

フォナック リモートサポート フィッティングガイド Ver.1

フォナック リモートサポートは、補聴器のフォローアップフィッティング（2回目以降のフィッティング）として、顧客の補聴器フィッティングを遠隔で行えるように設計されています。顧客のフォナック補聴器とリモートサポートに互換性があれば、顧客に来店いただかなくても顧客がいる環境でリアルタイムに調整することができます。

このガイドでは、フォナック リモートサポートを利用したフォナック ターゲットのフォローアップ フィッティング セッションを正しく実施するための詳細をご案内します。

フォナック補聴器のプログラミングとフィッティングに関する詳細内容は、『フォナックターゲットフィッティングガイド』を参照してください。

目次

必要要件.....	2
フォナック リモートサポートの事前準備.....	3
フォナック リモートサポートによるビデオ通話の開始.....	4
フォナック リモートサポートによるフォローアップ セッションの開始.....	6
調整内容を補聴器へ保存	7
ビデオ通話の終了	7
記号情報とその説明およびシステム要件.....	7

必要要件

- フォナック ターゲット のバージョン 6.2.8 以降がインストールされていることが必要となります。
- 補聴器の初回フィッティングは、あらかじめ対面で実施しておく必要があります。
 - ※ 既存顧客の互換性ある補聴器をリモートフィッティングするには、少なくとも一度は補聴器をフォナックターゲット 6.2以降で接続保存する必要があります。セッションを保存すると、リモートフィッティングができるようになります。
- ウェブカメラとマイクが内蔵されたコンピュータ、またはコンピュータに取り付けた外付けウェブカメラとマイクが必要となります。
 - ※ より良好な音質を届けるためには、フォナック リモートサポートではマイク付きのイヤフォン / ヘッドフォンを使用してください。
- 安定したインターネット接続 (Wi-Fi、LAN または 4G) - アップロードおよびダウンロード用のデータ転送速度が少なくとも5メガビット/秒が必要となります。

フォナックターゲット内で、インターネットの接続状態の目安を確認できます。

 - ※ 4G を使用する場合、契約内容に応じてデータ使用量の追加料金が発生する可能性があります。
 - ※ 実際のインターネットのスピードについて確認が必要な場合は、市販されているネット環境計測アプリ等を用いて確認してください。

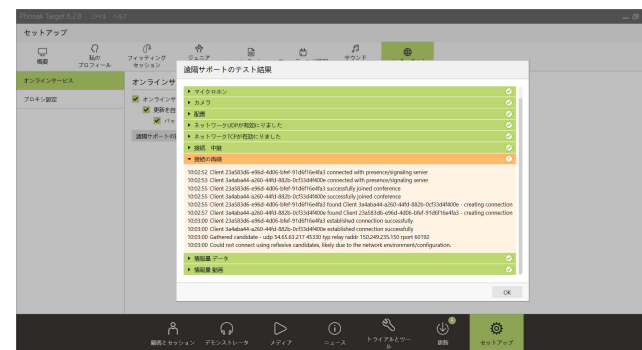
フォナック リモートサポートの事前準備

フォナック リモートサポートを使用する前に、リモートサポートの接続テストを次のように実行してください[セットアップ]>[インターネット]>[オンラインサービス]>[リモートサポートの接続テスト]。

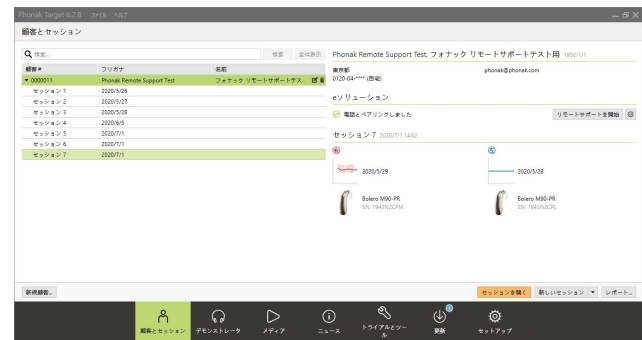
完了すると、現在の状態が表示されます。



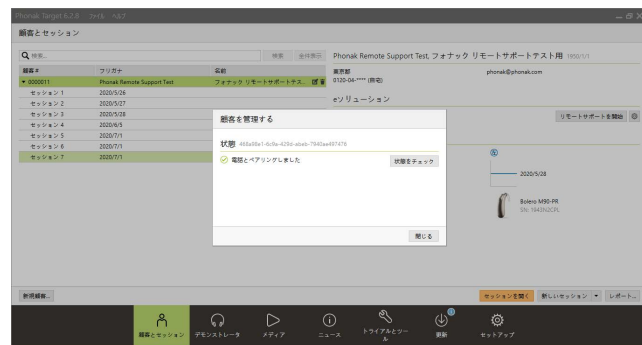
※ 赤色またはオレンジ色で表示された項目に関しては、コンピュータの設定を再度確認ください。



