



## Bruke ACN Companion-appen

### ➤ Generelle retningslinjer

#### 1. Nedlasting og installering av ACN Companion

- Besøk Google Play eller App Store for å laste ned gratisappen ACN Companion.
- Søk etter "ACN Companion"
- Installer slik du ville installert enhver annen app på smarttelefonen din.
- Så snart den er installert, start ACN Companion-appen og angi dine påloggingsakkrediter:
  - Brukernavn
  - Passord

*Merk: Hvis du ennå ikke har et unikt brukernavn og passord, vennligst ring ACN kundeservice og følg instruksjonene i den automatiske menyen.*

#### 2. Vil ACN Companion fungere på min smarttelefon?

- Se den fullstendige listen over støttede smarttelefoner [her](#)

#### 3. Bruker ACN Companion av mine mobilminutter?

- Så lenge du bare bruker ACN Companion-appen gjennom WiFi eller 3G/4G, brukes ikke dine mobile stemmeminutter. Mobildatapriser kan derimot gjelde hvis de brukes på et 3G/4G-nettverk. Det er viktig å sørge for at du bruker ACN Companion-appen for å ringe. ACN anbefaler Wi-Fi som foretrukket tilkoblingstype.

#### 4. Jeg har glemt mitt ACN Companion-bruker-ID og/eller passord. Hvordan finner jeg denne informasjonen?

- Hvis du har glemt brukernavn og passord, vennligst ring ACN kundeservice og følg instruksjonene i den automatiske menyen.

**5. Jeg vil endre mitt ACN Companion-brukernavn. Hvordan gjør jeg dette?**

- ACN Companion-brukernavnet er unikt for ditt telefonnummer og kan ikke endres.

**6. Hvor mange ACN Companion-linjer kan jeg bestille med min ACN Digital Phone Service?**

- En ACN Companion-linje er tilbudt med hver ACN Digital Phone-primærlinje.

**7. Hvordan bruker jeg ACN Companion på mer enn én smarttelefon?**

- ACN Companion er registrert med én smarttelefon om gangen. Hvis du vil endre den registrerte smarttelefonen, vennligst ring ACN kundeservice og følg instruksjonene i den automatiske menyen.

**8. Hvordan avregistrerer jeg min nåværende smarttelefon for å laste ned ACN Companion på en annen smarttelefon.**

- ACN Companion er registrert med én smarttelefon om gangen. Hvis du vil endre den registrerte smarttelefonen, vennligst ring ACN kundeservice og følg instruksjonene i den automatiske menyen.

**9. Hvordan fjerner jeg ACN Companion fra smarttelefonen min?**

- Avinstaller appen som du ville gjort det med enhver annen applikasjon på smarttelefonen din.

**10. Kan jeg ringe min ACN Digital Phone Service-enhet fra ACN Companion-appen?**

- ACN Companion-appen og din primære ACN Digital Phone Service-enhet deler samme telefonnummer. Hvis man forsøker å ringe fra ACN Companion-appen til primærnummeret til ACN Digital Phone Service, samtalen vil rutes til telefonsvarer.

**11. Kan jeg overføre en samtale fra ACN Companion-appen til min ACN Digital Phone Service-enhet?**

- Nei.

 **Ring/motta samtaler**

**12. Behøver jeg en Internett-forbindelse for å ringe med Companion-appen?**

- Ja. Selv om det å ringe med ACN Companion er det samme som å foreta en lokal samtale gjennom din mobilleverandør, krever det Wi-Fi eller 3G/4G for å sette opp samtalen.

### **13. Hvordan ringer og mottar jeg samtaler ved hjelp av ACN Companion?**

- Åpne appen og bare trykk på nummeret du vil ringe direkte eller dra opp kontaktlisten din og velg telefonnummeret. Samtaler til ditt ACN Digital Phone Service-nummer vil vises på smarttelefonen din så lenge du er logget inn i ACN Companion-appen.

### **14. Kan jeg ringe ved hjelp av ACN Companion samtidig som min ACN Digital Phone Service-enhet er i bruk?**

- Ja. Separate samtaler kan foretas fra både ACN Companion-appen og ACN Digital Phone Service-enheten samtidig.

### **15. Kan jeg motta en samtale på ACN Companion samtidig som min ACN Digital Phone Service-enhet er i bruk?**

- Ja. ACN Companion kan motta samtaler samtidig som ACN Digital Phone Service-enheten er i bruk. ACN Digital Phone Service-enheten kan også motta samtaler mens ACN Companion er i bruk.

### **16. Hva skjer hvis jeg mottar en inngående samtale til smarttelefonen min mens ACN Companion er i bruk.**

- **iPhone**  
En iPhone setter automatisk ACN Companion-oppringeren på vent og besvarer den innkommende samtalen.
- **Android**  
En Android-enhet varsler deg om den innkommende samtalen, og lar deg dermed sette ACN Companion-oppringeren på hjem og gir deg muligheten til å besvare den innkommende samtalen.

