



## HANDLEIDING DIGITALE TELEFONIE VAN ACN

### Het gebruik van uw telefoonadapter en bellen vanuit huis

#### ➤ Algemene richtlijnen

#### 1. Wat heb ik nodig voordat ik gebruik kan maken van digitale telefonie van ACN?

- Klanten hebben zowel een breedbandinternetverbinding nodig met een minimale beschikbare uploadsnelheid van 128 Kbps, als een factuur- en verzendadres in één van de Europese landen waar digitale telefonie van ACN beschikbaar is. ACN adviseert tevens dat zijn klanten de ACN telefoonadapter gebruiken met een router en ethernetkabel.
- Verder is een creditcard nodig voor de eerste bestelling.

#### 2. Hoe weet ik of mijn internetverbinding voldoet aan de minimumsnelheid voor digitale telefonie van ACN?

- U kunt de uploadsnelheid van uw internetverbinding controleren door naar de volgende link te gaan: <http://www.speedtest.net>.
- U kunt de uploadsnelheid tevens bepalen door uw overeenkomst met uw internetaanbieder te controleren. Houdt u er rekening mee dat de aangegeven snelheid de maximale uploadsnelheid is en niet de eigenlijke snelheid die kan variëren als gevolg van een aantal factoren, waaronder het tijdstip op de dag, drukte op het netwerk, etc.

#### 3. Ondersteunt digitale telefonie van ACN faxen en alarmsystemen?

- Helaas niet, faxnummers en alarmsystemen worden niet ondersteund.

- 4. Heeft digitale telefonie van ACN invloed op de prestaties en snelheid van mijn internetverbinding als ik mijn computer gebruik?**
- U kunt bellen en gebeld worden terwijl u uw computer voor internet gebruikt, zonder dat uw upload- en downloadsnelheid wordt beïnvloed. ACN gebruikt geavanceerde audiocompressietechnieken om het gegevensverkeer dat nodig is voor gesprekken te minimaliseren en de beschikbare bandbreedte voor uw overige internetverkeer te maximaliseren.
- 5. Als ik al een telefoonadapter heb van een ander merk, kan ik deze dan gebruiken met digitale telefonie van ACN?**
- Nee. Alleen ACN telefoonadapters kunnen worden gebruikt met digitale telefonie van ACN.

## ➤ **Bestellen van digitale telefonie van ACN**

- 6. Is het online plaatsen van een bestelling veilig?**
- Ja, ons webportaal is beveiligd met een SSL-certificaat. Dit certificaat biedt het hoogste niveau van beveiliging voor uw persoonlijke en betaalgegevens.
- 7. Kan ik digitale telefonie van ACN bestellen zonder een ACN apparaat of een ACN apparaat zonder de dienst?**
- In het algemeen moeten de dienst en het ACN apparaat samen worden besteld. Er is echter één (1) uitzondering:
  - Voor klanten die een bestaande ACN telefoonadapter hebben zonder dienst is het mogelijk om een nieuwe dienst te bestellen voor dat bestaande apparaat door tijdens het bestelproces de volgende optie te selecteren: "Activering van gebruikte ACN telefoonadapter".
- 8. Mag ik twee (2) apparaten bestellen bij mijn dienst voor digitale telefonie van ACN?**
- Nee, digitale telefonie van ACN werkt met één (1) apparaat. Als u twee (2) apparaten wenst, moet u ook een bestelling plaatsen voor twee (2) diensten.

## 9. Hoe weet ik wanneer digitale telefonie van ACN is geactiveerd?

- Er zal een e-mail worden gestuurd naar het e-mailadres dat u aan ons heeft opgegeven bij het plaatsen van de bestelling.

## ➤ Installatie & instellingen

### 10. Kan ik meer dan één ACN telefoonadapter aansluiten op hetzelfde telefoonnummer?

- In tegenstelling tot normale telefoons kunt u niet meer dan één (1) telefoonadapter aansluiten op hetzelfde telefoonnummer. U kunt wel meerdere telefoonadapters op dezelfde locatie hebben met verschillende nummers op één account.

