

FAQ

Qui troverete le risposte alle domande più frequenti sull'app dormakaba mobile access.

Come faccio a scaricare l'app dormakaba mobile access?

L'app mobile access è disponibile per dispositivi Android e iOS. Cerca "dormakaba mobile access"

Android

L'app per Android è scaricabile nel Google Play Store.¹⁾



iOS

Gli utenti iOS possono scaricarla dall'App Store.²⁾



Nota legale:

¹⁾ Google Play e il logo Google Play sono marchi di fabbrica di Google LLC.

²⁾ App Store è un marchio di fabbrica di Apple Inc.

Perché devo registrarmi con il numero di telefono nella App dormakaba mobile access?

Affinché l'App mobile access possa essere utilizzata, deve essere registrata nel Cloud. Ciò avviene tramite l'invio di un SMS al tuo smartphone, ragion per cui è necessario fornire il numero di telefono. Il codice di registrazione ricevuto per SMS deve essere inserito una sola volta nell'App mobile access, in modo tale da poter concludere la registrazione. Tramite il cloud possono essere successivamente attivate chiavi digitali per il tuo smartphone. Tale registrazione garantisce la tua sicurezza, affinché una chiave digitale, destinata a te, possa essere attivata dal tuo smartphone.

Devo eseguire un'impostazione particolare per proteggere la App?

Sì, consigliamo di attivare il blocco dello schermo dello smartphone, in modo che l'autorizzazione sia possibile solo mediante inserimento del codice PIN o riconoscimento biometrico.

Posso aprire una porta con il mio smartphone senza installare l'App mobile?

Per l'apertura delle porte occorre le "dormakaba mobile access app". L'apertura delle porte non è possibile senza questa App.

Quale app devo installare?

L'app dormakaba mobile access è disponibile nell'App Store per Android e iOS e funziona con i componenti per porte di dormakaba. In alternativa (se offerto), è possibile utilizzare anche la vostra app aziendale. Chiedete informazioni in merito nella vostra azienda.

Quale App devo installare?

La "dormakaba mobile access app" è disponibile per Android e iOS nell'App Store e funziona con i componenti della porta di dormakaba. In alternativa (se disponibile) è possibile utilizzare anche la App della propria azienda. Rivolgetevi alla vostra azienda per saperne di più.

Quanto è sicuro il mio smartphone come strumento di accesso rispetto alla tessera?

Uno smartphone ha per l'utente un elevato valore personale e offre così implicitamente uno standard di sicurezza più elevato di una tessera:

- Se si perde una tessera, questa può essere utilizzata senza autorizzazione da chiunque la trovi. Lo smartphone è invece protetto attraverso ulteriori misure di sicurezza, come il codice PIN o i sensori biometrici, contro un utilizzo non autorizzato.
- Sulla tessera si trova di solito stampato il nome della ditta. In caso di smarrimento, per chi la trova è molto semplice risalire all'azienda, trovare le porte e ottenere l'accesso. Uno smartphone, invece, di solito non possiede un logo aziendale e quindi non è immediatamente riconducibile all'azienda.
- Una tessera viene spesso prestata ad altre persone senza pensarci troppo. Potenzialmente anche persone non autorizzate ricevono così l'accesso ad aree non consentite nell'azienda. Lo smartphone personale viene tenuto invece con sé e non lo si dà con leggerezza ad altre persone.
- Al contrario di una tessera, i diritti di accesso possono essere attivamente revocati per uno smartphone.

È possibile l'accesso con uno smartphone mentre è offline?

In linea di principio, per l'apertura della porta in sé, non è necessaria una connessione internet. Tuttavia, a seconda del diritto di accesso, può essere necessario che quest'ultimo venga regolarmente rinnovato, affinché la sua validità sia conservata e non scada. L'accesso è possibile soltanto con un diritto di accesso valido.

Se lo smartphone è solo brevemente offline, questo di solito non rappresenta alcun problema. Se, invece, lo smartphone rimane per un lungo periodo o permanentemente offline, possono eventualmente scadere dei diritti di accesso, per cui l'accesso non è più possibile. Questo è un meccanismo di sicurezza. Lo smartphone deve avere di nuovo una connessione internet per ricevere il rinnovo del diritto di accesso.

Se lo smartphone viene rubato/smarrito, il ladro/ritrovatore può così ottenere un accesso non autorizzato?

Questo caso è piuttosto improbabile, a meno che il ladro/ritrovatore disponga delle seguenti informazioni:

- codice PIN o biometria con cui lo smartphone è protetto
- l'azienda alla quale l'accesso è possibile
- le porte, per le quali ci sono diritti di accesso sullo smartphone

In ogni caso, si raccomanda di segnalare immediatamente alla propria azienda lo smarrimento dello smartphone. Così, l'azienda può ancora provvedere a revocare i diritti di accesso tramite la soluzione di accesso.

Perché non riesco a trovare l'app mobile access nell'App Store o su Google Play store?

L'app mobile access è compatibile con determinate versioni del sistema operativo, che sono indicate in Google Play o App Store. Si prega di utilizzare un browser web per ottenere le informazioni. Aggiornare il sistema operativo alla versione minima richiesta.

