



## Nutzung der ACN Companion App

### ➤ Allgemeine Hinweise

#### 1. Downloaden und Installation von ACN Companion

- Besuchen Sie Google Play oder den App Store, um die kostenlose ACN Companion App herunterzuladen.
- Suchen Sie nach „ACN Companion“.
- Installieren Sie die App auf Ihrem Smartphone wie jede andere.
- Starten Sie die ACN Companion App nach der Installation und geben Sie Ihre Anmeldedaten ein:
  - Benutzername
  - Passwort

***Hinweis: Falls Sie noch nicht Ihren richtigen Benutzernamen und Ihr richtiges Passwort haben, rufen Sie bitte den Kundendienst von ACN an und folgen Sie den Anweisungen des automatisierten Menüs.***

#### 2. Funktioniert ACN Companion auf jedem Smartphone?

- Eine komplette Liste unterstützter Smartphones finden Sie [hier](#)

#### 3. Nutzt ACN Companion meine Mobilfunkminuten?

- Wenn Sie ACN Companion nur über WLAN oder 3G/4G nutzen, werden Ihre mobilen Sprachminuten nicht verbraucht. Allerdings können die mobilen Datentarife gelten, wenn Sie ein 3G-/4G-Netz verwenden. Es ist wichtig, sicherzustellen, dass Sie die ACN Companion App verwenden, um Anrufe zu tätigen. ACN empfiehlt WLAN als bevorzugte Verbindungsart.

#### 4. Ich habe meinen Benutzernamen und/oder mein Passwort für mein ACN Companion vergessen. Wo kann ich diese finden?

- Falls Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort vergessen haben, rufen Sie bitte den Kundendienst von ACN an und folgen Sie den Anweisungen des automatisierten Menüs.

**5. Ich würde gerne meinen Benutzernamen für die ACN Companion App ändern. Wie gehe ich da vor?**

- Der Benutzername der ACN Companion App ist eindeutig Ihrer Rufnummer zugeordnet und kann nicht geändert werden.

**6. Wie viele ACN Companion Anschlüsse kann ich mit meinem digitalen Telefondienst von ACN bestellen?**

- Pro Hauptanschluss für den digitalen Telefondienst von ACN wird ein ACN Companion Anschluss angeboten.

**7. Wie kann ich ACN Companion auf mehr als einem Smartphone nutzen?**

- ACN Companion ist jeweils auf einem Smartphone registriert. Wenn Sie das registrierte Smartphone ändern möchten, rufen Sie bitte den Kundendienst von ACN an und folgen Sie den Anweisungen des automatisierten Menüs.

**8. Wie kann ich mein aktuelles Smartphone abmelden, um ACN Companion auf einem anderen Smartphone herunterzuladen?**

- ACN Companion ist jeweils auf einem Smartphone registriert. Wenn Sie das registrierte Smartphone ändern möchten, rufen Sie bitte den Kundendienst von ACN an und folgen Sie den Anweisungen des automatisierten Menüs.

**9. Wie lösche ich ACN Companion von meinem Smartphone?**

- Deinstallieren Sie die App wie Sie es mit jeder anderen Anwendung auf Ihrem Smartphone tun würden.

**10. Kann ich mein Gerät für den digitalen Telefondienst von ACN von der ACN Companion App aus anrufen?**

- Die ACN Companion App und Ihr Hauptgerät für den digitalen Telefondienst von ACN haben dieselbe Rufnummer. Wenn Sie einen Anruf von der ACN Companion App zur Hauptrufnummer des digitalen

Telefondienstes von ACN tätigen, wird der Anruf zur Mailbox weitergeleitet.

**11. Kann ich einen Anruf von meiner ACN Companion App an mein Gerät für den digitalen Telefondienst von ACN weiterleiten?**

- Nein.

➤ **Anrufe tätigen/entgegennehmen**

**12. Benötige ich eine Internetverbindung, um Anrufe mit der ACN Companion App zu tätigen?**

- Ja, einen Anruf mit der ACN Companion App zu tätigen, ist zwar das gleiche wie einen Anruf über Ihren Mobilfunkanbieter zu tätigen, es ist aber WLAN oder 3G/4G erforderlich, um eine Verbindung herzustellen.