### 11. Kan ik meerdere telefoons gebruiken met digitale telefonie van ACN?

- Ja, dit is mogelijk met de ACN telefoonadapter.
- Vele van onze klanten met een ACN telefoonadapter gebruiken een draadloze telefoon met een basisstation en extra telefoons. Het basisstation van de draadloze telefoon kan direct worden aangesloten op de "Phone"-poort van uw ACN telefoonadapter. Er kunnen meerdere telefoons in uw huis worden geplaatst. U kunt ook een connector aanschaffen om het aantal telefoonpoorten uit te breiden en deze aansluiten op de "Phone"-poort van de telefoonadapter. Hierdoor kunt u meerdere telefoons gebruiken met digitale telefonie van ACN.

### 12. Als ik meerdere telefoons gebruik voor digitale telefonie van ACN met telefoonadapter, zullen alle telefoons dan overgaan?

- Ja, alle telefoons die aangesloten zijn via uw ACN apparaat zullen overgaan en kunnen worden opgenomen.

## ➤ Functies

### 13. Hoe werkt 'wisselgesprek'?

- Wanneer u aan de telefoon bent, zult u een aantal piepjes horen die aangeven dat u een inkomende oproep heeft. Om de inkomende oproep te accepteren en de oorspronkelijke persoon in de wacht te zetten, drukt

u kort op de “in de wacht”-knop van uw telefoon (1-2 seconden) of kort op de toets “beëindigen” van uw telefoon. Om terug te gaan naar de oorspronkelijke persoon, drukt u opnieuw kort op de “in de wacht”-toets of op de toets “beëindigen”.

#### **14. Hoe plaats ik een 3-wegoproep?**

- Kies het eerste nummer dat u wilt bellen. Zodra de persoon de telefoon opneemt, drukt u op de conferentietoets. Als gevolg van deze actie wordt de eerste beller automatisch in de wacht gezet en krijgt u de mogelijkheid het tweede nummer te bellen. Voer het nummer van de tweede persoon in en druk op de beltoets.
- Zodra de tweede persoon de telefoon opneemt, drukt u opnieuw op de conferentietoets. Hiermee wordt de telefoonconferentie gestart.

#### **15. Hoe weet ik of de dienst digitale telefonie van ACN niet beschikbaar is?**

- Om te bepalen of de dienst beschikbaar is, dient u de telefoon op te nemen die is aangesloten op de telefoonadapter. Vervolgens controleert u of u de kiestoon hoort en probeert u oproepen te plaatsen en te ontvangen. Probeer meer dan één nummer te bellen. U dient ook te controleren of de telefoonadapter op de juiste wijze is geïnstalleerd en of de kabels goed zijn aangesloten.

#### **16. Is er een voicemailservice?**

- Ja. Digitale telefonie van ACN biedt voicemail.

#### **17. Biedt digitale telefonie van ACN ook nummerblokkering?**

- Ja. U kunt info- en servicenummers laten blokkeren door contact op te nemen met de klantenservice van ACN.

#### **18. Biedt digitale telefonie van ACN de standaardfunctionaliteiten zoals wisselgesprek, nummerweergave en doorschakelen?**

- Ja. Digitale telefonie van ACN biedt alle standaardfunctionaliteiten van de traditionele telefoondiensten zoals:
  - Wisselgesprek
  - Nummerweergave
  - Doorschakelen

- Gesprek in de wachtstand - 3-wegsgesprek (telefoonconferentie)
- Voicemail
- Herhaling van het laatst gekozen nummer
- Versneld kiezen

#### **19. Hoe stel ik Versneld kiezen in?**

- Om Versneld kiezen in te stellen voert u \*74 in, gevolgd door een code voor Versneld kiezen (eencijferig nummer). Toets daarna het telefoonnummer in dat u voor deze code voor Versneld kiezen wilt gebruiken en druk op #. Om het nummer te bellen toetst u de betreffende eencijferige code voor Versneld kiezen in en drukt u op #.

### **➤ Facturering en betaling**

#### **20. Biedt ACN elektronische facturering?**

- Ja, ACN biedt elektronische facturering. Zodra uw maandelijkse factuur beschikbaar is, wordt u per e-mail op de hoogte gebracht. Via een link kunt u uw factuur dan online bekijken.

