



## ANVÄNDARMANUAL FÖR ACN:s DIGITALA TELEFONITJÄNST (DPS)

### Använda din telefonadapter och ringa hemifrån

#### ➤ Allmänna riktlinjer

#### 1. Vad behöver jag för att kunna använda ACN:s digitala telefonitjänst (DPS)?

- Du behöver en bredbandsanslutning till Internet med en uppladdningshastighet på minst 128 kbit/s samt en fakturerings- och leveransadress i ett av de europeiska länder där ACN:s digitala telefonitjänst (DPS) är tillgänglig. ANC rekommenderar också att våra kunder använder ACN:s telefonadapter tillsammans med en router och en ethernetkabel.
- Dessutom behöver du ett kreditkort för den första beställningen.

#### 2. Hur vet jag att min internetuppkoppling uppfyller minimihastigheten för ACN:s digitala telefonitjänst (DPS)?

- Du kan kontrollera uppladdningshastigheten hos din internetuppkoppling genom att följa länken: <http://www.speedtest.net/>
- Du kan också bekräfta uppladdningshastigheten genom att kontrollera det avtal som du har med din internetleverantör. Observera att den angivna hastigheten är den maximala uppladdningshastigheten och inte den faktiska hastigheten, vilken kan variera beroende på ett antal faktorer, inklusive tid på dagen, nätverksproblem osv.

**3. Har ACN:s digitala telefonitjänst (DPS) stöd för faxmaskiner och larmsystem?**

- Tyvärr stöds inga fax- eller larmsystem.

**4. Kommer ACN:s digitala telefonitjänst (DPS) att påverka prestandan eller hastigheten hos min internetuppkoppling när jag använder datorn?**

- Du kan ringa och ta emot vanliga samtal medan du använder din dator för att surfa på internet utan att det påverkar din upp- eller nedladdningshastighet. ACN använder avancerade ljudkompressionstekniker för att minimera datatrafiken vid samtal och för att maximera den bandbredd som är tillgänglig för din övriga internettrafik.

**5. Om jag redan har en telefonadapter av ett annat märke, kan jag använda den med ACN:s digitala telefonitjänst (DPS)?**

- Nej, endast ACN-märkta telefonadapterar kan användas med ACN:s digitala telefonitjänst (DPS).

➤ **Beställa ACN:s digitala telefonitjänst (DPS)**

**6. Är det säkert att beställa online?**

- Ja, vår webbportal är utrustad med ett SSL-certifikat som garanterar den högsta säkerhetsnivån för din personliga information och dina betalningsuppgifter.

**7. Kan jag beställa ACN:s digitala telefonitjänst (DPS) utan en ACN-enhet eller endast beställa ACN-enheten utan telefonitjänst?**

- I allmänhet måste tjänsten och ACN-enheten beställas tillsammans. Det finns dock ett (1) undantag:
- För kunder som har en befintlig telefonadapter från ACN utan tjänst är det möjligt att beställa en ny tjänst för den befintliga enheten genom att välja alternativet "Aktivera använd telefonadapter från ACN" vid beställning.

**8. Kan jag beställa två (2) enheter med ACN:s digitala telefonitjänst (DPS)?**

- Nej, ACN:s digitala telefonitjänst (DPS) fungerar med en (1) enhet. Om du vill ha två (2) enheter måste du även beställa två (2) tjänster.

### **9. Hur vet jag när ACN:s digitala telefonitjänst (DPS) har aktiverats?**

- Ett e-postmeddelande skickas till den e-postadress som du angav när du lade din beställning.

## **➤ Installation och inställningar**

### **10. Kan jag koppla fler än en telefonadapter till samma telefonnummer?**

- Till skillnad från vanliga telefoner kan du inte koppla fler än en (1) telefonadapter till samma telefonnummer. Däremot kan du ha flera telefonadapterar på samma plats, med olika nummer på samma konto.

### **11. Kan jag använda flera telefonlurar med ACN:s digitala telefonitjänst (DPS)?**

- Ja, detta är möjligt med ACN:s telefonadapter.
- Många av våra telefonadapter-kunder använder sladdlösa telefonsystem som omfattar en huvudenhet och extra telefonlurar. Den sladdlösa telefonens basstation kopplas direkt till "phone"-porten på din telefonadapter. Flera telefonlurar kan placeras ut över hela huset. Alternativt kan du köpa en grenkontakt för telefonkontakter och sedan koppla den till "phone"-porten på din telefonadapter. Detta gör att du kan använda flera telefoner med ACN:s digitala telefonitjänst (DPS).

