



## FIRSTVIEW® PARENT APP FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

FirstView® by First Student is the industry's most comprehensive and secure bus tracking and parent communication app. FirstView® helps you better manage your time during the hectic before- and after-school rush by putting your student's up-to-the-minute bus information in your hands. Easy to download, set up and use, FirstView® is packed with helpful features to give you peace of mind, including estimated bus arrival time, opt-in district messaging regarding delays or issues, customizable alerts for when the bus is a chosen distance or number of minutes away, secure password protection and built-in customer support.

### WHERE CAN I FIND THE FIRSTVIEW® PARENT APP?

To download, go to [firstviewapp.com](http://firstviewapp.com). You also can find FirstView® in the App Store or Google Play.

### I DON'T HAVE A SMARTPHONE. CAN I STILL USE FIRSTVIEW®?

Yes! A desktop version of FirstView® is available at [firstviewapp.com](http://firstviewapp.com).

### HOW DO I SET IT UP?

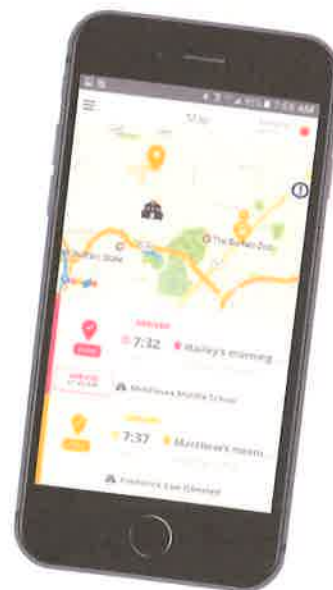
FirstView® is quick and easy to set up – just follow the prompts! You can find step-by-step instructions at [firstviewapp.com](http://firstviewapp.com).

### WHAT IF I DON'T KNOW MY STUDENT'S ID NUMBER?

Your student's stop within FirstView® is based on the student ID number provided to us by your school district. For security reasons, we cannot share student ID numbers with anyone – not even parents. If you don't know your student's ID, please contact your school district office.





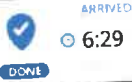

### HOW OFTEN DOES THE BUS MOVE ON THE MAP?

The bus moves about every 15-30 seconds. You can see that the app is working by the refresh timer in the upper right corner of the screen.



## HOW DO I FOLLOW MY STUDENT'S STOP?

Once you enter your student's stop into your Profile, it will automatically appear on the FirstView® map. Below is a quick explanation for each icon.

	Shows the location of your student's stop.
	Shows the location of your student's school.
	Shows the location of the vehicle (bus) and the direction of vehicle travel (arrow). Icon begins to appear on the map 15 minutes before your scheduled route and disappears 5 minutes after the bus arrives at its designated school.
	Provides an estimated time of arrival (ETA) of the bus to your student's stop once the route starts.
	Confirms the bus arrived at your student's stop and displays the time it did so. All AM stop information will drop off the map view list after noon each day. Similarly, all PM stops will drop off after midnight.
	Shows the time your student's bus arrived at the school in the morning or departed school in the afternoon.

## CAN I FOLLOW MORE THAN ONE STOP?

Yes! Buses for all your students can be tracked with FirstView®. Using individual colors for each student, every selected stop appears on the map simultaneously for easy viewing.

## IS IT POSSIBLE TO SEND NOTIFICATIONS TO MY CHILDCARE PROVIDER AND MY WORK EMAIL ADDRESS?

Yes! Parents can allow up to three additional users to receive email notifications for the same time and distance alerts that the parents set on their own account.

## I NEED TO CHANGE MY STUDENT'S BUS STOP OR HOME ADDRESS. CAN I DO THAT WITHIN THE APP?

No. If you have changes or questions about your student's bus stop or home address, please contact your school district office.

## HOW DO I CONTACT CUSTOMER SUPPORT?

There are many ways to contact our dedicated FirstView® customer support team Monday through Friday:

- Call toll-free 888-889-8920 from 7:00 a.m. ET to 5:00 p.m. ET;
- Email Customer Support at [support@firstviewapp.com](mailto:support@firstviewapp.com); or
- Use the in-app "I" button to provide feedback.

FIRSTVIEWAPP.COM

Powered by

**First Student**

Caring for students today, tomorrow, together.



# APLICACIÓN PARA PADRES FIRSTVIEW®

## PREGUNTAS FRECUENTES

FirstView® de First Student es la aplicación para seguimiento de autobuses y comunicaciones para padres más completa de la industria. FirstView® le ayuda a administrar mejor su tiempo durante los agitados momentos previos y posteriores al horario escolar al poner a su alcance información totalmente actualizada sobre el autobús que utiliza su estudiante. FirstView®, es fácil de descargar, configurar y usar, cuenta con muchas funciones útiles que le brindarán tranquilidad, lo que incluye horario estimado de llegada del autobús, opción de recibir mensajes del distrito relacionados con demoras o problemas, alertas personalizables para cuando el autobús está a una distancia escogida o una cantidad de minutos de distancia, protección de contraseña segura y asistencia al cliente incorporada.

### ¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR LA APLICACIÓN PARA PADRES FIRSTVIEW®?

Para descargar la aplicación, vaya a [firstviewapp.com](http://firstviewapp.com). También puede encontrar FirstView® en App Store o Google Play.

### NO TENGO UN TELÉFONO INTELIGENTE. ¿DE TODOS MODOS PUEDO USAR FIRSTVIEW®?

¡Sí! Hay disponible una versión de FirstView® para computadoras de escritorio en [firstviewapp.com](http://firstviewapp.com).

### ¿CÓMO LA CONFIGURO?

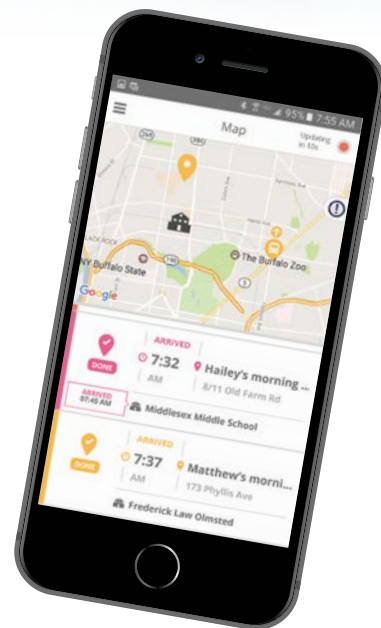
FirstView® se configura de manera rápida y fácil, ¡simplemente siga las indicaciones! Encontrará instrucciones paso a paso en [firstviewapp.com](http://firstviewapp.com).

### ¿QUÉ HAGO SI NO SÉ CUÁL ES EL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE

La parada del estudiante dentro de FirstView® depende del número de identificación de estudiante que nos proporciona su distrito escolar. Por razones de seguridad, no podemos compartir los números de identificaciones de los estudiantes con nadie, ni siquiera con los padres. Si no conoce el número de identificación de su estudiante, comuníquese con la oficina de su distrito escolar.





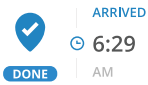

### ¿CON QUÉ FRECUENCIA SE MUEVE EL AUTOBÚS EN EL MAPA?

El autobús se mueve aproximadamente cada 15 o 30 segundos. Puede ver que la aplicación está funcionando mirando el cronómetro de actualización en la esquina superior derecha de la pantalla.



## ¿CÓMO PUEDO HACER UN SEGUIMIENTO DE LA PARADA DE MI ESTUDIANTE?

Cuando haya ingresado la parada del estudiante en su Perfil, aparecerá automáticamente en el mapa de FirstView®. A continuación verá una breve explicación para cada icono.

	Muestra la ubicación de la parada de su estudiante.
	Muestra la ubicación de la escuela de su estudiante.
	Muestra la ubicación del vehículo (autobús) y la dirección en que viaja el vehículo (flecha). El icono empieza a aparecer en el mapa 15 minutos antes de la ruta programada y desaparece 5 minutos después de que el autobús llega a la escuela designada.
	Ofrece un horario estimado de llegada del autobús a la parada del estudiante una vez iniciada la ruta.
	Confirma la llegada del autobús a la parada del estudiante y muestra el horario en que se produjo. Toda la información sobre paradas de la mañana desaparecerá de la lista de visualización en el mapa al mediodía de cada día. De un modo similar, todas las paradas de la tarde desaparecerán a la medianoche.
	Muestra el horario en que el autobús del estudiante llegó a la escuela por la mañana o salió de la escuela por la tarde.

## ¿PUEDO HACER EL SEGUIMIENTO DE MÁS DE UNA PARADA?

¡Sí! Con FirstView® puede hacer un seguimiento de los autobuses de todos sus estudiantes. Utilizando colores individuales para cada estudiante, cada parada seleccionada aparece en el mapa simultáneamente, para una fácil visualización.

## ¿ES POSIBLE ENVIAR NOTIFICACIONES A MI PROVEEDOR DE CUIDADO INFANTIL Y MI DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO LABORAL?

¡Sí! Los padres pueden autorizar hasta tres usuarios adicionales para que reciban notificaciones por correo electrónico para los mismos alertas de tiempo y distancia que configuraron los padres en su propia cuenta.

## TENGO QUE CAMBIAR LA PARADA DE AUTOBÚS O LA DIRECCIÓN DE CASA DE MI ESTUDIANTE. ¿PUEDO HACERLO DENTRO DE LA APLICACIÓN?

No. Si necesita hacer cambios o tiene preguntas acerca de la parada de autobús o la dirección de casa del estudiante, debe comunicarse con la oficina de su distrito escolar.

## ¿CÓMO PUEDO COMUNICARME CON ASISTENCIA AL CLIENTE?

Hay muchas maneras de contactar a nuestro exclusivo equipo de asistencia al cliente de FirstView® de lunes a viernes:

- Llame a la línea telefónica gratuita 888-889-8920 de 7:00 a.m. hora del este a 5:00 p.m. hora del este
- Envíe un mensaje de correo electrónico a [support@firstviewapp.com](mailto:support@firstviewapp.com)
- O bien, use el botón “!” en la aplicación para enviar sus comentarios.

FIRSTVIEWAPP.COM

Powered by

**First**  **Student**

Caring for students today, tomorrow, together.™