#### **21. Uit welke betaalopties kan ik kiezen?**

- Betaling voor uw ACN adapter kan alleen per creditcard worden gedaan. U kunt dan zelf kiezen of u de maandelijkse kosten per creditcard betaalt of via automatische incasso.

### **➤ Uw ACN-account**

#### **22. Hoe wijzig ik mijn accountgegevens en beheer ik mijn serviceopties?**

- U kunt uw account online beheren door de portal ACN Selfcare te gebruiken (toegankelijk via [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu)) of contact op te nemen met de klantenservice van ACN.

## Gebruik van de ACN Companion-app

### ➤ Algemene richtlijnen

#### 23. Downloaden en installeren van ACN Companion

- Ga naar Google Play of de App Store en download de gratis ACN Companion-app.
- Zoek naar ACN Companion
- Installeer de app zoals u normaal apps installeert op uw smartphone
- Zodra hij is geïnstalleerd, start u ACN Companion en voert u uw aanmeldgegevens in.
  - Gebruikersnaam
  - Wachtwoord

*Opmerking: Als u nog geen unieke gebruikersnaam en wachtwoord heeft, bel dan naar de Klantenservice van ACN en volg de instructies uit het geautomatiseerde menu op.*

#### 24. Werkt ACN Companion op iedere smartphone?

- Bekijk [hier](#) de complete lijst van ondersteunde smartphones

#### 25. Gebruikt ACN Companion mijn mobiele belminuten?

- Als u de ACN Companion-app alleen gebruikt via wifi of 3G/4G worden uw mobiele belminuten niet gebruikt. Het is echter wel mogelijk dat mobiele datatarieven van toepassing zijn als u de app gebruikt op een 3G/4G-netwerk. Het is belangrijk dat u er zeker van bent dat u de ACN Companion-app gebruikt voor het bellen. ACN beveelt aan om bij voorkeur wifi te gebruiken voor uw verbindingen.

#### 26. Ik ben mijn gebruikersnaam en/of wachtwoord voor ACN Companion vergeten. Waar vind ik die informatie?

- Als u uw gebruikersnaam en wachtwoord bent vergeten, bel dan naar de Klantenservice van ACN en volg de instructies uit het geautomatiseerde menu op.

**27. Ik wil mijn gebruikersnaam voor ACN Companion wijzigen. Hoe doe ik dat?**

- De gebruikersnaam voor ACN Companion is uniek voor uw telefoonnummer en kan niet worden gewijzigd.

**28. Hoeveel lijnen voor ACN Companion kan ik bestellen bij mijn dienst voor digitale telefonie van ACN?**

- Bij iedere primaire lijn voor digitale telefonie bieden wij één lijn voor ACN Companion.

**29. Hoe gebruik ik ACN Companion op meer dan één smartphone?**

- ACN Companion is op één smartphone tegelijkertijd geregistreerd. Als u de geregistreerde smartphone wilt wijzigen, bel dan naar de Klantenservice van ACN en volg de instructies uit het geautomatiseerde menu op.

**30. Hoe stop ik de registratie van mijn huidige smartphone om de ACN Companion op een andere smartphone te kunnen downloaden?**

- ACN Companion is op één smartphone tegelijkertijd geregistreerd. Als u de geregistreerde smartphone wilt wijzigen, bel dan naar de Klantenservice van ACN en volg de instructies uit het geautomatiseerde menu op.

**31. Hoe verwijder ik ACN Companion van mijn smartphone?**

- De-installeer de app zoals u normaal apps de-installeert van uw smartphone.

**32. Kan ik met de ACN Companion-app bellen naar mijn apparaat voor digitale telefonie van ACN?**

- De ACN Companion-app en het apparaat voor digitale telefonie van ACN delen hetzelfde telefoonnummer. Als u via de ACN Companion-app probeert te bellen naar uw primaire telefoonnummer van digitale

telefonie van ACN, zal het gesprek worden doorgesluist naar uw voicemail.

**33. Kan ik een gesprek van de ACN Companion-app doorschakelen naar mijn apparaat voor digitale telefonie van ACN?**

- Nee.

