

Phonak

Häufig gestellte Fragen (FAQ)

Phonak Remote Support

Mit Phonak Remote Support können Hörakustiker ihre Kunden durch virtuelle Termine bei der Erfüllung ihrer Hörbedürfnisse unterstützen. Dabei lassen sich Hörgeräte in Echtzeit und in der realen Hörumgebung der Kunden über die myPhonak oder myPhonak Junior App anpassen. Zudem können Hörakustiker ihre Kunden in einer Live-Videokonferenz zu Themen wie Eingewöhnung, Strategien für eine bessere Kommunikation sowie Pflege und Reinigung der Hörgeräte beraten. Remote Support ermöglicht Hörakustikern, einen auf die individuellen Bedürfnisse ihrer Kunden abgestimmten Service anzubieten. Darüber hinaus kommt Remote Support dem aktiven Lebensstil vielbeschäftigter Kunden entgegen und überwindet Versorgungsbarrieren wie Zeit, Entfernung und Mobilität.



Nachfolgend finden Sie häufig gestellte Fragen zur Verwendung von Remote Support.

Ausstattung und Vorbereitung

Was benötigen die Kunden für Remote Support?

- Phonak Hörgeräte mit direkter Konnektivität*
- Smartphone mit Bluetooth® 4.2, iOS 13.0 oder neuer, oder Android 7.0 oder neuer
- Stabile Internetverbindung
- Zugang zur Apple Store App oder Google Play App, um die myPhonak App oder myPhonak Junior App herunterzuladen

*Phonak Audéo™ B-Direct Hörgeräte sind nicht kompatibel

Welche Ausstattung benötige ich für Remote Support?

- Phonak Target Anpasssoftware
Hinweis: Target ab Version 7.1.9
- Webcam
- Mikrofon oder Headset
Hinweis: Webcam und Mikrofon können integriert oder extern sein. Ein Headset kann die Klangqualität verbessern
- Stabile Internetverbindung mit einer Datenübertragungsrate von mindestens 5 Mbps für Uploads und Downloads
Hinweis: Nach der Einrichtung von Remote Support wird eine Systemüberprüfung empfohlen: [Einstellungen] > [Internet] > [Internetdienst] > ["Remote Support" Verbindung testen]

Was kann ich tun, wenn Probleme mit der Firewall auftreten?

Wenn Sie Probleme haben, eine Verbindung für die Remote Support-Videokonferenz aufzubauen, könnte dies an der Firewall liegen. Bei Unternehmen, die eine Firewall installiert haben, werden ausgehende Verbindungen wie Videoanrufe bei einer Remote Support-Sitzung möglicherweise blockiert. Wir haben eine Liste mit IP-Adressen zusammengestellt, die für Phonak eServices verwendet werden und für eine Remote Support-Sitzung freigeschaltet werden müssen. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Phonak Ansprechpartner.

Welche Hörgeräteeinstellungen können bei einer Remote Support-Sitzung vorgenommen werden?

Target bietet ein volles Spektrum an Anpassmöglichkeiten mit folgenden Ausnahmen:

- Durchführung eines Rückkopplungs- und InSitu-Tests
- MPO-Erhöhung über die Grenze hinaus, die beim Termin im Fachgeschäft festgelegt wurde
- Firmware-Upgrades

Wie können Rückkopplungs-Probleme der Hörgeräte in einer Remote Support-Sitzung behandelt werden?

Während der Remote Support-Sitzung kann zwar kein Rückkopplungstest durchgeführt werden, aber folgende Schritte können als provisorische Maßnahme erfolgen, bis der Kunde einen Termin im Fachgeschäft wahrnehmen kann:

- Sicherstellen, dass WhistleBlock eingeschaltet ist. [Anpassung] > [Rückkopplungs- & InSitu-Test] > [Alle anwählen]
- Stärke von WhistleBlock anpassen. [Anpassung] > [Feinanpassung] > [Hörprogramm-Optionen]
- Hochtonverstärkung reduzieren

Wie wird der Klang während einer Remote Support-Sitzung zum Kunden übertragen?

Während der Remote Support-Sitzung hört der Kunde die Klänge des Hörakustikers über die Lautsprecher seines Smartphones, da die Hörgeräte über die Bluetooth-Funktion des Smartphones mit Target kommunizieren. Kunden oder Betreuer/Eltern sollten in der Lage sein, Töne aus den Lautsprechern ihres Smartphones zu hören und/oder von den Lippen zu lesen. Bei Bedarf können auch Familienmitglieder, Freunde oder Betreuer den Kunden bei der Kommunikation unterstützen.

