

Phonak

Fast Facts

Kunden auf Remote Support vorbereiten

Bei der Integration von eAudiology-Lösungen in den Anpassablauf ist darauf zu achten, dass die geeigneten Kunden (eAudiology Client Profiling Tool) umfassend vorbereitet werden, sodass sie die Fernunterstützung als erfolgreichen und angenehmen Service erleben. Das ist besonders bei der Bereitstellung von Online-Support-Diensten wie dem Phonak Remote Support wichtig.

Was ist das?

Phonak Remote Support ermöglicht Hörakustikern, ihre Kunden aus der Ferne zu unterstützen. Die Kunden können über die myPhonak App ihre Hörgeräte an ihre individuellen Bedürfnisse anpassen und optimieren lassen.



Phonak Remote Support über Target
Anpasssoftware für den Hörakustiker und
myPhonak App für den Kunden

Wozu dient er?

Zeit und Distanz sind zwei Faktoren, die Kunden in Bezug auf die Wahrnehmung von Terminen bei ihrem Hörakustiker einschränken können.¹ Remote Support bietet die Möglichkeit, Ihre Kunden komfortabel und in Echtzeit aus der Ferne zu unterstützen und zu beraten.

Wie wird er verwendet?

Schritt 1

Stellen Sie sicher, dass Ihr Computer mit Mikrofon und Kamera ausgestattet ist und dass Sie über ein PhonakPro Konto mit Remote Support Option, Phonak Target 6.1 (oder höher) sowie eine gute Internetverbindung verfügen. (Letzteres können Sie anhand des Geschwindigkeitstests in Phonak Target überprüfen: Gehen Sie zu Setup > Internet > Online-Dienste > Internetverbindung prüfen).

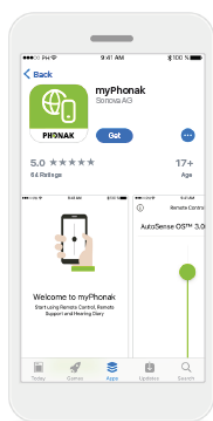
Schritt 2

Stellen Sie sicher, dass Ihr Kunde Phonak Marvel Hörgeräte trägt und über ein kompatibles Android™- oder iOS®-Smartphone verfügt. Dies können Sie mit der [Kompatibilitätsprüfung](#) auf [phonakpro.de](#) herausfinden.

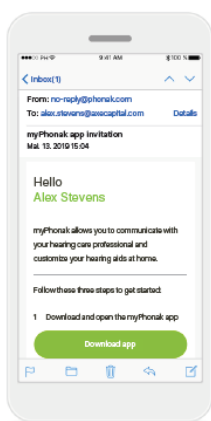
Schritt 3

Senden Sie dem Kunden eine E-Mail-Einladung über die Phonak Target Anpasssoftware. Sobald Ihr Kunde die Einladung öffnet, wird er aufgefordert, die myPhonak App herunterzuladen, Ihre Einladung anzunehmen, das Einrichten der App abzuschließen und sein Phonak Marvel Hörgerät mit der App zu koppeln. Weitere Informationen finden Sie in der [myPhonak 3.0.0 Bedienungsanleitung](#).

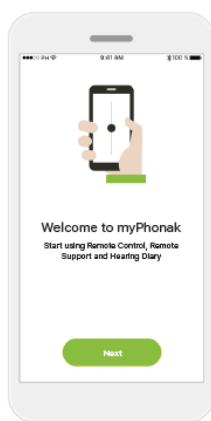
Hörakustiker, die Phonak Remote Support regelmäßig verwenden, empfehlen, dem Kunden im Geschäft bei der Einrichtung der myPhonak App zu helfen und einen Testlauf durchzuführen. Dies kann der Hörakustiker selbst oder ein geschulter Mitarbeiter übernehmen.



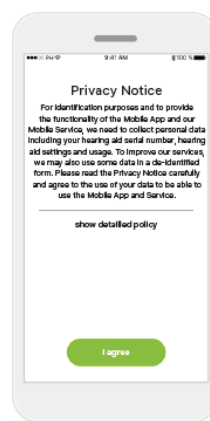
App herunterladen



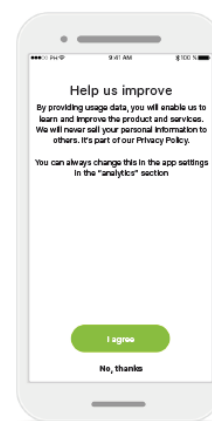
E-Mail-Einladung (optional)



myPhonak App öffnen



Datenschutzerklärung



Verbesserungen am Produkt

Schritt 4

Geben Sie Ihren Kunden eine kurze Remote Support Checkliste zur Vorbereitung. Diese Liste kann z.B. folgende Anweisungen oder Informationen enthalten:

- Stellen Sie vor dem Anruf sicher, dass eine starke und stabile WiFi-Verbindung zur Verfügung steht.
- Entfernen Sie sich nicht von Ihrem Mobiltelefon, und beenden Sie die Verbindung nicht, bevor die Anpasssitzung gespeichert wurde.
- Dies ist eine Live-Videokonferenz, bei der sich beide Gesprächspartner sehen können.
- Suchen Sie einen ruhigen Ort, an den Sie sich zurückziehen können, wenn es in Ihrer Umgebung zu laut wird, damit Sie Ihren Gesprächspartner hören können.
- Bitten Sie ein Familienmitglied oder einen Freund bzw. eine Freundin, sofern möglich, bei der Remote Support Sitzung dabei zu sein. So können Sie während der Anpassung der Hörgeräteeinstellungen eine vertraute Stimme hören.

Weitere Informationen zur Einrichtung und Verwendung von Phonak Remote Support finden Sie auf [phonakpro.de](#)

Referenzen

¹ Angley, G. P., Schnittker, J. A., & Tharpe, A. M. (2017). Remote Hearing Aid Support: The Next Frontier. *Journal of the American Academy of Audiology*, 28, 893–900. doi: 10.3766/jaaa.16093

Apple, das Apple Logo, iPhone und iOS sind in den USA und anderen Ländern eingetragene Marken von Apple Inc. Android ist eine Marke von Google Inc.