➤ **Oproepen plaatsen / ontvangen**

**34. Heb ik een internetverbinding nodig om te kunnen bellen met de Companion-app?**

- Ja. Hoewel bellen met ACN Companion hetzelfde verloopt als een lokaal gesprek via uw mobiele provider, heeft u wifi of 3G/4G nodig om het gesprek te starten.

**35. Hoe kan ik oproepen plaatsen en ontvangen met ACN Companion?**

- Start de app en toets het nummer dat u wilt bellen in, of roep uw contactenlijst op en kies het telefoonnummer. Gesprekken naar uw telefoonnummer van digitale telefonie van ACN verschijnen op uw smartphone zolang u bent ingelogd op de ACN Companion-app.

**36. Kan ik bellen met ACN Companion als op het zelfde moment mijn apparaat van digitale telefonie van ACN in gebruik is?**

- Ja. U kunt tegelijkertijd aparte gesprekken voeren via de ACN Companion-app en het apparaat voor digitale telefonie van ACN.

**37. Kan ik gebeld worden via ACN Companion als mijn apparaat van digitale telefonie van ACN in gebruik is?**

- Ja. ACN Companion kan gesprekken ontvangen terwijl het apparaat van digitale telefonie van ACN in gebruik is. Omgekeerd kan ook het apparaat van digitale telefonie van ACN gesprekken ontvangen terwijl ACN Companion in gebruik is.

**38. Wat gebeurt er als ik een binnenkomend gesprek krijg op mijn smartphone terwijl ik ACN Companion gebruik?**



- **iPhone**  
Een iPhone zet het huidige gesprek automatisch in de wacht en beantwoordt de inkomende oproep.
- **Android**  
Een Android-telefoon waarschuwt u dat er een gesprek binnenkomt, waardoor u het gesprek via ACN Companion in de wacht kunt zetten en kunt kiezen om het binnenkomende gesprek te beantwoorden.

**39. Als iemand mijn telefoonnummer van digitale telefonie van ACN belt, gaat mijn smartphone dan rinkelen?**

- Ja. Zolang u bent ingelogd op de ACN Companion-app zult u gesprekken zowel op uw smartphone als op uw primaire telefoonnummer van digitale telefonie van ACN ontvangen. Deze technologie heet 'twinning'

**40. Kan ik ACN Companion gebruiken voor beeldgesprekken?**

- ACN Companion ondersteunt alleen gesprekken zonder beeld.

**41. Kan ik de contactenlijst van mijn mobiele telefoon gebruiken om te bellen met digitale telefonie van ACN?**

- Nee. U moet de contactenlijst uit de ACN Companion-app gebruiken om een nummer te kiezen. Als u een nummer kiest uit uw hoofdcontactenlijst, wordt dit geassocieerd met de bundel van uw mobiele telefoonprovider.

**42. Mijn adapter voor digitale telefonie van ACN is niet aangesloten. Kan ik nog steeds ACN Companion gebruiken op mijn smartphone?**

- Ja. Zodra u de ACN Companion-app heeft besteld en geïnstalleerd op uw smartphone, kunt u beginnen met het plaatsen (en ontvangen) van oproepen via de app. ACN Companion zal werken, ongeacht of uw apparaat voor digitale telefonie van ACN is aangesloten.
- **Belangrijk!** Uw account voor digitale telefonie van ACN moet wel een goede reputatie hebben. Als de dienst is opgeschort vanwege wanbetaling, betekent dit dat uw ACN Companion-app en uw digitale telefonie van ACN niet zullen werken voor het plaatsen/ontvangen van oproepen.

## ➤ Functies

### **43. Kan ik de voicemail van mijn digitale telefonie van ACN checken met de ACN Companion-app?**

- Ja. U ontvangt uw voicemails door te bellen naar \*62 (vanaf uw smartphone) of door direct te bellen naar uw telefoonnummer voor digitale telefonie van ACN.

### **44. Hoe kom ik erachter of ik een voicemailbericht heb?**

- Dit is afhankelijk van de smartphone waarop u de app gebruikt. Een iPhone zal een numerieke indicator tonen van wachtende voicemailberichten. Op compatibele Android-apparaten wordt geen indicator getoond voor wachtende voicemailberichten.

