



BRUGERVEJLEDNING TIL ACN DIGITAL TELEFONSERVICE (DTS)

Sådan bruger du din telefonadapter og foretager opkald hjemmefra

➤ **Generelle retningslinjer**

1. **Hvad skal jeg bruge for at komme i gang med ACN Digital Telefonservice (DTS)?**

- Du skal bruge en bredbåndsinternetforbindelse med en overførselshastighed på mindst 128 kbps og en fakturerings- og leveringsadresse i et af de europæiske lande, hvor ACN Digital Telefonservice er tilgængelig. ACN anbefaler desuden, at du benytter ACN Telefonadapter med en router og et ethernet-kabel.
- Derudover skal du bruge et kreditkort til den første bestilling.

2. **Hvordan ved jeg, om min internetforbindelse opfylder kravene til minimumshastighed for ACN Digital Telefonservice (DTS)?**

- Du kan finde overførselshastigheden for din internetforbindelse ved at klikke på dette link: <http://www.speedtest.net/>
- Du kan også bekræfte overførselshastigheden ved at se på den aftale, du har med din internetleverandør. Vær opmærksom på, at den hastighed, der er angivet, er den maksimale overførselshastighed og ikke den faktiske hastighed, som kan variere alt efter en lang række forhold, herunder tidspunkt, netværkstrafik mv.

3. **Understøtter ACN Digital Telefonservice (DTS) faxmaskiner og alarmsystemer?**

- Nej, desværre ikke. Servicen understøtter ikke fax- og alarmsystemer.

4. **Vil ACN Digital Telefonservice (DTS) påvirke min internetforbindelse, herunder hastigheden, når jeg bruger min computer?**

- Du kan foretage og modtage taleopkald, mens du er på internettet din computer, uden at det påvirker overførselshastigheden. ACN bruger avancerede lydkompressionsteknikker for at minimere den datatrafik, der forårsages af opkald og for at maksimere den båndbredde, der er tilgængelig til din øvrige internettrafik.

5. **Hvis jeg allerede har en telefonadapter af et andet mærke, kan jeg så benytte den til ACN Digital Telefonservice (DTS)?**

- Nej, du kan kun bruge en ACN Telefonadapter til ACN Digital Telefonservice (DTS).

➤ **Sådan bestiller du ACN Digital Telefonservice (DTS)**

6. **Er det sikkert at afgive en bestilling online?**

- Ja. Vores webportal er sikret med et SSL-certifikat, som giver den største sikkerhed for dine person- og betalingsoplysninger.

7. **Kan jeg bestille ACN Digitale Telefonservice (DTS) uden en ACN-enhed eller en ACN-enhed uden telefonordningen?**

- Som udgangspunkt skal telefonordningen og ACN-enheden bestilles sammen. Der er dog en (1) enkelt undtagelse:
- For kunder med en eksisterende ACN Telefonadapter uden telefonordning er det muligt at bestille en ny ordning til denne enhed ved at vælge "Aktivér brugt ACN Telefonadapter" ved bestilling.

8. **Kan jeg bestille to (2) enheder til min ACN Digital Telefonservice (DTS)?**

- Nej, ACN Digital Telefonservice (DTS) fungerer med én (1) enhed. Hvis du ønsker to (2) enheder, skal du bestille to (2) telefonordninger.

9. Hvordan ved jeg, hvornår min ACN Digital Telefonservice (DTS) er blevet aktiveret?

- Du vil modtage en e-mail på den e-mailadresse, du oplyste, da du afgav bestillingen.

➤ Installation og indstillinger

10. Kan jeg forbinde mere end én telefonadapter til det samme telefonnummer?

- I modsætning til en almindelig telefon kan du ikke forbinde mere end én (1) telefonadapter til det samme telefonnummer. Men du kan have flere telefonadapters på samme sted med forskellige numre på én konto.

11. Kan jeg bruge flere telefoner med ACN Digital Telefonservice (DTS)?

- Ja, det kan du med en ACN Telefonadapter.
- Mange af vores telefonadapterkunder bruger trådløse telefonsystemer, der har en baseenhed med ekstra telefoner. Baseenheden til de trådløse telefoner kan forbindes direkte til telefonstikket på din telefonadapter. Du kan så anbringe flere telefoner forskellige steder i dit hjem. Alternativt kan du købe en forlængerledning til dit telefonstik med mulighed for tilslutning af flere telefoner og derefter forbinde den til telefonstikket på din ACN Telefonadapter. Dette vil gøre det muligt for dig at bruge flere telefoner med din ACN Digital Telefonservice (DTS).