### **17. Hvis noen ringer mitt digitale ACN-telefonnummer, vil smarttelefonen min ringe?**

- Ja. Så lenge du er logget inn i ACN Companion-appen, vil du motta samtalen på smarttelefonen din og på ditt primære digitale ACN-telefonnummer. Denne teknologien kalles `twinning`.

### **18. Kan jeg bruke ACN Companion til å foreta videosamtaler?**

- ACN Companion støtter kun lyd samtaler.

**19. Kan jeg bruke min mobiltelefons kontaktlisten til å foreta en samtale gjennom min ACN Digital Phone Service?**

- Nei. Du må bruke kontaktlisten i ACN Companion-appen for å foreta en samtale. Hvis du foretar en samtale fra din hovedkontaktliste, vil den bli assosiert med telefontjenesteplanen du har med din mobiltelefonleverandør.

**20. Min ACN Digital Phone Service-adapter er ikke tilkoblet. Kan jeg fortsatt bruke ACN Companion på min smarttelefon?**

- Ja. Så snart du har bestilt ACN Companion-appen og installert den på smarttelefonen din, kan du starte å ringe og motta samtaler ved hjelp av appen. ACN Companion vil operere uavhengig av hvorvidt din ACN Digital Phone Service-enhet er tilkoblet.
- **Viktig!** Din ACN Digital Phone Service-konto må være i god stand. Suspendert tjeneste for ikke-betaling vil følgelig bety at din ACN Companion-app og din ACN Digital Phone Service ikke vil kunne ringe/motta samtaler.

## Funksjoner

**21. Vil jeg kunne sjekke min ACN Digital Phone Service-telefonsvarer fra ACN Companion-appen?**

- Ja. Du kan hente opp dine meldinger på telefonsvareren ved å taste \*62 (fra din smarttelefon) eller ved å taste ditt ACN Digital Phone Service-nummer direkte.

**22. Hvordan vet jeg om jeg har en melding som venter på telefonsvareren?**

- Dette vil avhenge av smarttelefonen du bruker applikasjonen i. En iPhone vil vise en numerisk indikator av en ventende melding. Det er ingen indikator på en ventende melding hvis du bruker en kompatibel Android-enhet.

**23. Kan jeg foreta treveissamtaler (telefonkonferanser) ved hjelp av ACN Companion?**

- Ja.

#### **24. Hva vises på anropsnummerkontroll når jeg ringer fra ACN Companion-appen?**

- Anropsnummerkontrollen viser ditt primære ACN Digital Phone Service-telefonnummer.

### **➤ Feilsøk**

ACN anbefaler at du ikke endrer Preferanser eller Avanserte innstillinger i ACN Companion-appen. Hvis du foretar endringer og oppdager et problem, vennligst gjenopprett Preferanser eller Avanserte innstillinger til standardinnstillinger når du avinstallerer og reinstallerer appen.

#### **25. Jeg har lyd-kvalitetsproblemer. Hva kan jeg gjøre for å forbedre kvaliteten til samtalen min?**

- Bruke en Wi-Fi-forbindelse der det er mulig. Denne typen forbindelse vil gi den beste kvalitetsopplevelsen. Hvis Wi-Fi ikke er tilgjengelig, er det nest beste alternativet å bruke en 4G-dataforbindelse. Selv om den er kompatibel på et 3G-nettverk, vil du kanskje oppleve lyd-kvalitetsproblemer.

#### **26. Jeg har en Internett-forbindelse på smarttelefonen; jeg kan derimot ikke ringe/motta samtaler ved hjelp av ACN Companion-appen. Hva er galt?**

- Bekreft at enheten er på nett ved å gå inn på en nettside.
- Bekreft at appen er registrert og at innloggingsdetaljene dine er korrekte.
  - Brukernavnet og passordet ditt kan du finne ved å ringe ACN kundeservice og følg instruksjonene i den automatiske menyen.
- Trykk på Telefon-ikonet nede til venstre i ACN Companion-appen (standardskjerm). Du skal se meldingen "Phone ready" (Telefon klar) og ditt assosierte ACN Digital Phone Service-nummer oppe/midt på skjermen på smarttelefonen din.
  - Hvis den vises, bør du kunne ringe/motta samtaler.
  - Hvis ikke, logg ut av applikasjonen og logg inn igjen ved å gå til Innstillinger (ikonet nederst til høyre) og trykke på Avloggingsalternativet oppe til høyre i applikasjonen.

#### **27. Jeg har merket meg at samtalene mine forsvinner etter 15 minutter. Hva er galt?**

- Etter innledende testing, har vi funnet ut at noen Internett-tjenesteleverandører (ISP-er) begrenser VoIP-samtaler til 15 minutter. Vennligst kontakt din ISP direkte for å henvende deg om dette. Dette er dessverre utenfor ACNs kontroll.
- Du kan prøve å bruke mobildataene dine også.

## Annet

### 28. Hvor mye data forbrukes ved å bruke ACN Companion på et 4G eller 3G-nettverk?

- En 5-minutters samtale bruker typisk 2,2 MB data. Avhengig av tilkoblingstypen, kan inntil 6,5 MB data brukes.