### **12. Kommer alla telefonerna att ringa om jag använder flera telefonlurar med ACN:s digitala telefonitjänst (DPS) och telefonadapter?**

- Ja, alla telefoner som är kopplade till din ACN-enhet kommer att ringa och kunna besvaras.

## **➤ Funktioner**

### **13. Hur fungerar "Samtal väntar"?**

- När du pratar i telefon kommer du att höra en serie pip som markerar ett inkommande samtal. För att acceptera det inkommande samtalet och sätta det första samtalet i väntläge trycker du hastigt på telefonens Flash-

knapp (1–2 sekunder) eller trycker hastigt på telefonens ”lägg på”-knapp. För att återvända till det första samtalet trycker hastigt på telefonens ”lägg på”- eller Flash-knapp en gång till.

#### **14. Hur ringer jag ett ”treparsamtal”?**

- Slå det första nummer du vill ringa till. När den personen svarar trycker du på ”Konferens”-knappen. På så vis sätts den första personen automatiskt i väntläge medan du slår det andra numret. Slå den andra personens telefonnummer och tryck på Ring upp.
- När den andra personen svarar trycker du på ”Konferens”-knappen en gång till så påbörjas konferenssamtalet.

#### **15. Hur vet jag om ACN:s digitala telefonitjänst (DPS) är otillgänglig?**

- För att se om en tjänst är tillgänglig måste du lyfta luren på telefonen som är kopplad till telefonadaptorn, lyssna efter en kopplingston och försöka att ringa och ta emot samtal. Försök att ringa mer än ett telefonnummer. Du bör också kontrollera att du har installerat telefonadaptorn korrekt och att sladdarna är ordentligt inkopplade.

#### **16. Finns det en röstbrevlådetjänst?**

- Ja. ACN:s digitala telefonitjänst (DPS) erbjuder röstbrevlåda.

#### **17. Erbjuder ACN:s digitala telefonitjänst (DPS) ”samtalsspär”?**

- Ja, du kan spärra samtal till betalnummer genom att kontakta ACN:s kundtjänst.

#### **18. Erbjuder ACN:s digitala telefonitjänst (DPS) standardfunktioner som samtal väntar, nummerpresentation och vidarebefordring av samtal?**

- Ja. ACN:s digitala telefonitjänst (DPS) erbjuder alla standardfunktioner som en traditionell telefonitjänst erbjuder, inklusive:
  - Samtal väntar
  - Nummerpresentation
  - Vidarebefordring av samtal
  - Väntläge – trepartssamtal (ljudkonferens)
  - Röstbrevlåda
  - Uppringning av senast slagna nummer

- Kortnummer

### **19. Hur lägger jag in kortnummer?**

- Du lägger in kortnummer genom att trycka \*74 följt av ett kortnummer (ensiffrigt nummer). Ange det telefonnummer du vill koppla till det valda kortnumret och tryck på #. Det är bara att trycka in det ensiffriga kortnumret och sedan på # för att ringa upp numret.

## **➤ Fakturering och betalning**

### **20. Erbjuder ACN elektronisk fakturering?**

- Ja, ACN erbjuder elektroniska fakturor. Du kommer att underrättas via e-post så fort din månadsfaktura finns tillgänglig, med en länk till den plats där du kan se den online.

### **21. Vilka betalningsalternativ kan jag välja bland?**

- Betalning för ACN-enheten kan endast göras med kreditkort. Du kan sedan välja att betala din månadsavgift antingen med kreditkort eller autogiro.

## **➤ Ditt ACN-konto**

### **22. Hur ändrar jag mina kontouppgifter eller hanterar mina tjänster?**

- Du kan hantera ditt konto online med hjälp av ACN:s självhjälpportal (som du finner på [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu)) eller genom att kontakta kundtjänst.

# Använda appen ACN Companion

## ➤ Allmänna riktlinjer

### 23. Ladda ner och installera ACN Companion

- Gå till Google Play eller App Store för att ladda ner den kostnadsfria appen ACN Companion.
- Sök efter "ACN Companion"
- Installera precis som vilken annan app som helst på din smartphone
- När den har installerats startar du ACN Companion och anger dina inloggningsuppgifter:
  - Användarnamn
  - Lösenord

*Obs! Om du inte har ett unikt användarnamn och lösenord än ber vi dig kontakta ACN:s kundtjänst och följa instruktionerna i den automatiska menyn.*

### 24. Fungerar ACN Companion på vilken smartphone som helst?

- Se hela listan över smartphone som stöds [här](#)

### 25. Använder ACN Companion mina mobilminuter?

- Om du använder ACN Companion över WiFi eller 3G/4G används inte dina mobilminuter. Det kan dock hända att priser för mobildata gäller om appen används på 3G/4G-nätverket. Det är viktigt att du ser till att du använder appen ACN Companion för att ringa samtal. ACN rekommenderar att du använder WiFi som anslutningstyp.