12. Hvis jeg bruger flere telefoner med ACN Digital Telefonservice (DTS) og telefonadapteren, vil alle telefonerne så ringe?

- Ja, alle telefoner, der er forbundet til din ACN-enhed, vil ringe og du kan bruge dem til at besvare opkald med.

➤ Funktioner

13. Hvordan fungerer 'Bank' på?

- Når du er på telefonlinjen, vil du høre en række biplyde, der indikerer et indgående opkald. For at acceptere det indgående opkald og sætte den oprindelige samtale på hold skal du trykke kort på telefonens flash-knap (1-2 sekunder) eller kort trykke på "læg på"-knappen på din telefon. For

at vende tilbage til den oprindelige samtale skal du kort trykke på flash-knappen eller "læg på"-knappen igen.

14. Hvordan kan jeg foretage et '3 på linjen'-opkald?

- Indtast det første telefonnummer, du vil ringe til. Når personen besvarer opkaldet, skal du trykke på knappen 'Konference'. Hermed bliver den første deltager sat på hold, og du kan ringe til det andet nummer. Indtast den anden persons telefonnummer, og tryk på Ring op.
- Når den anden person har taget telefonen, skal du trykke på knappen 'Konference' igen, hvorefter konferenceopkaldet er i gang.

15. Hvordan finder jeg ud af det, hvis min ACN Digital Telefonservice (DTS) er utilgængelig?

- For at vurdere tilgængeligheden af servicen skal du løfte telefonrøret på den telefon, der er forbundet til Telefonadapteren, lytte efter klartonen og forsøge at ringe op/modtage opkald. Prøv at ringe til mere end ét nummer. Du bør også kontrollere, om du har installeret din telefonadapter rigtigt og sikre, at ledningerne er ordentligt forbundet.

16. Er der en telefonsvarerservice?

- Ja. Digital Telefonservice (DTS) har telefonsvarerservice.

17. Er der mulighed for 'Opkaldsspærring' i ACN Digital Telefonservice (DTS)?

- Ja, du kan spærre for opkald til servicenumre ved at kontakte ACN Customer Services.

18. Indeholder ACN Digital Telefonservice (DTS) standardfunktioner såsom Banke på, Vis nummer og Viderestilling?

- Ja. ACN Digital Telefonservice (DTS) udbyder de samme standardfunktioner, som en traditionel telefonordning, herunder:
 - Banke på
 - Vis nummer
 - Viderestilling
 - På hold – Opkald med 3 på linjen (konferenceopkald)
 - Telefonsvarer
 - Gentag sidste nummer

- Hurtigopkald

19. Hvordan indstiller jeg et hurtigopkald?

- For at indstille et hurtigopkald skal du taste *74 efterfulgt af et hurtigopkaldsnummer (et etcifret nummer). Derefter skal du indtaste det telefonnummer, du ønsker bliver tilknyttet hurtigopkaldsnummeret og trykke på #. For at ringe til nummeret skal du blot trykke på det valgte hurtigopkaldsnummer og derefter trykke på #.

➤ Fakturering og betaling

20. Sender ACN en elektronisk eller en fysisk faktura?

- ACN sender en elektronisk faktura. Når din månedsfaktura er klar, modtager du en e-mail med et link, du kan klikke på for at se den online.

21. Hvilke betalingsmetoder kan jeg vælge imellem?

- Man kan kun betale for ACN-enheden med kreditkort. Du kan derefter vælge at betale dit månedsgebyr med kreditkort eller betalingservice.

➤ Din ACN-konto

22. Hvordan ændrer jeg mine kontooplysninger eller administrerer mine serviceindstillinger?

- Du kan administrere din konto online via ACN's selvbetjeningsportal (www.myacn.eu). Alternativt kan du kontakte ACN Customer Services.

Sådan bruger du ACN Companion-appen

➤ Generelle retningslinjer

23. Sådan downloader og installerer du ACN Companion

- Gå til Google Play eller App Store for at downloade den gratis ACN Companion-app.
- Søg efter "ACN Companion"
- Installer appen på din smartphone på samme måde, som du plejer
- Når du har installeret appen, skal du åbne ACN Companion og indtaste dine loginoplysninger:
 - Brugernavn
 - Adgangskode

Bemærk: Hvis du ikke har et entydigt brugernavn og en adgangskode, skal du kontakte ACN Customer Services og følge anvisningerne i den automatiske menu.