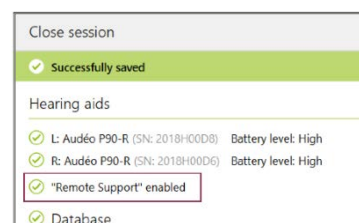
Wo kann ein Kunde eine Remote Support-Sitzung durchführen?

Remote Support bietet Kunden die Flexibilität, ihre Hörgeräte in jeder Umgebung anpassen zu lassen, in der sie besser hören möchten. Die Remote Support-Sitzung kann durchgeführt werden, wenn eine gute Internetverbindung besteht und der Kunde den Hörakustiker während der Sitzung hören kann und/oder von seinen Lippen ablesen kann. Befindet sich der Kunde während der Remote Support-Sitzung in einer schwierigen Hörumgebung, empfiehlt es sich zur Erleichterung der Kommunikation einen ruhigeren Bereich aufzusuchen.

Einrichten von Remote Support

Wie wird Remote Support für einen Kunden eingerichtet?

1. Bei der ersten Anpassung im Fachgeschäft mit Target ab Version 7.1.9 wird automatisch ein eindeutiger Code im Hörgerät gespeichert. Dieser eindeutige Code ermöglicht den Hörgeräten den Zugriff auf die App. Nachdem die Einstellungen in den Hörgeräten gespeichert wurden, wird ein Häkchen bei „Remote Support aktiviert“ angezeigt.



2. Der Kunde muss die neueste Version der myPhonak oder myPhonak Junior App herunterladen und einrichten:



myPhonak



myPhonak Junior

Was kann man tun, wenn sich die Hörgeräte des Kunden beim ersten Mal nicht mit der myPhonak oder myPhonak Junior App verbinden?

- Stellen Sie sicher, dass das Smartphone des Kunden mit dem Internet verbunden ist, dies ist erforderlich, wenn die Hörgeräte erstmalig mit der App verbunden werden
- Verbinden Sie die Hörgeräte mit Target, wählen Sie [Geräteoptionen] > [Bluetooth] > kreuzen Sie [Kopplungen löschen] an und speichern Sie die Sitzung in den Hörgeräten

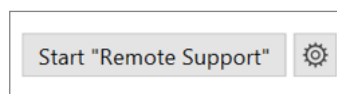
Was sollten meine Kunden vor Beginn einer Remote Support-Sitzung tun?

- Die myPhonak oder myPhonak Junior App herunterladen und ihre Hörgeräte mit der App koppeln
- Sicherstellen, dass die Hörgeräte vor der Sitzung voll aufgeladen sind oder neue Batterien haben
- Prüfen, ob das Smartphone voll aufgeladen ist
- Eine gute und stabile Internetverbindung sicherstellen

Eine Remote Support-Sitzung starten

Wie starte ich eine Remote Support-Sitzung mit einem Kunden?

Die Remote Support-Sitzung startet automatisch, wenn Sie und Ihr Kunde sich im „Warteraum“ befinden. Um in den „Warteraum“ zu gelangen, öffnen Sie Target und klicken Sie auf die Schaltfläche [„Remote Support“ starten]



Wie kann der Kunde in die Remote Support-Sitzung eintreten?

So kann ein Kunde in den „Warteraum“ gelangen:

myPhonak App

1. Die myPhonak App öffnen und sicherstellen, dass die Hörgeräte eingeschaltet und mit der App verbunden sind
2. Auf [Support] > [Sitzung starten] > [„Remote Support“ starten] > [Warteraum] tippen
3. Den eingehenden Anruf annehmen



myPhonak Junior App

1. Die myPhonak Junior App öffnen und sicherstellen, dass die Hörgeräte eingeschaltet und mit der App verbunden sind
2. Nach unten scrollen und [Remote Support] > [Sitzung starten] > [Start] wählen
3. Den eingehenden Anruf annehmen

Verbindung

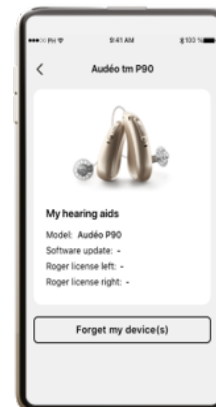
Was kann ein Kunde tun, wenn seine Hörgeräte sich nicht mehr mit der myPhonak App verbinden?