**13. Wie tätige ich und nehme ich Anrufe mit ACN Companion entgegen?**

- Öffnen Sie die App und wählen Sie einfach die Nummer direkt, die Sie anrufen möchten oder ziehen Sie Ihre Kontaktliste hoch und wählen Sie die Rufnummer aus. Anrufe, die an Ihre Rufnummer für Ihren digitalen Telefondienst von ACN getätigt werden, erscheinen auf Ihrem Smartphone, solange Sie in die ACN Companion App eingeloggt sind.

**14. Kann ich einen Anruf mit ACN Companion tätigen, während gleichzeitig mein Gerät für den digitalen Telefondienst von ACN in Gebrauch ist?**

- Ja, separate Anrufe können sowohl von der ACN Companion App als auch von dem Gerät für den digitalen Telefondienst von ACN gleichzeitig getätigt werden.

**15. Kann ich einen Anruf auf ACN Companion erhalten, während mein Gerät für den digitalen Telefondienst von ACN in Gebrauch ist?**

- Ja. ACN Companion kann Anrufe empfangen, während das Gerät für den digitalen Telefondienst von ACN in Gebrauch ist. Gleichermaßen kann das Gerät für den digitalen Telefondienst von ACN Anrufe empfangen, während ACN Companion genutzt wird.

**16. Was passiert, wenn ich einen eingehenden Anruf auf mein Smartphone erhalte, während ACN Companion in Gebrauch ist?**

- **iPhone**  
Ein iPhone schaltet den ACN Companion Anrufer automatisch auf Halten und nimmt den eingehenden Anruf entgegen.
- **Android**  
Ein Android-Gerät informiert Sie über den eingehenden Anruf und ermöglicht Ihnen, den ACN Companion Anrufer auf Halten zu setzen und den eingehenden Anruf entgegenzunehmen.

**17. Klingelt mein Smartphone, wenn jemand meine Rufnummer des digitalen Telefondienstes von ACN anruft?**

- Ja, solange Sie in die ACN Companion App eingeloggt sind, wird der Anruf auf Ihrem Smartphone und Ihrer Hauptrufnummer für den digitalen Telefondienst von ACN eingehen. Diese Technologie nennt sich „Twinning“.

**18. Kann ich mit ACN Companion einen Videoanruf tätigen?**

- ACN Companion unterstützt nur Audioanrufe.

**19. Kann ich die Kontaktliste meines Mobiltelefons nutzen, um einen Anruf über meinen digitalen Telefondienst von ACN zu tätigen?**

- Nein, Sie müssen die Kontaktliste der ACN Companion App verwenden, um einen Anruf zu tätigen. Wenn Sie einen Anruf von Ihrer Hauptkontaktliste tätigen, wird dieser mit dem Telefentarif in Verbindung gebracht, den Sie von Ihrem Mobilfunktelefonanbieter haben.

**20. Mein Adapter für den digitalen Telefondienst von ACN ist nicht angeschlossen. Kann ich trotzdem ACN Companion auf meinem Smartphone nutzen?**

- Ja, sobald Sie die ACN Companion App bestellt und auf Ihrem Smartphone installiert haben, können Sie Anrufe mit der App tätigen (und entgegennehmen). ACN Companion funktioniert, unabhängig davon, ob Ihr Gerät für den digitalen Telefondienst von ACN angeschlossen ist oder nicht.
- **Wichtig!** Ihr Konto für den digitalen Telefondienst von ACN muss in Ordnung sein. Wenn Ihr Dienst wegen Nichtzahlung gesperrt ist, so bedeutet dies folglich, dass Sie mit Ihrer ACN Companion App und Ihrem

digitalen Telefondienst von ACN keine Anrufe tätigen /entgegennehmen können.

## Funktionen

### **21. Kann ich meine Mailbox des digitalen Telefondienstes von ACN von meiner ACN Companion App aus abrufen?**

- Ja, Sie können Ihre Sprachnachrichten abrufen, indem Sie \*62 (auf Ihrem Smartphone) wählen oder indem Sie direkt die Rufnummer Ihres digitalen Telefondienstes anwählen.

### **22. Wie kann ich feststellen, ob ich eine Nachricht erhalten habe?**

- Das hängt davon ab, mit was für einem Smartphone Sie die Anwendung nutzen. Ein iPhone zeigt eine numerische Anzeige, dass eine Nachricht eingegangen ist. Bei einem kompatiblen Android-Gerät gibt es keinen Hinweis bzw. keine Anzeige, wenn eine Nachricht eingegangen ist.