### 29. Hvordan foretar jeg endringer for å optimalisere innstillingene i ACN Companion?

- Appinnstillinger for ACN Companion har blitt optimalisert for ACN-kunder. Vi anbefaler at du ikke gjør endringer.

### 30. Hva er standardinnstillingene for ACN Companion-appen?

#### **iPhone**

##### **Account / Konto**

Enabled – On / Aktivert – På

##### **Preferences / Preferanser**

###### *Mobile Data Network / Mobildatanettverk*

Use When Available - Enabled / Bruk når tilgjengelig - Aktivert

Allow VoIP Calls - Enabled / Tillat VoIP-samtaler - Aktivert

###### *General / Generelt*

Run in Background -Enabled / Kjør i bakgrunnen -Aktivert

###### *Incoming Call / Innkommende samtale*

Play Ringtone - Enabled / Spill av ringetone - Aktivert

Vibrate - Enabled / Vibrer - Aktivert

Alert Answer - Enabled / Varselsvar - Aktivert

Alert Missed - Enabled / Varsel mistet - Aktivert

Ringtone - Marimba / Ringetone - Marimba

###### *Call in Progress / Samtale pågår*

Background Image – solid color / Bakgrunnsbilde – solid farge

Contact Image - None / Kontaktbilde - Ingen

###### *Phone Number / Telefonnummer*

Single Touch To Call - Enabled / En berøring for å ringe - Aktivert

Show URI Domain - Disabled / Vis URI-domene - Deaktivert

Login Control / Innloggingskontroll  
Auto Login - Enabled / Automatisk innlogging - Aktivert

### **Advanced Settings / Avanserte innstillinger**

Verbose Logging – Disabled / Verboselogging – Deaktivert  
Send Log – Call Statistics – Displays statistics on last call / Send logg –  
Samtalestatistikk – Viser statistikk for siste samtale.

### **Android**

*(alternativer kan variere etter Android-enhet)*

### **Account / Konto**

*Account Specific Features / Kontospesifikke funksjoner*

Disable Mobile Data – Disabled / Deaktiver mobildata – Deaktivert  
Disable VoIP Calls - Disabled / Deaktiver VoIP-samtaler - Deaktivert

### **Preferences / Preferanser**

*Mobile Data Network / Mobildatanettverk*

Use When Available - Enabled / Bruk når tilgjengelig - Aktivert  
Allow VoIP Calls - Enabled / Tillat VoIP-samtaler - Aktivert

*Incoming Call / Innkommende samtale*

Play Ringtone - Enabled / Spill av ringetone - Aktivert  
Vibrate - Enabled / Vibrer - Aktivert

Contact Image – Enabled / Kontaktbilde – Aktivert

Ringtone - Marimba / Ringetone - Marimba

*Phone Number / Telefonnummer*

Single Touch To Call - Enabled / En berøring for å ringe - Aktivert  
Show URI Domain - Disabled / Vis URI-domene - Deaktivert

*Additional / Tillegg*

Audio Gain – Reset all to return to defaults / Lydforsterkning – Tilbakestill  
alle returer til standard

Play Keypad Tone - Disabled / Spill av tastaturone - Deaktivert

Keep Wi-Fi Radio Awake – Enabled / Hold Wi-Fi-radio våken – Aktivert

Auto Start on Boot – Enabled / Autostart ved oppstart – Aktivert

Contact Sort Order-First Name / Sorteringsrekkefølge kontakt-fornavn  
Contact Display Order – First Name First / Rekkefølge kontaktskjerm –  
Fornavn først

Use Phonetic Sorting- Disabled / Bruk fonetisk sortering- Deaktivert

Use LED Notifications - Disabled / Bruk LED-varsler - Deaktivert

*Login Control / Innloggingskontroll*

Auto Login - Enabled / Automatisk innlogging - Aktivert

### **Advanced Settings / Avanserte innstillinger**

Echo Cancellation – Disabled / Ekkokansellering – Deaktivert



Microphone Gain – Highest / Mikrofonforsterking – Høyeste  
Speaker Gain – Highest / Høytalerforsterking – Høyeste  
*Advanced Media Options / Avanserte mediealternativer* Audio  
API Type – Audio Track / Lyd API-type – Lydspor  
Echo Cancellation Mode – Auto / Ekkonkanselleringsmodus – Auto  
Auto Gain Control – Enabled / Automatisk forsterkingskontroll – Aktivert  
Low Latency Control – Disabled / Lav latenskontroll – Deaktivert  
*Device Hardware / Enhetsmaskinvare*  
Speakerphone Fix – Disabled / Høytalertelefon Fix – Deaktivert  
Audio Input Source – Voice Communication / Lydinngangskilde –  
Stemmekommunikasjon  
Playback Stream – Voice Call / Avspillingsstrøm – Telefonsvarer  
*Application Logging / Applikasjonslogging*  
Verbose Logging – Enabled / Verboselogging – Aktivert  
Send Log – Not used / Send logg – Ikke bruk