### 26. Jag har glömt mitt användar-ID och/eller lösenord till ACN Companion. Hur hittar jag denna information?

- Om du har glömt ditt användarnamn och lösenord ber vi dig kontakta ACN:s kundtjänst och följa instruktionerna i den automatiska menyn.

### 27. Jag vill ändra mitt användarnamn för ACN Companion. Hur gör jag detta?

- Användarnamnet för ACN Companion är unikt för ditt telefonnummer och kan inte ändras.

**28. Hur många ACN Companion-linjer kan jag beställa med ACN:s digitala telefonitjänst?**

- En ACN Companion-linje erbjuds med varje primär telefonlinje som använder vår digitala telefonitjänst.

**29. Hur använder jag ACN Companion på mer än en smartphone?**

- ACN Companion registreras med en smartphone åt gången. Om du vill ändra registrerad smartphone ber vi dig kontakta ACN:s kundtjänst och följa instruktionerna i den automatiska menyn.

**30. Hur avregistrerar jag min nuvarande smartphone för att ladda ner ACN Companion till en annan smartphone?**

- ACN Companion registreras med en smartphone åt gången. Om du vill ändra registrerad smartphone ber vi dig kontakta ACN:s kundtjänst och följa instruktionerna i den automatiska menyn.

**31. Hur tar jag bort ACN Companion från min smartphone?**

- Avinstallera appen precis som vilken annan app som helst på din smartphone.

**32. Kan jag ringa min enhet som använder ACN:s digitala telefonitjänst från appen ACN Companion?**

- Appen ACN Companion och din huvudenhet som använder ACN:s digitala telefonitjänst delar på samma telefonnummer. Om du försöker ringa från appen ACN Companion till det primära numret som använder ACN:s digitala telefonitjänst går samtalet till röstbrevlådan.

**33. Kan jag vidarekoppla ett samtal från appen ACN Companion till min enhet som använder ACN:s digitala telefonitjänst?**

- Nej

➤ **Ringa/ta emot samtal**

**34. Behöver jag en internetuppkoppling för att ringa ett samtal med ACN Companion?**

- Ja. Även om ett samtal via ACN Companion är samma sak som ett samtal via din mobiloperatör krävs WiFi eller 3G/4G för att upprätta samtalet.

### **35. Hur ringer och mottar jag samtal med ACN Companion?**

- Öppna appen och slå in det nummer du vill ringa direkt, eller öppna din kontaktlista och välj ett nummer därifrån. Samtal till det nummer som använder ACN:s digitala telefonitjänst visas på din smartphone så länge du är inloggad på appen ACN Companion.

### **36. Kan jag ringa ett samtal med ACN Companion samtidigt som enheten som använder ACN:s digitala telefonitjänst används?**

- Ja. Separata samtal kan genomföras från appen ACN Companion och den enhet som använder ACN:s digitala telefonitjänst samtidigt.

### **37. Kan jag ta emot ett samtal på ACN Companion samtidigt som den enhet som använder ACN:s digitala telefonitjänst används?**

- Ja. ACN Companion kan ta emot samtal samtidigt som den enhet som använder ACN:s digitala telefonitjänst används. På samma vis kan den enhet som använder ACN:s digitala telefonitjänst ta emot samtal när ACN Companion används.

### **38. Vad händer om jag får ett inkommande samtal till min smartphone när ACN Companion används?**

- **iPhone**  
En iPhone parkerar automatiskt samtalet på ACN Companion och svarar på det inkommande samtalet.
- **Android**  
En Android-enhet gör dig uppmärksam på det inkommande samtalet, vilket ger dig möjligheten att du kan parkera samtalet på ACN Companion och svara på det inkommande samtalet.

### **39. Ringer min smartphone om någon ringer det nummer som använder ACN:s digitala telefonitjänst?**

- Ja. Så länge du är inloggad på appen ACN Companion får du samtal till din smartphone och det primära numret som använder ACN:s digitala telefonitjänst. Denna teknologi kallas "twinning".



#### 40. Kan jag använda ACN Companion till att genomföra videosamtal?

- ACN Companion stöder endast röstsamtal.