24. Fungerer ACN Companion på en hvilken som helst smartphone?

- Se hele listen over understøttede smartphones [her](#)

25. Bruger ACN Companion taletiden på min mobiltelefon?

- Når du bruger ACN Companion-appen via Wi-Fi eller 3G/4G, bruges der ikke af din taletid. Priser for mobildata vil muligvis være gældende, hvis du bruger den på et 3G-/4G-netværk. Det er vigtigt, at du sikrer dig, at du bruger ACN Companion-appen, når du foretager opkald. ACN anbefaler, at du bruger Wi-Fi som din foretrukne forbindelsestype.

26. Jeg har glemt mit brugernavn og/eller adgangskode til ACN Companion. Hvor finder jeg disse oplysninger?

- Hvis du har glemt dit brugernavn eller din adgangskode, skal du ringe til ACN Customer Services og følge anvisningerne i den automatiske menu.

27. Jeg vil gerne ændre brugernavnet til min ACN Companion. Hvordan gør jeg det?

- Brugernavnet til ACN Companion er unikt for dit telefonnummer og kan ikke ændres.

28. Hvor mange ACN Companion-linjer kan jeg bestille med min ACN Digital Telefonservice (DTS)?

- Der tilbydes én ACN Companion-linje for hver primær ACN Digital Telefonservice-linje.

29. Hvordan bruger jeg ACN Companion på mere end én smartphone?

- ACN Companion registreres med én smartphone ad gangen. Hvis du gerne vil ændre den registrerede smartphone, skal du ringe til ACN Customer Services og følge anvisningerne i den automatiske menu.

30. Hvordan afmelder jeg min nuværende smartphone, så jeg kan downloade ACN Companion til en anden smartphone?

- ACN Companion registreres med én smartphone ad gangen. Hvis du gerne vil ændre den registrerede smartphone, skal du ringe til ACN Customer Services og følge anvisningerne i den automatiske menu.

31. Hvordan fjerner jeg ACN Companion fra min smartphone?

- Afinstaller appen på samme måde, som du afinstallerer andre apps på din smartphone.

32. Kan jeg ringe til min ACN Digital Telefonservice-enhed fra ACN Companion-appen?

- ACN Companion-appen og din primære Digital Telefonservice-enhed deler telefonnummer. Hvis du forsøger at ringe til det primære ACN Digital Telefonservice-nummer fra ACN Companion-appen, sendes opkaldet videre til en telefonsvarer.

33. Kan jeg videresende et opkald fra ACN Companion-appen til min ACN Digital Telefonservice-enhed?

- Nej.

➤ **Sådan foretager/modtager du opkald**

34. Skal jeg bruge en internetforbindelse for at ringe fra Companion-appen?

- Ja. Selvom det at foretage et opkald via ACN Companion-appen svarer til at foretage et lokalt opkald via dit mobilskab, kræver det Wi-Fi eller 3G/4G at foretage opkaldet.

35. Hvordan foretager og modtager jeg opkald med ACN Companion?

- Du skal blot åbne appen og indtaste det nummer, du vil ringe til, eller åbne din kontaktliste og vælge telefonnummeret. De opkald, der er modtaget på dit ACN Digital Telefonservice-nummer, vises på din smartphone, så længe du er logget på ACN Companion-appen.

36. Kan jeg foretage et opkald med ACN Companion, samtidig med at min Digital Telefonservice-enhed er i brug?

- Ja. Du kan foretage separate opkald fra både ACN Companion-appen og ACN Digital Telefonservice-enheden samtidig.

37. Kan jeg modtage et opkald på ACN Companion, når min ACN Digital Telefonservice-enhed er i brug?

- Ja. ACN Companion kan modtage opkald, samtidig med at ACN Digital Telefonservice-enheden er i brug. Ligeledes kan ACN Digital Telefonservice-enheden modtage opkald, når ACN Companion er i brug.

38. Hvad sker der, hvis jeg modtager et indgående opkald på min smartphone, mens ACN Companion er i brug?

- **iPhone**
En iPhone sætter automatisk den person, der ringer til ACN Companion på hold, og besvarer det indgående opkald.
- **Android**
En Android-enhed giver dig besked om det indgående opkald og giver dig mulighed for at besvare det indgående opkald.

39. Hvis en person ringer til mit ACN Digital Telefonservice-nummer, ringer min smartphone så?

- Ja. Så længe du er logget på ACN Companion-appen, vil du modtage opkaldet på din smartphone og på dit primære ACN Digital Telefonservice-nummer. Denne teknologi kaldes for 'twinning'.

40. Kan jeg bruge min ACN Companion til at foretage videoopkald?

- ACN Companion understøtter kun taleopkald.

41. Kan jeg bruge kontaklisten på min mobiltelefon til at foretage opkald via min ACN Digital Telefonservice?

- Nej. Du skal bruge kontaklisten i ACN Companion-appen for at foretage opkald. Hvis du foretager et opkald via din primære kontakliste, vil det blive koblet til det abonnement, du har tegnet hos dit mobilselskab.

