



Guide och kontaktuppgifter till Securitas larmcentral

Nedan finner du information om hur du går tillväga när du ska ansluta larm och bild till vår larmcentral och du inte använder vår partnerportal. Vill du ha tillgång och utbildning av elektroniska inkopplingar kontaktar du partneransvariga..

Kontakta våra larminläggare för att erhålla ett larmsändarnummer. Larmsändarnumret anger du på **Beställning Securitas larmcentraltjänster Företag/Privat**. Larmsändarnumret blir reserverat för aktuell kund hos oss så att vi har detta upplagt när du driftsätter anläggningen. Du behöver inget sändarnummer från oss för larmsändare från Safetel, Addsecure/Multicom, FOAB och Jablotron. Larmsändarnumret får du då istället från leverantören eller från fysiska enheten. Ange detta nummer på underlagen som du skickar in till oss.

Skall ni ansluta PIR-CAM eller IP-kamera för tjänsten Securitas Kameraverifiering IP/PIR-CAM så kontakta våra larminläggare eller partneransvariga innan så får du information hur du går tillväga med detta.

Använd **beställningsblanketten** där du anger kunduppgifter, priser och information om anläggningen genom vårt installationsunderlag eller eget anläggarintyg som bifogas. Pris för våra tjänster finner du i blanketten eller i separat prislista.

När du fyller i **beställningsblanketten** tillsammans med din kund är det viktigt att du får kundens underskrift och kunduppgifter samt att kunden fyller i och godkänner **Instruktioner & larmbehörighet**. Kunden kan uppdatera sina instruktioner

och kontaktpersoner mm inom ett par dagar efter att larmanläggning blivit driftsatt och när de erhållit koder från oss. Vet ni att kunden har speciella önskemål kring instruktioner som inte passar med beställningsblanketten måste våra åtgärdsinstruktioner för Företag/Privat användas. Dessa kan du få skickat till dig av våra larminläggare eller ladda ner i Partnerportalen.

Vid avprovning av larmanläggning är det viktigt att du ringer 0771-50 60 13, väljer tonval 2, och rapporterar larmanläggningen som klar.

När anläggning är avprovad och driftsatt och samtlig dokumentation inklusive godkänd åtgärdsinstruktion är oss tillhanda är anläggningen aktiv. Vi skickar bekräftelse till kunden med koder och information om hur det går till att återkalla larm eller ändra instruktion i vårt uppdrag. När kunden har dessa koder och information kan de själva uppdatera och ändra personlista och instruktioner.

Signerat **kundavtal/beställning, installationsunderlag eller eget anläggarintyg** och **sektionslista** skickas till oss via e-post till kundtjanst.lc@securitas.se eller med post till Securitas larmcentral, Box 3510, 200 22 Malmö.

Om dokumenten inte är kompletta eller saknar underskrift av kunden utgår eventuellt ingen säljprovision. Uppdraget kommer dock slutföras av oss och vi kompletterar information med slutkund.

Kontaktuppgifter för installatör

Securitas larminläggare (endast för installatörer)

Ny larmanläggning, avprovning - Driftsättning -
Byte av larmsändare - Uppdatera information installatör

Vardagar: 08.00-17.30

Telefon: 0771-50 60 13, tonval 2

E-post: kundtjanst.lc@securitas.se

Partnerportal

<https://partnerportal.securitaslarmcentral.se>

Partneransvarig

Nord: Mikael Svensson	010-470 14 22
Syd: David Norbjer	010-470 14 04
Väst: Andreas Bernander	010-470 14 29
Mitt: Michael Jernberg	010-470 14 15

Kontaktuppgifter för slutkund

Securitas larmcentral

Återkallning larm	0771-50 60 15
Larmcentral övrigt	010-470 69 90
Kundtjänst, avtal/fakturor	040-14 60 22

Vanliga frågor och svar

Nedan presenterar vi vanligt förekommande frågor och svar. Hittar du inte svar på din fråga här nedan är du välkommen att kontakta oss.

Våra larminläggare hjälper dig!

