

# Phonak

# Remote Support

## Rollenspiel für Mitarbeiter

### Checkliste vor dem Termin

- Neueste Version von Phonak Target (6.1) ist installiert
- Geschwindigkeitstest zur Überprüfung der Internetgeschwindigkeit durchführen (Upload- und Download-Geschwindigkeit von 5 Mbit/s empfohlen)
  - Set up > Internet > Internetverbindung prüfen
- Webcam (erforderlich) und Headset (optional)
- Phonak eServices Konto wurde erstellt
- Überprüfung der Online-Materialien vor der Sitzung (Kunden- und Anpassanleitungen)

### Rollenspiel für Mitarbeiter

Es sollten beide Rollen gespielt werden, damit der Hörakustiker auch die Rolle des Kunden erlebt.

**\*\***Wenn die App bereits auf dem Telefon installiert ist, ist es am einfachsten, sie zu löschen, das Konto auf myPhonak.com zu löschen und von vorn zu beginnen, sodass die Kundenrolle mehrfach gespielt werden kann. Das gleiche Konto kann erneut erstellt und der Vorgang beliebig oft wiederholt werden.

#### Hörakustiker

- Testkunden in Target anlegen
- Einladung an den Kunden schicken
- RS-Sitzung starten
- Mit dem Hörgerät verbinden
- Änderungen am Hörgerät vornehmen
- Änderungen am Hörgerät speichern
- Sitzung beenden

#### Kunde

- Einladung annehmen – App herunterladen
- App einrichten (mit Hilfe der Gebrauchsanweisung für Kunden)
- Anruf annehmen/RS-Sitzung starten
- Sitzung beenden

**\*\*** Das Smartphone sollte voll aufgeladen und in den Hörgeräten sollten neue Batterien eingelegt sein.

### Online-Kompatibilitätsprüfung für Smartphones

<https://marvel-support.phonak.com/en/audeo-m-cell-phone-compatibility/>

## Erfolgskontrolle

- Video- und Audioqualität
- Verbindung
  - Konnten Sie sich mit den Hörgeräten verbinden?
    - Ja: Erster Versuch/mehrere Versuche
    - Nein
  - Wurde die erfolgreich hergestellte Verbindung zu den Hörgeräten unterbrochen?
    - Nein
    - Ja, einmal
      - Konnten Sie sich erneut verbinden? (ja/nein)
    - Ja, mehr als einmal
      - Konnten Sie sich erneut verbinden? (ja/nein)

Hinweis: Dieses Rollenspiel kann leicht für eine Demonstration im Fachgeschäft mit dem Hörakustiker angepasst werden.