#### 41. Kan jag använda kontaktlistan i min mobiltelefon för att ringa ett samtal genom ACN:s digitala telefonitjänst?

- Nej. Du måste använda kontaktlistan i appen ACN Companion för att ringa ett samtal. Om du ringer ett samtal från din kontaktlista i telefonen kopplas det till det abonnemang du har hos din mobiloperatör.

#### 42. Adaptern för ACN:s digitala telefonitjänst är inte ansluten. Kan jag ändå använda ACN Companion på min smartphone?

- Ja. När du har laddat ner och installerat appen ACN Companion på din smartphone kan du börja ringa (och ta emot) samtal med appen. ACN Companion fungerar oavsett om den enhet som använder ACN:s digitala telefonitjänst är ansluten eller ej.
- **Viktigt!** Ditt konto som använder ACN:s digitala telefonitjänst måste ha god status. Avstängda tjänster på grund av utebliven betalning kommer följaktligen innebära att din ACN Companion-app och ACN:s digitala telefonitjänst inte kan ringa/ta emot samtal.

### ➤ **Funktioner**

#### 43. Kan jag kolla min röstbrevlåda på ACN:s digitala telefonitjänst från appen ACN Companion?

- Ja. Du kan hämta röstmeddelanden genom att slå \*62 (på din smartphone), eller genom att ringa ditt nummer som använder ACN:s digitala telefonitjänst direkt.

#### 44. Hur vet jag om jag har ett väntande röstmeddelande?

- Det beror på vilken smartphone du använder appen på. En iPhone visar en numerisk indikator för väntande meddelanden. Det finns ingen indikator för väntande meddelande på kompatibla Android-enheter.

#### 45. Kan jag ringa trepartssamtal (konferenssamtal) med ACN Companion?

- Ja.

**46. Vad visas på nummerpresentationen när jag ringer från appen ACN Companion?**

- Nummerpresentationen visar det primära telefonnummer som använder ACN:s digitala telefonitjänst.

➤ **Felsökning**

ACN rekommenderar att du inte ändrar Inställningar eller Avancerade inställningar på appen ACN Companion. Om du gör ändringar och upptäcker ett fel bör du återställa Inställningar eller Avancerade inställningar till standardinställningarna, avinstallera och återinstallera appen.

**47. Jag upplever problem med ljudkvaliteten. Vad kan jag göra för att förbättra kvaliteten på samtalet?**

- Använd WiFi-anslutning när så är möjligt. Denna typ av anslutning ger bästa kvalitet. Om WiFi inte finns tillgängligt är 4G det bästa alternativet. Även om appen är kompatibel med 3G-nätverk kan det hända att du upplever problem med ljudkvaliteten.

**48. Jag har internetuppkoppling på min smartphone, men jag kan inte ringa/ta emot samtal med appen ACN Companion. Vad är fel?**

- Bekräfta att enheten är online genom att gå till en webbplats.
- Bekräfta att appen är registrerad och att dina inloggningsuppgifter är korrekta.
  - Ditt användarnamn och lösenord får du genom att kontakta ACN:s kundtjänst och följa instruktionerna i den automatiska menyn.
- Tryck på telefonikonen nere till vänster i appen ACN Companion (standardskärm). Du ska då se meddelandet "Phone ready" (Telefon redo) och det associerade numret som använder ACN:s digitala telefonitjänst längst upp i mitten av skärmen på din smartphone.
  - Om du ser detta ska du kunna ringa/ta emot samtal.
  - Om inte loggar du ut ur appen och logga in igen genom att gå till Inställningar (ikonen nere till höger), där du trycker på Logga ut uppe till höger.

**49. Jag har lagt märke till att mina samtal avslutas efter 15 minuter. Vad är fel?**

- Efter inledande tester har vi märkt att vissa internetleverantörer begränsar VoIP-samtal till 15 minuter. Kontakta din internetleverantör direkt för att fråga om detta. Tyvärr är detta utom ACN:s kontroll.
- Du kanske också bör prova att använda din mobildata.

## ➤ Annan

### 50. Hur mycket data förbrukas genom att använda ACN Companion på ett 4G- eller 3G-nätverk?

- Ett fem minuter långt samtal förbrukar vanligtvis 2,2 MB data. Dock kan, beroende på anslutningstyp, upp till 6,5 MB förbrukas.

### 51. Hur gör jag ändringar för att optimera inställningarna på ACN Companion?

- Inställningarna på appen ACN Companion har optimerats för ACN:s kunder. Vi rekommenderar att du inte gör några ändringar.