42. Min ACN Digital Telefonservice-adapter er ikke tilsluttet. Kan jeg stadig bruge ACN Companion på min smartphone?

- Ja. Når du har bestilt ACN Companion og installeret den på din smartphone, kan du begynde at foretage (og modtage) opkald med appen. ACN Companion virker, uanset om din ACN Digital Telefonservice-enhed er tilsluttet eller ej.
- **Vigtigt!** Der skal være midler på din ACN Digital Telefonservice-konto. Midlertidigt stop af servicen ved manglende betaling vil resultere i, at din ACN Companion-app og din ACN Digital Telefonservice ikke kan foretage/modtage opkald.

➤ Funktioner

43. Vil jeg kunne tjekke min ACN Digital Telefonservice-telefonsvarer fra ACN Companion-appen?

- Ja. Du kan aflytte din telefonsvarer ved at taste *62 (på din smartphone) eller ved at taste dit ACN Digital Telefonservice-nummer direkte.

44. Hvordan kan jeg se det, hvis der ligger en besked på min telefonsvarer?

- Dette vil afhænge af, hvilken smartphone du bruger appen på. På en iPhone vises en numerisk indikator på, at der ligger en besked. Der findes ingen indikator på, at der ligger en besked, hvis du bruger en kompatibel Android-enhed.

45. Kan jeg foretage opkald med 3 på linjen (konferenceopkald) med ACN Companion?

- Ja.

46. Hvad vises som opkalds-id, når jeg foretager et opkald fra ACN Companion-appen?

- Opkalds-id'et er dit primære ACN Digital Telefonservice-nummer.

➤ **Fejlfinding**

ACN anbefaler, at du ikke ændrer Indstillinger eller Avancerede indstillinger i ACN Companion-appen. Hvis du foretager ændringer, eller opdager et problem, skal du nulstille Indstillinger eller Avancerede indstillinger til fabriksindstillinger ved at afinstallere appen og derefter geninstallere den.

47. Jeg har problemer med kvaliteten af lyden. Hvad kan jeg gøre for at forbedre kvaliteten af mit opkald?

- Brug en Wi-Fi-forbindelse, hvis det er muligt. Denne forbindelsestype giver den bedste kvalitetsoplevelse. Hvis der ikke er noget tilgængeligt Wi-Fi, er den næstbedste løsning at bruge en 4G-dataforbindelse. Servicen kan anvendes på et 3G-netværk, men du vil muligvis fortsat opleve problemer med kvaliteten.

48. Jeg har en internetforbindelse på min smartphone, men jeg kan ikke foretage/modtage opkald med min ACN Companion-app. Hvad er problemet?

- Tjek, om enheden er online ved at gå ind på en vilkårlig hjemmeside.
- Tjek, om appen er registreret, og at dine login-oplysninger er korrekte.
 - Du kan finde dit brugernavn og din adgangskode ved at ringe til ACN Customer Services og følge anvisningerne i den automatiske menu.
- Tryk på telefonikonet i nederste venstre hjørne af ACN Companion-appen (standardskærm). Du bør se beskeden "Phone ready" (Telefon klar) og dit tilknyttede ACN Digital Telefonservice-nummer øverst/midt på din smartphone-skærm.
 - Hvis du kan se beskeden, bør du kunne foretage/modtage opkald.
 - Hvis ikke, skal du logge af appen og logge på igen ved at gå til Indstillinger (ikonet nederst til højre) og trykke på Log af øverst til højre i appen.

49. Jeg har lagt mærke til, at min forbindelse bliver afbrudt efter 15 minutter. Hvad er problemet?

- I forbindelse med vores indledende test kunne vi konstatere, at nogle internetudbydere (ISP'er) begrænser VoIP-opkald til 15 minutter. Kontakt din internetudbyder direkte, hvis du har spørgsmål vedrørende dette. ACN har desværre ikke mulighed for at påvirke dette.
- Du kan eventuelt vælge at bruge mobildata.

➤ Andet

50. Hvor meget data bruger ACN Companion på et 4G- eller 3G-netværk?

- Ved et opkald på fem minutter bruger du typisk 2.2 MB data. Afhængig af din forbindelsestype kan det dog være op til 6.5 MB data.

51. Hvordan kan jeg foretage ændringer for at optimere indstillingerne i ACN Companion?

- Indstillingerne i ACN Companion-appen er optimeret til ACN-kunder. Vi anbefaler, at du ikke foretager ændringer.