- リモートサポートを行う前に、顧客はスマートフォンにマイフォナック アプリをダウンロードし、事前に補聴器とアプリをペアリングしておく必要があります。この作業が完了すると、フォナック ターゲットの「顧客の状況」が更新され、画面内に「電話とペアリングしました」と表示されます。
- リモートサポートを行う前に、顧客とリモートサポートを行う予約日時を予め決めておきます。



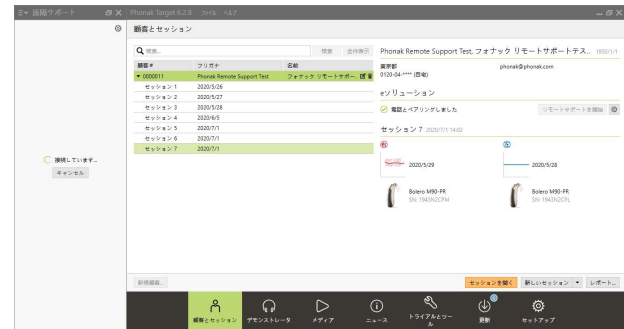
- 「顧客を管理する」 (⚙️) アイコンでは、電話のペアリング状態を表示したり、顧客の状況を管理できます。



フォナック リモートサポートによるビデオ通話の開始

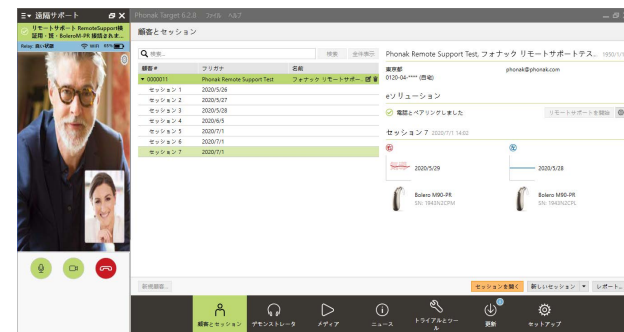
予約時間になったら、**[リモートサポートを開始]** をクリックします。

フィッターと顧客がビデオ通話に接続されます。
顧客がマイフォナックアプリを使用してリモートサポートのセッションに入るまで待つ場合もあります。



顧客がマイフォナック アプリからリモートサポートのセッションに入り、スマートフォンでカメラとマイクのリクエストを許可した後、**[リモートサポートを開始する]** をクリックすると、双方のビデオ映像が画面上に表示されます。

