

# Fehlerbehebung und Fragen Remote Support

Hörakustiker



Problem	Lösung
<i>Im Fachgeschäft:</i> Die Hörgeräte des Kunden lassen sich nicht mit der App koppeln	Trennen Sie die Bluetooth®-Kopplung Öffnen Sie Phonak Target → Geräteoptionen → Überprüfen Sie „Alle Kopplungen löschen“

Problem	Lösung
Ich habe Probleme mit der Firewall	<p>Unternehmen, die eine Firewall installiert haben, blockieren möglicherweise ausgehende Verbindungen zu Phonak eServices – den Zugang zu PhonakPro und Videoanrufe während einer Remote Support-Besprechung eingeschlossen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wenn Sie Probleme haben, sich mit Ihrem PhonakPro Konto zu verbinden oder einen Videoanruf aufzubauen, könnte das an der Konfiguration Ihrer Firewall liegen.</li><li>• Wir haben eine Liste mit IP-Adressen zusammengestellt, die für Phonak eServices verwendet werden und für eine Remote Support-Besprechung freigeschaltet werden müssen.</li><li>• Falls Sie diese noch nicht kennen, wenden Sie sich bitte an Phonak.</li><li>• Wenden Sie sich an Ihren IT-Support und stellen Sie ihnen die nachstehenden Konfigurationen zur Verfügung. Sie müssen sicherstellen, dass die folgenden Verbindungen nicht blockiert werden.</li></ul>

Problem	Lösung
Ich kann mich nicht zur Phonak Online-Videokonferenz anmelden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung. Überprüfen Sie, ob Ihre Webcam aktiviert ist.</li><li>• Überprüfen Sie, ob Sie bei PhonakPro registriert und angemeldet sind.</li><li>• Überprüfen Sie, ob Sie die Einladung an den Kunden verschickt haben.</li><li>• Wenn mehr als ein Fachgeschäft zur Verfügung steht, stellen Sie sicher, dass das Fachgeschäft ausgewählt ist, in dem die erste Anpassung stattgefunden hat.</li></ul>
Der Kunde kann sich nicht zur Phonak Online-Videokonferenz anmelden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bitten Sie den Kunden darum, seine Internetverbindung zu überprüfen</li><li>• Fragen Sie den Kunden, ob er bei myPhonak registriert ist</li></ul>

Problem	Lösung
Schlechte Video-/Tonqualität.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung.</li><li>• Bitten Sie den Kunden darum, seine Internetverbindung zu überprüfen.</li><li>• Überprüfen Sie die Einrichtung Ihres Headsets.</li></ul>
Die Verbindung zu den Hörgeräten ist während der Anpassung verloren gegangen. Was ist mit den Anpassungen passiert?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eine Unterbrechung während der Anpassung hat keinerlei Auswirkungen auf die Anpassung und die Hörgeräte werden auf die Einstellungen zurückgesetzt, die vor der Remote Support-Besprechung eingestellt waren.</li></ul>

Problem	Lösung
<p>Es kann keine Verbindung zu den Hörgeräten aufgebaut werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung.</li><li>• Überprüfen Sie, ob das Remote Support-Symbol (anstelle des iCube-Symbols) in Target ausgewählt ist.</li></ul> <p>Bitten/Fragen Sie den Kunden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• seine Internetverbindung zu überprüfen</li><li>• seine Bluetooth®-Verbindung zu überprüfen</li><li>• ob er neue Batterien verwendet</li><li>• die Batterielade des Hörgeräts zu öffnen und wieder zu schließen oder einen Neustart durchzuführen</li><li>• unter Ihrer Anleitung via Telefon die Hörgeräte in den App-Einstellungen zu löschen und diese erneut mit dem Smartphone zu koppeln</li></ul>

Problem	Lösung
<p>Mein Kunde hat die Remote App und die myPhonak App installiert.</p> <p>Kann er während einer Remote Support Sitzung zur Remote App wechseln, um die Lautstärke oder das Hörprogramm zu ändern und dann wieder zurück zur myPhonak App wechseln?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wenn eine Remote Support-Sitzung bei Ihrem Kunden über die myPhonak App aktiviert ist, wird die Datenverbindung von den Hörgeräten zu Target durch das Öffnen der Phonak Remote App und das Vornehmen von Änderungen unterbrochen. Die Remote Support Sitzung wird hingegen nicht unterbrochen.</li><li>• Wenn Sie wieder zurück zur myPhonak App wechseln, ist die Audio- und Videoverbindung zwar nicht unterbrochen, es ist jedoch nicht mehr möglich, eine Verbindung zum Hörgerät herzustellen.</li><li>• Der Kunde muss sein Hörgerät neu starten. Dann wird die Verbindung wieder hergestellt.</li></ul>