma remota en AlarmNet 360 que de otra forma requerirían una visita al sitio del cliente. Algunas de las funciones centrales incluyen la posibilidad de: • Hacer cambios en la programación de todos los comunicadores de AlarmNet, los paneles de control LYNX Touch 5210/7000, controlador Lyric y Gateway Lyric • Añadir/modificar/eliminar sensores/zonas • Añadir/modificar/eliminar los "User Code" • Añadir/modificar/eliminar llaves inalámbricas • Verificar el estado del panel, la zona y el comunicador, verificar el registro de eventos del panel, reemplazar los comunicadores, obtener pruebas de informes*

*Paneles de control LYNX Touch 5210, 7000, Controlador Lyric y Gateway Lyric

AlarmNet 360™

Preguntas Frecuentes

PANEL DE CONTROL Y PROGRAMACIÓN PERIFÉRICA, CONTINUACIÓN	
15. ¿Cómo configuro/programo el dispositivo de mi cliente?	Diríjase a "Devices > Programming > +New Account" (Dispositivos > Programar > +Nueva Cuenta) y seleccione el panel de control o el comunicador que está instalando.
16. ¿Cómo reemplazo un dispositivo en una cuenta activa?	Diríjase a "Devices > Programming" (Dispositivos > Programar) y busque a partir de la Información de cuenta o la dirección MAC del comunicador. Seleccione "REPLACE" (REEMPLAZAR) en el menú desplegable "Actions" (Acciones).
17. ¿Cómo suspendo todos los servicios o cancelo una cuenta?	Contacte a la estación central para cancelar una cuenta.
18. ¿Qué es una cuenta totalmente cancelada y cómo puedo volver a usarla?	Una cuenta que está en estado "Full cancel" (Cancelación total) no se puede utilizar. Este tipo de cancelación evita que un usuario final reactive el equipo que aún está instalado en el sitio. Para volver a usar la cuenta, contacte a su estación central y asegúrese de transferir la cuenta a "partial cancel" (cancelación parcial).
19. ¿Por qué no puedo ver una cuenta de AlarmNet que instalé y uso actualmente?	Intente dirigirse a la página de Programación de AlarmNet 360 y use la opción "Take Ownership" (Tomar posesión). Deberá ingresar toda la información de la cuenta, la MAC del dispositivo y el CRC. Si esto no le permite acceder a la cuenta, contacte a la estación central que lo supervisa.
20. ¿Qué es una lista de verificación y cómo me puede ayudar?	La lista de verificación es un conjunto de parámetros de la cuenta y el panel que usted determina como sus valores de referencia. Al finalizar cada trabajo, ejecute la lista de verificación en la cuenta e identificará los errores de instalación y lo ayudará a corregirlos.
21. ¿La lista de verificación puede corroborar si el comunicador tiene una potencia de señal adecuada?	Sí, puede establecer un valor mínimo de potencia de señal.
22. ¿Un técnico puede ejecutar la lista de verificación en el sitio?	Sí, el técnico puede ejecutar la lista de verificación a través de una PC, tableta o celular.
23. ¿Puede habilitar o deshabilitar de forma remota la inmunidad de las mascotas en los PIR instalados en el sitio?	Sí, cuando use los SiXPIR, la opción de inmunidad para mascotas se puede cambiar usando AlarmNet 360, como aplicación móvil o de escritorio.
24. ¿Puede ver de forma remota la potencia de la señal del transmisor y el nivel de batería?	Sí, ambas variables se pueden ver usando los dispositivos inalámbricos SiX™ bidireccionales.
25. ¿Puede cambiar de forma remota la sensibilidad de los detectores de vidrios rotos?	Sí, cuando use el SiXGB, puede cambiar la sensibilidad del detector de vidrios rotos de forma remota.

