



Utilisation de l'application ACN Companion

➤ Lignes directrices

1. Téléchargement et installation d'ACN Companion

- Rendez-vous sur Google Play ou l'App Store pour télécharger l'application gratuite ACN Companion.
- Recherchez l'application « ACN Companion »
- Installez l'application sur votre smartphone comme n'importe quelle autre
- Une fois installée, lancez ACN Companion et saisissez vos identifiants de connexion :
 - Nom d'utilisateur
 - Mot de passe

Remarque : Si vous n'avez pas encore vos propres nom d'utilisateur et mot de passe, veuillez appeler le Service Clients ACN et suivre les instructions dans le menu automatisé.

2. L'application ACN Companion fonctionne-t-elle sur tous les smartphones ?

- Consultez la liste complète des smartphones pris en charge [ici](#)

3. L'application ACN Companion utilise-t-elle mes minutes mobiles ?

- Lorsque vous utilisez l'application ACN Companion uniquement en WiFi ou via la 3G/4G, vos minutes vocales mobiles ne sont pas utilisées. Toutefois, les tarifs des données mobiles peuvent s'appliquer si vous utilisez un réseau 3G/4G. Vous devez impérativement veiller à utiliser l'application ACN Companion pour passer vos appels. ACN recommande de définir en favoris la connexion Wi-Fi.

4. J'ai oublié mon identifiant utilisateur et / ou mon mot de passe sur ACN Companion. Comment le(s) retrouver ?

- Si vous avez oublié vos nom d'utilisateur et mot de passe, veuillez appeler le Service Clients ACN et suivre les instructions dans le menu automatisé.

5. Je souhaite modifier mon nom d'utilisateur ACN Companion. Comment faire ?

- Le nom d'utilisateur ACN Companion est unique à votre numéro de téléphone et ne peut pas être modifié.

6. Combien de lignes ACN Companion puis-je commander avec mon service de Téléphonie numérique ACN ?

- Avec chaque ligne principale de Téléphonie numérique, une seule ligne ACN Companion est offerte.

7. Comment utiliser ACN Companion sur plusieurs smartphones ?

- ACN Companion est enregistré sur un smartphone à la fois. Si vous souhaitez modifier le smartphone enregistré, veuillez appeler le Service Clients ACN et suivre les instructions dans le menu automatisé.

8. Comment annuler mon smartphone actuellement enregistré pour télécharger ACN Companion sur un autre smartphone ?

- ACN Companion est enregistré sur un smartphone à la fois. Si vous souhaitez modifier le smartphone enregistré, veuillez appeler le Service Clients ACN et suivre les instructions dans le menu automatisé.

9. Comment supprimer ACN Companion de mon smartphone ?

- Désinstallez l'application de la même façon que toute autre application sur votre smartphone.

10. Puis-je appeler mon appareil de Téléphonie numérique ACN depuis l'application ACN Companion ?

- L'application ACN Companion et votre appareil principal de Téléphonie numérique ACN ont le même numéro. Si vous tentez de passer un appel depuis l'application ACN Companion vers le numéro principal de Téléphonie numérique ACN, l'appel sera acheminé vers la messagerie vocale.

11. Puis-je transférer un appel depuis l'application ACN Companion vers mon appareil de Téléphonie numérique ACN ?

- Non.

➤ **Passer/Recevoir des appels**

↳

12. Ai-je besoin d'une connexion Internet pour passer un appel avec l'application ACN Companion ?

- Oui. Passer un appel avec ACN Companion revient à passer un appel local en utilisant votre opérateur de téléphonie mobile, il nécessite une connexion Wi-Fi ou 3G/4G.

13. Comment passer et recevoir des appels à l'aide de l'application ACN Companion ?

- Ouvrez l'application et composez simplement le numéro que vous souhaitez appeler ou faites défiler votre liste de contacts et sélectionnez un numéro de téléphone. Les appels passés vers votre numéro de Téléphonie numérique ACN apparaîtront sur votre smartphone tant que vous serez connecté(e) à l'application ACN Companion.

14. Puis-je passer un appel avec ACN Companion alors que mon appareil de Téléphonie numérique ACN est en cours d'utilisation ?

- Oui. Des appels distincts peuvent être passés en même temps depuis l'application ACN Companion et l'appareil de Téléphonie numérique ACN.

15. Puis-je recevoir un appel sur ACN Companion alors que mon appareil de Téléphonie numérique ACN est en cours d'utilisation ?