Io uso l'app mobile access per Android. A volte ricevo una notifica all'apertura dell'app mobile access che Bluetooth® (o Near Field Communication) è spento e a volte no. Le impostazioni del mio smartphone sono sempre le stesse. Com'è possibile?

Questo comportamento dipende da come esci dall'app mobile access. Si può uscire facendo clic sia sul pulsante "Indietro" che su "Home".

Facendo clic sul pulsante "Indietro", l'app mobile access viene chiusa. Se l'app mobile access viene riaperta, le impostazioni Bluetooth® (e Near Field Communication) vengono controllate e viene mostrata una notifica.

Facendo clic sul pulsante "Home", l'app mobile access è ancora attiva in background. Se l'app mobile access viene riaperta, le impostazioni Bluetooth® (e Near Field Communication) non vengono controllate e non viene mostrata nessuna notifica.

Non riesco ad accedere con il mio smartphone. Sembra che il componente della porta non reagisca. Cosa posso fare?

Tutti i componenti montati sulla porta sono alimentati a batteria. Per garantire un'elevata durata delle batterie, questi componenti devono essere risvegliati. Per svegliare il componente della porta, fare clic sul pulsante nell'app mobile access posizionando e mantenendo lo smartphone vicino ad esso.

Se in passato hai già usato una tessera per accedere con i componenti della porta, accosta lo smartphone con la stessa velocità.

Esiste anche un'enorme differenza tra i vari tipi di smartphone. Prova posizioni diverse dello smartphone sul componente per ottenere l'accesso.

Mi serve una connessione a internet per ottenere l'accesso?

No, una connessione a internet è necessaria solo per aggiornare chiavi digitali.

L'icona dell'app mobile access presenta un numero nell'angolo in alto a destra. Cosa vuol dire? E come posso rimuoverlo? Il numero è una notifica e informa su un aggiornamento delle chiavi digitali (autorizzazioni di accesso aggiunte, modificate o cancellate).

È possibile rimuovere il numero aggiornando le chiavi digitali (apri l'app mobile access → Chiavi digitali → "Aggiorna").

Non riesco ad accedere con il mio smartphone. Sembra che il componente della porta non reagisca. Cosa posso fare?

Tutti i componenti montati sulla porta sono alimentati a batteria. Per garantire un'elevata durata delle batterie, questi componenti devono essere risvegliati. Per svegliare il componente della porta, fare clic sul pulsante nell'app mobile access posizionando e mantenendo lo smartphone vicino ad esso.

Se in passato hai già usato una tessera per accedere con i componenti della porta, accosta lo smartphone con la stessa velocità.

Esiste anche un'enorme differenza tra i vari tipi di smartphone. Prova posizioni diverse dello smartphone sul componente per ottenere l'accesso.

Ho bisogno di una connessione a internet per accedere?

No, una connessione Internet è necessaria solo per aggiornare i diritti di accesso delle chiavi digitali.

L'applicazione di accesso mobile supporta le doppie SIM (numeri di telefono identici su più cellulari)?

In linea di massima sì, ma l'app dormakaba mobile access può essere registrata solo una volta per ogni dispositivo mobile.

Ho uno smartphone Xiaomi e non riesco ad aprire la porta?

Negli smartphone Xiaomi deve essere selezionato "HCE Wallet" per l'impostazione Near Field Communication "Secure Element Position". L'opzione SIM Wallet non è supportata dall'app dormakaba mobile access.

Non ho ricevuto un messaggio di conferma quando mi sono registrato?

Controlla con il tuo provider di rete che i messaggi non siano bloccati. Se non ci sono blocchi automatici, contatta il team di supporto di dormakaba.

Cos'è la funzione TapGo?

TapGo è una funzione di comodità - permette all'utente di aprire le serrature elettroniche delle porte tenendo fuori lo smartphone senza dover attivare l'app manualmente ogni volta. L'app dormakaba mobile access deve essere avviata solo una volta e funziona automaticamente in background. TapGo è attualmente disponibile con digital key pro (sistemi di accesso: exos, MATRIX PRO).

Posso riprendere la chiave digitale assegnata quando cambio cellulare?

No, una chiave digitale non è trasferibile e può essere utilizzata su un solo cellulare. Se si cambia smartphone, sarà necessaria una nuova chiave digitale.

Cosa succede alla mia chiave digitale quando disinstallo l'app mobile access o resetto lo smartphone alle impostazioni di fabbrica?

La disinstallazione dell'app mobile access porta alla perdita della chiave digitale. In questo caso, si perdono anche i diritti di accesso precedentemente specificati.

L'opzione di sicurezza biometrica (come Face ID) non funziona.

Quale potrebbe essere la causa?

Se l'amministratore abilita TapGo nel sistema host (exos, MATRIX PRO, MATRIX ONE, exivo), l'opzione di sicurezza biometrica aggiuntiva in Mobile Access non funziona più. La decisione dell'amministratore ha, infatti, la precedenza su quella dei singoli utenti di Mobile Access.

Avete domande? Saremo lieti di offrirvi consulenza, vi aspettiamo.