### **45. Kan ik 3-wegsgesprekken (telefoonconferenties) voeren met ACN Companion?**

- Ja.

### **46. Wat is de nummerweergave als ik een oproep plaats vanuit de ACN Companion-app?**

- De nummerweergave toont uw primaire telefoonnummer voor digitale telefonie van ACN.

## ➤ Problemen oplossen

ACN raadt aan om de Voorkeuren of Geavanceerde instellingen in de ACN Companion-app niet te wijzigen. Brengt u toch wijzigingen aan en ontdekt u een probleem, herstel dan de Voorkeuren of Geavanceerde instellingen naar de fabrieksinstellingen door de app te de-installeren en opnieuw te installeren.

### **47. Ik heb problemen met de audio-kwaliteit. Wat kan ik doen om de gesprekskwaliteit te verbeteren?**

- Gebruik waar mogelijk een wifiverbinding. Dit type verbinding biedt de beste kwaliteit. Als er geen wifi beschikbaar is, is een 4G-dataverbinding de beste optie. Hoewel de app compatibel is met een 3G-netwerk, kunt u hiermee toch problemen met de audio-kwaliteit ervaren.

**48. Ik heb een internetverbinding op mijn smartphone, maar ik kan geen oproepen plaatsen/ontvangen met mijn ACN Companion-app. Wat is er aan de hand?**

- Controleer of het apparaat online is door naar een website te browsen.
- Controleer of de app is geregistreerd en of uw aanmeldgegevens correct zijn.
  - U kunt uw gebruikersnaam en wachtwoord vinden door naar de Klantenservice van ACN te bellen en de instructies uit het geautomatiseerde menu op te volgen.
- Klik op het telefoontje aan de linkeronderkant van de ACN Companion-app (hoofdscherm). Aan de bovenkant, in het midden van het scherm van uw smartphone hoort u de boodschap "Phone Ready" en uw telefoonnummer voor digitale telefonie van ACN te zien.
  - Als die worden getoond, moet u in staat zijn om oproepen te plaatsen/ontvangen.
  - Als dit niet het geval is, log dan uit en weer opnieuw in door naar Instellingen te gaan (onderste icoon aan de rechterkant) en op de Logout-optie aan de rechterbovenkant van de applicatie te drukken.

**49. Ik merk dat mijn gesprekken na 15 minuten worden afgebroken. Wat is er aan de hand?**

- We hebben dit getest en hieruit bleek dat sommige internetproviders (ISP's) VoIP-gesprekken beperken tot 15 minuten. Neem direct contact op met uw ISP om hiernaar te informeren. Helaas heeft ACN hier geen invloed op.
- U kunt proberen om ook uw mobiele data te gebruiken.

➤ **Overig**

**50. Hoeveel data worden er op een 4G- of 3G-netwerk gebruikt door ACN Companion?**

- Een gesprek van 5 minuten kost meestal 2,2 MB data. Afhankelijk van het type verbinding kan dit gebruik oplopen tot 6,5 MB data.

**51. Hoe breng ik wijzigingen aan om de instellingen van ACN Companion te optimaliseren?**

- De instellingen van de ACN Companion-app zijn geoptimaliseerd voor klanten van ACN. Wij adviseren u deze niet te wijzigen.