52. Hvad er standardindstillingerne for ACN Companion-appen?

iPhone

Account / Konto

Enabled – On / Aktiveret – Tændt

Preferences / Indstillinger

Mobile Data Network / Mobilt datanetværk

Use When Available - Enabled / Anvend, hvis tilgængeligt - Aktiveret

Allow VoIP Calls - Enabled / Tillad VoIP-opkald - Aktiveret

General / Generelt

Run in Background -Enabled / Kør i baggrunden - Aktiveret

Incoming Call / Indgående opkald

Play Ringtone - Enabled / Afspil ringtone - Aktiveret

Vibrate - Enabled / Vibrér - Aktiveret

Alert Answer - Enabled / Besvar besked - Aktiveret

Alert Missed - Enabled / Ubesvaret besked - Aktiveret

Ringtone - Marimba / Ringtone - Marimba

Call in Progress / Igangværende opkald

Background Image – solid color / Baggrundsbillede – dækkende farve

Contact Image - None / Kontaktbillede - Intet

Phone Number / Telefonnummer

Single Touch To Call - Enabled / Opkald ved enkelt berøring - Aktiveret

Show URI Domain - Disabled / Vis URL-domæne - Deaktiveret

Login Control / Login-kontrol

Auto Login - Enabled / Automatisk login - Aktiveret

Advanced Settings / Avancerede indstillinger

Verbose Logging – Disabled / Detaljeret logføring – Deaktiveret

Send Log – Call Statistics – Displays statistics on last call / Send Logfil –
Opkaldsstatistik – Viser statistik for seneste opkald.

Android

(indstillinger kan variere fra Android-enhed til Android-enhed)

Account / Konto

Account Specific Features / Kontospecifikke funktioner

Disable Mobile Data – Disabled / Deaktiver mobildata - Deaktiveret

Disable VoIP Calls - Disabled / Deaktiver VoIP-opkald - Deaktiveret

Preferences / Indstillinger

Mobile Data Network / Mobilt datanetværk

Use When Available - Enabled / Anvend, hvis tilgængeligt - Aktiveret

Allow VoIP Calls - Enabled / Tillad VoIP-opkald - Aktiveret

Incoming Call / Indgående opkald

Play Ringtone - Enabled / Afspil ringtone - Aktiveret

Vibrate - Enabled / Vibrér - Aktiveret

Contact Image – Enabled / Kontaktbillede - Aktiveret

Ringtone - Marimba / Ringtone - Marimba

Phone Number / Telefonnummer

Single Touch To Call - Enabled / Opkald ved enkelt berøring - Aktiveret

Show URI Domain - Disabled / Vis URL-domæne - Deaktiveret

Additional / Ekstra

Audio Gain – Reset all to return to defaults / Lydforstærkning – Nulstil
alle for at gå tilbage til standard

Play Keypad Tone - Disabled / Tastaturlyd - Deaktiveret

Keep Wi-Fi Radio Awake – Enabled / Lad Wi-Fi-radio køre – Aktiveret

Auto Start on Boot – Enabled / Automatisk start ved boot – Aktiveret

Contact Sort Order-First Name / Sorteringsrækkefølge for
kontaktpersoner – Fornavn

Contact Display Order – First Name First / Visningsrækkefølge for
kontaktpersoner – Fornavn først

Use Phonetic Sorting- Disabled / Anvend fonetisk sortering – Deaktiveret

Use LED Notifications - Disabled / Anvend LED-beskeder – Deaktiveret

Login Control / Login-kontrol

Auto Login - Enabled / Automatisk login - Aktiveret

Advanced Settings / Avancerede indstillinger

Echo Cancellation – Disabled / Ekkoannullering – Deaktiveret

Microphone Gain – Highest / Mikrofonforstærkning – Højeste

Speaker Gain – Highest / Højtalerforstærkning – Højeste

Advanced Media Options / Avancerede medieindstillinger

Audio API Type – Audio Track / API-type for lyd – Lydspor

Echo Cancellation Mode – Auto / Tilstand for ekkoannullering –
Automatisk

Auto Gain Control – Enabled / Automatisk forstærkningskontrol –
Aktiveret

Low Latency Control - Disabled / Kontrol af lav ventetid - Deaktiveret

Device Hardware / Enhedshardware

Speakerphone Fix – Disabled / Reparér højtalertelefon – Deaktiveret

Audio Input Source – Voice Communication / Kilde til lydinput –
Talekommunikation

Playback Stream – Voice Call / Afspilningsstream – Taleopkald

Application Logging / Logføring af app

Verbose Logging – Enabled / Detaljeret logføring – Aktiveret

Send Log – Not used / Send logfil – Bruges ikke