Vi har en installatörsgrupp med cirka 10 personer tillgängliga för att stötta och hjälpa dig som installatör med nya larm och uppdateringar med mera. Larminläggare finns tillgänglig vardagar klockan 8:00-17:30. Övrig tid får du hjälp av vår larmcentral. Det är bara du som är installatör som kan nyttja vårt unika telefonnummer till våra larminläggare. Din slutkund ska alltid kontakta vår larmcentral eller kundtjänst (se kontaktinformationen). För samarbetsavtal, information, priser, marknadsmaterial och mycket annat kontaktar du våra partneransvariga.

Vad är ett larmsändarnummer?

Larmsändarnumret mappar ihop installerad anläggning mot vårt larmsystem och avtal.

Kan ni erbjuda kostnadsfria uttryckningar?

Som tilläggstjänst kan vi erbjuda kostnadsfria väktaruttryckningar. Tjänsten kan ej nyttjas för tillfälliga larminstallationer som till exempel bygglarm och larmväskor.

Vilka larmsystem tar ni emot?

Vi tar emot de allra flesta fabrikaten på marknaden i Securitas larmcentral. Kontakta våra larminläggare för att säkerställa att vi tar emot ditt fabrikat.

Tar ni emot kameror och bilder?

Vi tar emot bilder för systemen Visonic, Jablotron, NEO och RSI. Vi tar även emot IP-kameror av de flesta fabrikaten för larmverifiering. Kontakta partneransvarig om du vill ha mer information om kamerafabrikat, rutiner och tjänster för larmverifiering med mera.

Fungerar larmcentralens tjänster och uttryckning direkt?

Anläggningen måste vara driftsatt och avprovad av dig som installatör och vi måste erhålla kundens åtgärdsinstruktion innan anläggningen aktiveras hos oss. Använder du våra kundavtal/installationsintyg så finns det med i dessa dokument. Du kan även använda en specialblankett som du får av oss. När det är oss tillhanda och inlagt är anläggningen aktiv.

Hur ändrar kunden åtgärd och kontakter?

Senast dagen efter att larmet är driftsatt skickar vi dokumentation och personkoder till slutkund. Med dessa koder kan kunden kontakta larmcentralen eller kundtjänst. Koder skickas med

post till namngiven kontaktperson och måste nyttjas med rätt behörighet vid kontakt med larmcentralen. Permanenta ändringar måste vara skriftliga och rätt behörighetskod måste anges.

Hur gör jag för att sätta larmanläggning i serviceläge?

Du kan enkelt sätta larmanläggningen i serviceläge genom vår app som vi erbjuder kostnadsfritt. Har du inte tillgång till appen ännu så ringer du vår larmcentral på 0771-50 60 13, välj tonval 1.

Kunden vi installerar till har frågor till er, vem kontaktar de?

Dina kunder är välkomna att kontakta vår kundtjänst på telefon 040-14 60 22 eller partneransvarig.

Hur lång är er avtalstid?

De priser vi presenterar bygger normalt på 24 månader. För tillfälliga larm tex larmväskor har vi speciella upplägg. Kontakta kundtjänst för detta.

Hur återkallar man ett larm?

Behörig person ringer omgående 0771-50 60 15 och uppger sin återkallningskod.

Hur lång tid tar en utryckning?

Om kunden vill att vi kontaktar dem innan vi skickar en utryckningsväktare tar detta några minuter. Därefter tillkommer res-tiden till objektet. Vi finns på över 1 500 orter och hos oss får du tillgång till Sveriges största väktarorganisation: Vi finns på 170 platskontor och har täckning på över 1 500 orter i Sverige. Kontakta gärna kundtjänst eller partneransvarig för mer information om din ort.

Kunden vill ha skyltar och dekaler med er logotype

Det går bra. Kontakta partneransvarig så hjälper han er med detta.

Vi har kunder som vill byta till er larmcentral från en annan.

Kontakta partneransvarig så hjälper han er med en bra lösning för detta.

Kunden vill att ni har tillgång till nycklar för möjlighet till inre kontroll.

Vi hanterar detta säkert och tryggt på våra platskontor med spårbarhet. Stäm av med våra inläggare hur nycklar kommer Securitas tillhanda. Det går alltid bra att lämna nycklar på något av våra platskontor med larm/avtalsnummer som referens.