### **23. Kann ich mit der ACN Companion einen Anruf mit drei Teilnehmern (Telefonkonferenz) tätigen?**

- Ja.

### **24. Was wird als Anruferkennung angezeigt, wenn ich einen Anruf von der ACN Companion App tätige?**

- Die Anruferkennung zeigt Ihre Hauptrufnummer des digitalen Telefondienstes von ACN an.

## Problembehebung

ACN empfiehlt, dass Sie Einstellungen oder Erweiterte Einstellungen innerhalb der ACN Companion App nicht ändern. Wenn Sie Änderungen vornehmen und ein Problem entdecken, stellen Sie bitte die Standardeinstellungen bei den Einstellungen und Erweiterten Einstellungen wieder her, deinstallieren Sie die App und installieren Sie diese erneut.

**25. Ich habe Probleme mit der Audio-Qualität. Was kann ich tun, um die Anrufqualität zu verbessern?**

- Nutzen Sie wann immer möglich eine WLAN-Verbindung. Diese Verbindungsart bietet das beste Qualitätserlebnis. Falls WLAN nicht verfügbar ist, ist die zweitbeste Option eine 4G-Datenverbindung. Obwohl kompatibel auf einem 3G-Netz, haben Sie möglicherweise noch Audio-Qualitätsprobleme.

**26. Ich habe eine Internetverbindung auf meinem Smartphone, aber ich kann keine Anrufe mit meiner ACN Companion App tätigen/entgegennehmen. Wo liegt das Problem?**

- Stellen Sie sicher, dass das Gerät online ist, indem Sie auf eine Webseite gehen.
- Stellen Sie sicher, dass die App registriert ist und Ihre Anmeldedaten korrekt sind.
  - Sie erfahren Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort, indem Sie den Kundendienst von ACN anrufen und den Anweisungen des automatisierten Menüs folgen.
- Drücken Sie links unten in der ACN Companion App (Standardbildschirm) auf das Telefon-Symbol. Sie sollten die Nachricht "Phone Ready" (Telefon bereit) und oben/Mitte des Bildschirms Ihres Smartphones Ihre zugehörige Rufnummer des digitalen Telefondienstes von ACN sehen.
  - Wenn dies angezeigt wird, sollten Sie in der Lage sein, Anrufe zu tätigen/entgegenzunehmen.
  - Falls nicht, melden Sie sich bei der Anwendung ab und wieder an, indem Sie auf Einstellungen (Symbol rechts unten) gehen und rechts oben in der Anwendung auf die Option Abmelden drücken.

**27. Ich habe festgestellt, dass meine Gespräche nach 15 Minuten abgebrochen werden. Wo liegt das Problem?**

- Bei den ersten Tests haben wir herausgefunden, dass einige Internetanbieter VoIP-Anrufe auf 15 Minuten begrenzen. Bitte wenden Sie sich direkt an Ihren Internetanbieter und fragen Sie nach. Leider liegt dies außerhalb der Kontrolle von ACN.
- Sie haben auch die Möglichkeit, Ihre mobilen Daten zu nutzen.

➤ **Sonstiges**

**28. Wie viele Daten werden durch die Verwendung von ACN Companion über ein 4G oder 3G-Netz verbraucht?**

- Ein 5-minütiger Anruf verbraucht gewöhnlich 2,2 MB Daten. Aber je nach Verbindungsart können bis zu 6,5 MB Daten verbraucht werden.

**29. Welche Änderungen kann ich vornehmen, um die Einstellungen in ACN Companion zu optimieren?**

- Die Einstellungen der ACN Companion App sind für ACN-Kunden optimiert worden. Wir empfehlen, diese nicht zu ändern.

**30. Was sind die Standardeinstellungen für die ACN Companion App?**

**iPhone**

**Account (Konto)**

Enabled (Aktiviert) – On (An)

**Preferences (Einstellungen)**

Mobile Data Network (Mobiles Datennetzwerk)

Use When Available (Verwenden, wenn verfügbar) - Enabled (Aktiviert)

Allow VoIP Calls (VoIP-Anrufe erlauben) – Enabled (Aktiviert)

General (Allgemein)

Run in Background (Im Hintergrund laufen) – Enabled (Aktiviert)

Incoming Call (Eingehender Anruf)

Play Ringtone (Klingelton wiedergeben) – Enabled (Aktiviert)

Vibrate (Vibrieren) – Enabled (Aktiviert)