## 52. Wat zijn de standaardinstellingen van de ACN Companion-app

### **iPhone**

#### **Account**

Enabled – On / Geactiveerd – Aan

#### **Preferences / Voorkeuren**

*Mobile Data Network / Mobielegegevensnetwerk*

Use When Available - Enabled / Gebruik indien beschikbaar - Ingeschakeld

Allow VoIP Calls - Enabled / Sta VoIP toe - Ingeschakeld

*General / Algemeen*

Run in Background -Enabled / Laten lopen op de achtergrond - Ingeschakeld

*Incoming Call / Inkomende oproep*

Play Ringtone - Enabled / Beltonen - Ingeschakeld

Vibrate - Enabled / Trillen - Ingeschakeld

Alert Answer - Enabled / Beantwoorden – Ingeschakeld

Alert Missed - Enabled / Gemist gesprek – Ingeschakeld

Ringtone - Marimba / Beltoon - Marimba

*Call in Progress / In gesprek*

Background Image – solid color / Achtergrond – effen kleur

Contact Image - None / Afbeelding contactpersoon - Geen

*Phone Number / Telefoonnummer*

Single Touch To Call - Enabled / Bellen met één aanraking - Ingeschakeld

Show URI Domain - Disabled / Toon URI-domein - Uitgeschakeld

*Login Control / Inlogcontrole*

Auto Login - Enabled / Automatisch aanmelden - Ingeschakeld

#### **Advanced Settings / Geavanceerde instellingen**

Verbose Logging – Disabled / Uitgebreid loggen – Uitgeschakeld

Send Log – Call Statistics – Displays statistics on last call / Verzend log –

Belstatistieken – Toont statistieken van het laatste gesprek.

### **Android**

*(opties kunnen variëren per Android-apparaat)*

#### **Account**

*Account Specific Features / Accountspecifieke functies*

Disable Mobile Data – Disabled / Schakel mobiel dataverkeer uit – Uitgeschakeld

Disable VoIP Calls - Disabled / Schakel VoIP-gesprekken uit -

Uitgeschakeld

## **Preferences / Voorkeuren**

*Mobile Data Network / Mobiele gegevensnetwerk*

Use When Available - Enabled / Gebruik indien beschikbaar - Ingeschakeld

Allow VoIP Calls - Enabled / Sta VoIP toe - Ingeschakeld

*Incoming Call / Inkomende oproep*

Play Ringtone - Enabled / Beltonen - Ingeschakeld

Vibrate - Enabled / Trillen - Ingeschakeld

Contact Image – Enabled / Afbeelding contactpersoon - Ingeschakeld

Ringtone - Marimba / Beltoon - Marimba

*Phone Number / Telefoonnummer*

Single Touch To Call - Enabled / Bellen met één aanraking - Ingeschakeld

Show URI Domain - Disabled / Toon URI-domein - Uitgeschakeld

*Additional / Overig*

Audio Gain – Reset all to return to defaults / Audiogain – Alles resetten om terug te keren naar standaardinstellingen

Play Keypad Tone - Disabled / Speel toetsenbordgeluid - Uitgeschakeld

Keep Wi-Fi Radio Awake – Enabled / Houd wifiradio aan – Ingeschakeld

Auto Start on Boot – Enabled / Autostart bij opstarten – Ingeschakeld

Contact Sort Order-First Name / Sorteren contacten - Voornaam

Contact Display Order – First Name First / Weergeven contacten –

Voornaam eerst

Use Phonetic Sorting- Disabled / Gebruik fonetisch sorteren - Uitgeschakeld

Use LED Notifications - Disabled / Gebruik led-meldingen - Uitgeschakeld

*Login Control / Inlogcontrole*

Auto Login - Enabled / Automatisch aanmelden - Ingeschakeld

## **Advanced Settings / Geavanceerde instellingen**

Echo Cancellation – Disabled / Echovermindering – Uitgeschakeld

Microphone Gain – Highest / Microfoongain – Hoogste

Speaker Gain – Highest / Luidsprekergain – Hoogste

*Advanced Media Options / Geavanceerde mediaopties*

Audio API Type – Audio Track / Audio API-type – Audio Track

Echo Cancellation Mode – Auto / Echoverminderingsmodus – Auto

Auto Gain Control – Enabled / Automatische Gaincontrole – Ingeschakeld

Low Latency Control - Disabled / Controle lage latentie - Uitgeschakeld

*Device Hardware / Apparaathardware*

Speakerphone Fix – Disabled / Speakerphone Fix – Uitgeschakeld

Audio Input Source – Voice Communication / Bron audio-input – Stem

Playback Stream – Voice Call / Playbackstream – Gesprek

*Application Logging / Applicatielogging*

Verbose Logging – Enabled / Uitgebreid loggen – Ingeschakeld  
Send Log – Not used / Verzend log – Niet gebruikt