- Oui. ACN Companion peut recevoir des appels pendant que l'appareil de Téléphonie numérique ACN est en cours d'utilisation. De la même façon, l'appareil de Téléphonie numérique ACN peut recevoir des appels pendant qu'ACN Companion est en cours d'utilisation.

16. Qu'arrive-t-il si j'ai un appel entrant sur mon smartphone alors qu'ACN Companion est en cours d'utilisation ?

- **iPhone**
L'iPhone met automatiquement l'appelant ACN Companion en attente et répond à l'appel.
- **Android**
L'appareil sous Android vous avertit de l'appel entrant et vous permet soit de mettre l'appelant ACN Companion en attente, soit de répondre à l'appel entrant.

17. Si quelqu'un appelle mon numéro de téléphone numérique ACN, est-ce que mon smartphone sonnera ?

- Oui. Tant que vous êtes connecté(e) à l'application ACN Companion, vous recevrez l'appel sur votre smartphone et sur votre numéro principal de Téléphonie numérique ACN. Cette technologie est appelée « jumelage ».

18. Puis-je me servir d'ACN Companion pour passer des appels vidéo ?

- ACN Companion ne prend en charge que les appels audio.

19. Puis-je utiliser la liste de contacts de mon téléphone portable pour passer un appel par le biais de mon service de Téléphonie numérique ACN ?

- Non. Pour passer un appel, vous devez utiliser la liste de Contacts de l'application ACN Companion. Si vous passez un appel depuis votre liste de contacts principale, il sera associé au forfait de téléphone que vous avez souscrit auprès de votre opérateur de téléphonie mobile.

20. Mon Adaptateur de Téléphonie numérique ACN n'est pas connecté. Puis-je toutefois utiliser ACN Companion sur mon smartphone ?

- Oui. Une fois que vous avez commandé l'application ACN Companion et que vous l'avez installée sur votre smartphone, vous pouvez commencer à passer (et recevoir) des appels à l'aide de l'application. ACN Companion

fonctionnera, que votre appareil de Téléphonie numérique ACN soit connecté ou non.

- **Important !** Votre compte du Service de Téléphonie numérique ACN doit être en règle. Si votre service a été suspendu pour non-paiement, votre appli ACN Companion et votre service de Téléphonie numérique ACN ne pourront pas passer ou recevoir d'appels.

➤ **Fonctionnalités**

21. Est-ce que je peux consulter ma messagerie vocale de Téléphonie numérique ACN depuis l'application ACN Companion ?

- Oui. Vous pouvez récupérer vos messages vocaux en composant le *62 (à partir de votre smartphone) ou en composant directement le numéro de votre service de Téléphonie numérique.

22. Comment savoir si j'ai un message vocal en attente ?

- Cela dépendra du smartphone sur lequel vous utilisez l'application. Un iPhone affiche le message en attente à l'aide d'un indicateur numérique. Si vous utilisez un appareil Android compatible, il n'y a pas d'indicateur de message en attente.

23. Puis-je passer des appels à 3 interlocuteurs (appels de téléconférence) à l'aide d'ACN Companion ?

- Oui.

24. Qu'est-ce qui s'affiche comme identifiant appelant lorsque je passe un appel depuis l'application ACN Companion ?

- L'identifiant de l'appel est votre numéro de téléphone principal de Téléphonie numérique ACN.

➤ **Dépannage**

ACN vous recommande de ne pas modifier les Préférences ou les Paramètres avancés dans l'application ACN Companion. Si vous apportez des modifications et que vous

détectez un problème, veuillez rétablir les Préférences ou les Paramètres avancés aux valeurs par défaut, désinstaller et réinstaller l'application.

25. Je rencontre des problèmes de qualité audio. Que puis-je faire pour améliorer la qualité de mon appel ?

- Utilisez une connexion Wi-Fi dans la mesure du possible. Ce type de connexion vous fournira la meilleure qualité. Si le Wi-Fi n'est pas disponible, l'utilisation d'une connexion 4G est la meilleure option. Bien qu'il soit compatible avec la 3G, vous pourrez rencontrer des problèmes de qualité audio avec ce type de réseau.

26. J'ai bien une connexion Internet sur mon smartphone mais je n'arrive pas à passer ou à recevoir des appels sur mon application ACN Companion. Qu'est-ce qui ne va pas ?