Alert Answer (Benachrichtigung antworten) – Enabled (Aktiviert)

Alert Missed (Benachrichtigung verpasst) – Enabled (Aktiviert)

Ringtone (Klingelton) – Marimba

Call in Progress (Laufender Anruf)

Background Image (Hintergrundbild) – solid colour (einfarbig)

Contact Image (Kontakt Bild) – None (Nein)

Phone Number (Telefonnummer)

Single Touch to Call (Anrufen per Knopfdruck) – Enabled (Aktiviert)

Show URI Domain (URI-Domäne anzeigen) – Disabled (Deaktiviert)

Login Control (Login-Kontrolle)

Auto Login (Auto-Login) – Enabled (Aktiviert)

**Advanced Settings (Erweiterte Einstellungen)**

Verbose Logging (Ausführliche Protokollierung) – Disabled (Deaktiviert)

Send Log (Protokoll senden) – Call Statistics (Anrufstatistiken) – Display statistics on last call (Statistiken über den letzten Anruf anzeigen).

## **Android**

*(Optionen variieren je nach Android-Gerät)*

### **Account (Konto)**

Account Specific Features (Konto-spezifische Funktionen)

Disable Mobile Data (Mobile Daten deaktivieren) – Disabled (Deaktiviert)

Disable VoIP Calls (VoIP-Anrufe deaktivieren) – Disabled (Deaktiviert)

### **Preferences (Einstellungen)**

Mobile Data Network (Mobiles Datennetzwerk)

Use When Available (Verwenden, wenn verfügbar) – Enabled (Aktiviert)

Allow VoIP Calls (VoIP-Anrufe erlauben) – Enabled (Aktiviert)

Incoming Call (Eingehender Anruf)

Play Ringtone (Klingelton wiedergeben) – Enabled (Aktiviert)

Vibrate (Vibrieren) – Enabled (Aktiviert)

Contact Image (Kontakt Bild) – Enabled (Aktiviert)

Ringtone (Klingelton) - Marimba

Phone Number (Telefonnummer)

Single Touch to Call (Anrufen per Knopfdruck) – Enabled (Aktiviert)

Show URI Domain (URI-Domäne anzeigen) – Disabled (Deaktiviert)

Additional (Zusätzliche)

Audio Gain (Tonverstärkung) – Reset all to return to defaults (Alle zurücksetzen auf Standardeinstellungen)

Play Keypad Tone (Hörbare Tastentöne) – Disabled (Deaktiviert)

Keep Wi-Fi Radio Awake (Wi-Fi Radio anlassen) – Enabled (Aktiviert)

Auto Start on Boot – Enabled (Aktiviert)

Contact Sort Order (Kontakt Sortieren Reihenfolge)-First Name (Vorname)

Contact Display Order (Kontakt Anzeige Reihenfolge) – First First Name (Vorname zuerst)

Use Phonetic Sorting (Phonetisch sortieren)- Disabled (Deaktiviert)

Use LED Notifications (LED-Benachrichtigungen verwenden) – Disabled (Deaktiviert)

Login Control (Login-Kontrolle)

Auto Login (Auto-Login) – Enabled (Aktiviert)

### **Advanced Settings (Erweiterte Einstellungen)**

Echo Cancellation (Echo Unterdrückung) – Disabled (Deaktiviert)

Microphone Gain (Mikrofonverstärkung) – Highest (Maximum)

Speaker Gain (Lautsprecherverstärkung) – Highest (Maximum)

Advanced Media Options (Erweiterte Medienoptionen)

Audio API Type (Typ Audio-API) – Audio Track (Audio-Track)

Echo Cancellation Mode (Echo Unterdrückung Modus) – Auto (Autom.)

Auto Gain Control (Autom. Lautstärkeregelung) – Enabled (Aktiviert)



Low Latency Control (Steuerung Geringe Latenzzeit) - Disabled (Deaktiviert)  
Device Hardware (Geräte-Hardware)  
Speakerphone Fix (Freisprechfunktion feststellen) – Disabled (Deaktiviert)  
Audio Input Source (Audioquelle) – Voice Communication  
(Sprachkommunikation)  
Playback Stream (Wiedergabestream) – Voice Call (Sprachanruf)  
Application Logging (Anwendungsprotokollierung)  
Verbose Logging (Ausführliche Protokollierung) – Enabled (Aktiviert)  
Send Log (Protokoll senden) – Not used (Nicht in Benutzung)