1. Wenn die Hörgeräte vorher erfolgreich mit der myPhonak App gekoppelt wurden, sich aber nicht mehr verbinden lassen, sollte die Bluetooth Low Energy (LE) Kopplung zwischen den Hörgeräten und dem Smartphone entfernt werden

iOS: [Einstellungen] > [Bluetooth] > [LE_*Name des Hörgeräts in Target*] > [Dieses Gerät entfernen]

Android: [Einstellungen] > [Verbundene Geräte] oder [Geräteverbindung] > [Zuvor verbundene Geräte] oder [Bluetooth] > > [LE_*Name des Hörgeräts in Target*] > [Dieses Gerät entfernen]

2. Die Hörgerätekopplung im Abschnitt „Hörgeräte“ in der App löschen und die App neu starten [myPhonak App] > [Produktinformation] > [Mein(e) Gerät(e) entfernen]



Hinweis: Nach der Anpassung der Hörgeräte im Fachgeschäft ist für die erstmalige Verbindung mit der App ein Internetzugang erforderlich.

Was kann ich tun, wenn die Hörgeräte sich nicht mit Target verbinden?

- Prüfen Sie Ihre Internetverbindung, klicken Sie auf [Einstellungen] > [Internet] > [Internetdienst] > [Internetverbindung prüfen]

Bitten Sie den Kunden:

- Die Internetverbindung zu prüfen
- Sicherzustellen, dass die Hörgeräte mit der App verbunden sind
- Sicherzustellen, dass die Batterie/der Akku des Smartphones und der Hörgeräte ausreicht
- Die Bluetooth Low Energy (LE) Kopplung zwischen den Hörgeräten und dem Smartphone zu entfernen
- Die Hörgerätekopplung im Abschnitt „Hörgeräte“ in der App zu löschen. Die App neu zu starten und die Hörgeräte erneut mit der App zu koppeln.

Was passiert mit den Hörgeräten, wenn die Verbindung während der Remote Support-Sitzung unterbrochen wird?

Bei einem Verbindungsabbruch während der Remote Support-Sitzung werden die Hörgeräte auf die Einstellungen zurückgesetzt, die vor der Remote Support-Sitzung eingestellt waren.

Wie lange dauert es, bis sich die Hörgeräte mit Target verbinden?

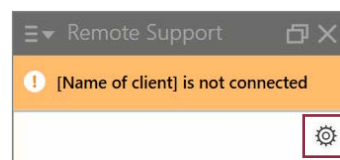
Wenn Sie die Taste [Verbinden] in Target drücken, kann es bis zu 3 Minuten dauern, bis die Hörgeräte verbunden sind. Daher empfiehlt es sich, die Hörgeräte gleich zu Beginn der Remote Support-Sitzung mit Target zu verbinden.

Audio und Video

Was kann ich tun, wenn meine Webcam kein Bild liefert?

Möglicherweise wurde die falsche Kamera ausgewählt, falls mehrere Kameras verfügbar sind, z. B. eine integrierte und eine externe Kamera. Wählen Sie die Videokonferenz aus und klicken Sie dann auf das „Zahnrad“-Symbol oben rechts im Videofenster, um die gewünschte Kamera auszuwählen.

Hinweis: Es kann bis zu 1 Minute dauern, bis die Videoverbindung hergestellt ist



Was kann ich tun, wenn ich den Kunden nicht hören kann?

Vergewissern Sie sich, dass die Sound-Einstellungen Ihres Computers korrekt für das zu verwendende Mikrofon konfiguriert sind. Diese können entweder in der Task-Leiste oder über die Computer-Einstellungen geändert werden.

Microsoft Windows:

Option 1: Klicken Sie mit der linken Maustaste auf das Soundsymbol in der Task-Leiste und stellen Sie sicher, dass das richtige Wiedergabegerät ausgewählt ist

Option 2: [Start] > [Systemsteuerung] > [Hardware und Sound] > [Sound]

MacOS: [Apple-Menü] > [Systemeinstellungen] > [Ton] > [Ausgabe]

Wie kann man schlechte Bild- oder Tonqualität verbessern?

Schlechte Bild- und Tonqualität ist möglicherweise auf eine schlechte Internetverbindung zurückzuführen. In Target kann die Internetverbindung und die Remote Support-Verbindung über [Einstellungen] > [Internet] > [Internetverbindung prüfen] > [Verbindungstest] getestet werden. Das Problem kann aber auch an einer schlechten Internetverbindung beim Kunden liegen. Bitten Sie den Kunden, für eine bessere/stabilere Internetverbindung zu sorgen, dies könnte die Bild- oder Tonqualität verbessern. Darüber hinaus können ein externes Headset und eine Webcam die Ton- und Bildqualität für den Kunden verbessern.

Die Bluetooth® Wortmarke ist eine eingetragene Marke der Bluetooth SIG, Inc., jegliche Verwendung dieser Marken durch die Sonova AG erfolgt unter Lizenz. iOS ist eine Marke von Cisco Technology, Inc. Android und Google sind Marken von Google LLC. iPhone ist eine Marke von Apple, Inc.