



Gebruik van de ACN Companion-app

➤ Algemene richtlijnen

1. 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.

2. Werkt ACN Companion op iedere smartphone?

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

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. Hoe verwijder ik ACN Companion van mijn smartphone?

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

10. 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.

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

- Nee.

 Oproepen plaatsen / ontvangen

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. Wat gebeurt er als ik een binnenkomend gesprek krijg op mijn smartphone terwijl 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.

17. 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'

18. Kan ik ACN Companion gebruiken voor beeldgesprekken?

- ACN Companion ondersteunt alleen gesprekken zonder beeld.

19. 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.

20. 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

21. 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.

22. 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.

23. Kan ik 3-wegsgesprekken (telefoonconferenties) voeren met ACN Companion?

- Ja.

24. 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.

25. 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.

26. 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.

27. 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**

28. 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.

29. 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.

30. 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