### 52. Vilka är standardinställningarna för appen ACN Companion?

#### **iPhone**

#### **Account / Konto**

Enabled – On / Aktiverat – på

#### **Preferences / Inställningar**

##### *Mobile Data Network / Mobilt datanätverk*

Use When Available - Enabled / Använd när tillgängligt – aktiverat

Allow VoIP Calls - Enabled / Tillåt VoIP-samtal – aktiverat

##### *General / Allmänt*

Run in Background -Enabled / Kör i bakgrunden – aktiverat

##### *Incoming Call / Inkommande samtal*

Play Ringtone - Enabled / Använd ringsignal – aktiverat

Vibrate - Enabled / Vibrera – aktiverat

Alert Answer - Enabled / Meddelandesvar – aktiverat

Alert Missed - Enabled / Meddelande missat – aktiverat

Ringtone - Marimba / Ringsignal – Marimba

##### *Call in Progress / Samtal pågår*

Background Image – solid color / Bakgrundsbild – enfärgad

Contact Image - None / Kontaktbild – ingen

##### *Phone Number / Telefonnummer*

Single Touch To Call - Enabled / Ett tryck för att ringa – aktiverat

Show URI Domain - Disabled / Visa URI-domän

*Login Control / Inloggningskontroll*

Auto Login - Enabled / Automatisk inloggning – aktiverat

**Advanced Settings / Avancerade inställningar**

Verbose Logging – Disabled / Utförlig loggning – inaktiverat

Send Log – Call Statistics – Displays statistics on last call / Skicka logg – samtalsstatistik – visar statistik över senaste samtal.

**Android**

*(alternativ kan variera från Android till Android)*

**Account / Konto**

*Account Specific Features / Kontospecifika funktioner*

Disable Mobile Data – Disabled / Inaktivera mobildata – inaktiverat

Disable VoIP Calls - Disabled / Inaktivera VoIP-samtal – inaktiverat

**Preferences / Inställningar**

*Mobile Data Network / Mobildatanätverk*

Use When Available - Enabled / Använd när tillgängligt – aktiverat

Allow VoIP Calls - Enabled / Tillåt VoIP-samtal – aktiverat

*Incoming Call / Inkommande samtal*

Play Ringtone - Enabled / Använd ringsignal – aktiverat

Vibrate - Enabled / Vibrera – aktiverat

Contact Image – Enabled / Kontaktbild – ingen

Ringtone - Marimba / Ringsignal – Marimba

*Phone Number / Telefonnummer*

Single Touch To Call - Enabled / Ett tryck för att ringa – aktiverat

Show URI Domain - Disabled / Visa URI-domän – inaktiverat

*Additional / Ytterligare*

Audio Gain – Reset all to return to defaults / Automatisk förstärkning – återställ alla till standard

Play Keypad Tone - Disabled / Använd knappsatston – inaktiverat

Keep Wi-Fi Radio Awake – Enabled / Behåll WiFi-radio på – aktiverat

Auto Start on Boot – Enabled / Automatisk start vid systemstart – aktiverat

Contact Sort Order-First Name / Kontaktordning – förnamn

Contact Display Order – First Name First / Visningsordning av kontakter – förnamn först

Use Phonetic Sorting- Disabled / Använd fonetisk ordning – inaktiverat

Use LED Notifications - Disabled / Använd LED-aviseringar – inaktiverat

*Login Control / Inloggningskontroll*

Auto Login - Enabled / Automatisk inloggning – aktiverat

### **Advanced Settings / Avancerade inställningar**

Echo Cancellation – Disabled / Ekoreducering – inaktiverat

Microphone Gain – Highest / Mikrofonförstärkning – högsta

Speaker Gain – Highest / Högtalarförstärkning – högsta

*Advanced Media Options / Avancerade mediealternativ*

Audio API Type – Audio Track / Ljud-API – ljudspår

Echo Cancellation Mode – Auto / Ekoreduceringsläge – auto

Auto Gain Control – Enabled / Automatisk förstärkningskontroll –  
aktiverat

Low Latency Control - Disabled / Låg latenskontroll – inaktiverat

*Device Hardware / Enhetens maskinvara*

Speakerphone Fix – Disabled / Högtalartelefonkorrigering – inaktiverat

Audio Input Source – Voice Communication / Ljudkälla –

Röstkommunikation

Playback Stream – Voice Call / Uppspelningsström – röstsamtal

*Application Logging / Programloggning*

Verbose Logging – Enabled / Utförlig loggning – aktiverat

Send Log – Not used / Skicka logg – används ej