INFORMACIÓN DE ALARMNET 360	
26. ¿Qué son las "Insights" de AlarmNet 360 y qué herramientas ofrece?	Las "Insights" (Información) de AlarmNet 360 es un tablero interactivo que simplifica el crecimiento en clientes a medida que analiza el estado de su negocio todos los días. Pone una gran cantidad de información sobre los clientes al alcance de su mano, que lo ayuda a entender mejor las conductas de compra para identificar nuevos negocios prometedores, más oportunidades para aumentar las ventas y el RMR, y reducir las bajas. Simplifique el servicio al cliente gracias a la posibilidad de planificar y coordinar llamadas de servicio mediante nuestra interfaz de mapa interactivo, que ofrece información para que pueda atender más rápido las necesidades de servicio al cliente. La Map View (Vista del mapa) muestra su base de clientes completa y se puede aplicar un amplio rango de filtros para ver la base de cuentas según el tipo de comunicación, el modelo de comunicador, el servicio de AlarmNet y los servicios y dispositivos de Resideo Total Connect 2.0. Los problemas críticos se pueden identificar fácilmente. Puede alternar ente la vista de "Map" (Mapa) y "List" (Lista) y descargar los datos en una planilla con la información detallada.
27. ¿Cómo puedo obtener un informe a través de Información de AlarmNet 360?	Se pueden crear y descargar una gran variedad de informes según las necesidades. • Filtrar los datos según productos, servicios y dispositivos específicos • Ver los datos en modo "MAP VIEW" (VISTA DE MAPA) o "LIST VIEW" (VISTA DE LISTA) • Descargar los datos como un archivo CSV haciendo clic en "Export" (Exportar)
28. ¿Puedo controlar quién ha accedido a "Insights" de AlarmNet 360 dentro de mi empresa?	Sí, puede controlar el acceso al nivel de ingreso del usuario seleccionando la página "My Company > Manage Users" (Mi empresa > Administrar usuarios).
29. Soy una estación central. ¿Puedo obtener los datos de cada uno de mis distribuidores?	Sí, también podrá filtrar el tablero para ver uno o más distribuidores. También puede descargar los datos en un archivo CSV.
30. Soy un distribuidor. ¿Puedo obtener los datos de cada una de mis estaciones centrales?	Sí, también podrá filtrar el tablero para ver uno o más estaciones centrales o ciudades/CS. También puede descargar los datos en un archivo CSV.
31. ¿Puedo ver qué cuentas no están usando Total Connect?	Sí, puede usar el filtro para ver quién no ha ingresado a Total Connect en los últimos 30, 60 o 90 días. Además, puede aplicar estos filtros y ver las cuentas que tienen 1, 2, 3 o 4 años.
32. ¿Las "Insights" de AlarmNet puede ayudarme a identificar problemas de configuración?	Sí, fácilmente puede identificar problemas como cuenta no pedida, cámaras no instaladas, notificaciones no creadas, sin escenas creadas o sin dispositivos de automatización presentes.

AlarmNet 360™

Preguntas Frecuentes

COMPATIBILIDAD DE LOS DISPOSITIVOS MÓVILES INTELIGENTES

33. ¿Puedo acceder a AlarmNet 360 desde mi teléfono inteligente?	Si, AlarmNet 360 es compatible con aplicaciones móviles para dispositivos iOS y Android. Están disponibles para descarga en iTunes y el Google Play Store. Para celulares de Windows, también puede acceder a nuestro sitio web móvil: http://m.alarmnet360.com desde el navegador de su celular.
34. ¿Qué funcionalidades son compatibles con la aplicación o el sitio web móvil de AlarmNet 360?	La aplicación o el sitio web móvil de AlarmNet 360 es compatible con las cuentas de controlador Lyric, Gateway Lyric y LYNX Touch 5210 y 7000 creadas usando el flujo de trabajo. Las siguientes funcionalidades de los sistemas Lyric y LYNX Touch 5210/7000 son compatibles en el sitio web móvil: • Crear nueva cuenta • Configurar el wifi, transferir el "firmware" y programar los datos del panel desde la aplicación al Gateway Lyric • Buscar cuentas usando Ciudad-CS-Sub o dirección MAC • Programar el comunicador • Programar el panel • Información del cliente, detalles del panel y del comunicador y servicios suscritos • Programar zonas • Programar accesos inalámbricos • Programar el "User code" (código de usuario) • Estado del panel y la zona • Registro de eventos del panel • Administrar la cuenta de Total Connect para este panel de control (es decir, editar cuenta, añadir dispositivos a una ubicación de Total Connect) Tiene más detalles disponibles en el sitio web de AlarmNet 360 y el cuadro de funcionalidades móviles de la página de AlarmNet 360: AlarmNet360.com y en el sitio web de Honeywell Home Security: security.honeywellhome.com .
35. ¿La aplicación de AlarmNet 360 es compatible con los comunicadores de tipo VISTA?	Actualmente, no. La aplicación solo es compatible con los comunicadores LYNX Touch y Lyric.
36. ¿Cómo puedo recibir ayuda?	Puede solicitar ayuda en la sección de Ayuda de AlarmNet 360, My Web Tech o el Servicio técnico de AlarmNet al (800) 222-6525 .

Para más información, escríbanos a

infoclar@resideo.com o visite resideo-latam.com



Resideo Technologies, Inc.

8400 N.W. 33rd Street, Suite #404

Doral, Florida 33122

resideo-latam.com

Algunas imágenes se muestran solo para efectos ilustrativos y pueden estar sujetas a cambios.

L/AN360SFAQ/D | 02/20
© 2020 Resideo Technologies, Inc.
Todos los derechos reservados.
Este producto es fabricado por Resideo y sus afiliados. La marca comercial de Honeywell Home se utiliza bajo licencia de Honeywell International Inc.

Honeywell Home