- Vérifiez que l'appareil est en ligne en accédant à une page Web.
- Vérifiez que l'application est bien enregistrée et que vos identifiants de connexion sont corrects.
 - Vous pouvez récupérer vos nom d'utilisateur et mot de passe en appelant le Service Clients ACN et en suivant les instructions dans le menu automatisé.
- Appuyez sur l'icône Téléphone en bas à gauche de l'application ACN Companion (écran par défaut). Vous devriez voir s'afficher le message « Phone Ready » (Téléphone prêt à l'utilisation) et votre numéro de Téléphonie numérique ACN associé en haut ou au centre de l'écran de votre smartphone.
 - S'il s'affiche, vous devriez être en mesure de passer et / ou de recevoir des appels.
 - Sinon, déconnectez-vous de l'application et reconnectez-vous en allant dans Paramètres (icône en bas à droite) et en appuyant sur l'option Déconnexion en haut à droite de l'application.

27. Je constate que mes appels sont coupés au bout de 15 minutes. Qu'est-ce qui se passe ?

- Après l'essai initial, nous avons appris que certains fournisseurs de services Internet (FSI) limitaient les appels VoIP à 15 minutes. Veuillez contacter directement votre FSI pour en savoir davantage à ce sujet. Malheureusement, cela ne dépend pas d'ACN.
- Vous avez également la possibilité d'utiliser vos données mobiles.

➤ **Autre**

28. Quelle quantité de données est-ce que je consomme en utilisant ACN Companion sur un réseau 4G ou 3G ?

- Un appel de 5 minutes consomme généralement 2,2 Mo de données. Cependant, en fonction du type de connexion, vous pourriez consommer jusqu'à 6,5 Mo de données.

29. Qu'est-ce que je peux modifier pour optimiser les paramètres dans ACN Companion ?

- Les paramètres de l'application ACN Companion ont été optimisés pour les clients ACN. Nous vous recommandons de ne pas apporter de modifications.

30. Quels sont les paramètres par défaut de l'application ACN Companion ?

iPhone

Compte

Activé – En marche

Préférences

Réseau de données mobiles

Utiliser lorsque disponible - Activé

Autoriser les appels VoIP - Activé

Général

Exécuter en arrière-plan - Activé

Appel entrant

Utiliser la sonnerie - Activé

Vibreur - Activé

Alerte réponse - Activé

Alerte appel manqué - Activé

Sonnerie - Marimba

Appel en cours

Image d'arrière-plan – couleur unie

Image du contact - Aucune

Numéro de téléphone

Une pression pour appeler - Activé

Afficher le domaine URI - Désactivé

Contrôle connexion

Connexion automatique - Activé

Paramètres avancés

Journalisation verbose – Désactivé

Envoyer le journal – Statistiques d’appels – Affiche les statistiques du dernier appel.

Android

(les options peuvent varier en fonction de l’appareil Android)

Compte

Fonctionnalités spécifiques au compte

Désactiver les données mobiles – Désactivé

Désactiver les appels VoIP - Désactivé

Préférences

Réseau de données mobiles

Utiliser lorsque disponible - Activé

Autoriser les appels VoIP - Activé

Appel entrant

Utiliser la sonnerie - Activé

Vibreur - Activé

Image du contact – Activé

Sonnerie - Marimba

Numéro de téléphone

Une pression pour appeler - Activé

Afficher le domaine URI - Désactivé

Autres

Gain audio – Tout rétablir aux valeurs par défaut

Activer la tonalité du clavier - Désactivé

Garder la radio Wi-Fi activée – Activé

Lancement auto au démarrage – Activé

Ordre de classement des contacts -Prénom

Ordre d’affichage des contacts – Prénom d’abord

Utiliser le tri phonétique - Désactivé

Utiliser les notifications LED - Désactivé

Contrôle de connexion

Connexion auto - Activé

Paramètres avancés

Réduction de l’écho – Désactivé

Gain de microphone – Max.

Gain de haut-parleur – Max.

Options média avancées

Type d’API audio – Piste audio

Mode de réduction de l'écho – Auto

Contrôle automatique de gain – Activé

Contrôle de faible latence - Désactivé

Périphérique matériel

Correction haut-parleur – Désactivé
Source entrée audio – Communication vocale
Flux de lecture – Appel vocal
Journalisation de l'application
Journalisation verbose – Activé
Envoyer le journal – Non utilise