これで、フォローアップ セッションを開始することができます。

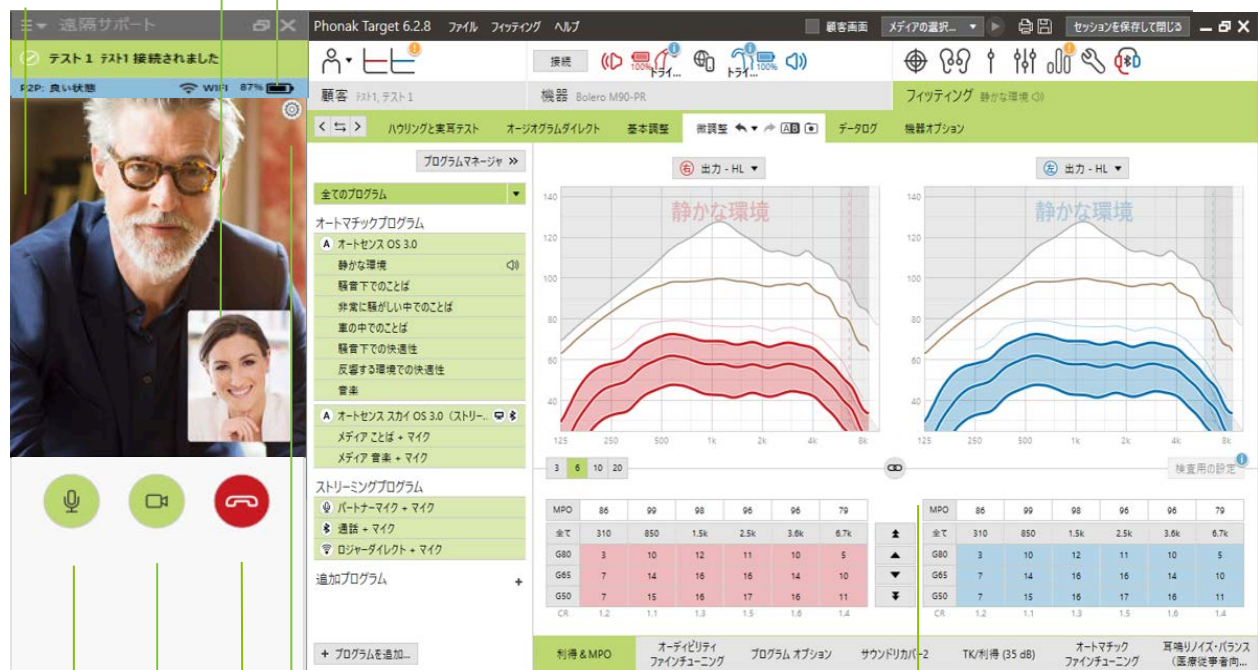


内蔵カメラと外付けカメラなど、PCに複数のデバイスが接続されている場合は、**[リモートサポート]** 画面の右上隅にある設定ダイアルをクリックして切り替えることが可能です。
この作業は、セッション前でもセッション中でも行うことが可能です。



フォナック ターゲットの画面概要

販売店側のビデオ映像
顧客側のビデオ映像
顧客のスマートフォンの電池残量と、使用インターネット環境状態

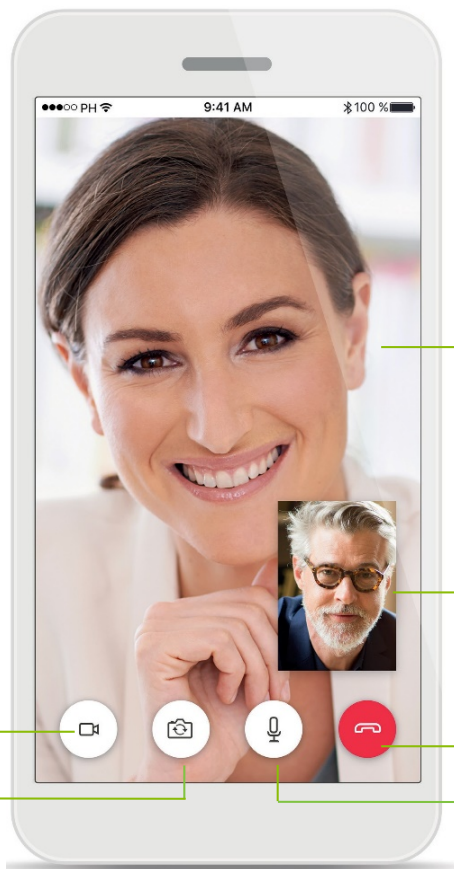


マイクとカメラ用の設定「ダイヤル」

マイク オン/オフ
ビデオ オン/オフ
通話終了

リモートフィッティングのセッション画面

顧客のスマートフォンの画面概要



フィッター側のビデオ映像

顧客側のビデオ映像

ビデオ オン/オフ

通話終了

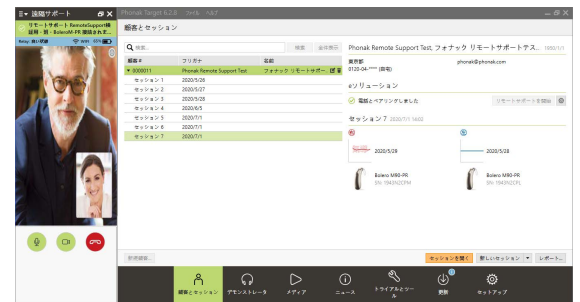
フロント/リアカメラの切り替え

マイク オン/オフ


フォナック リモートサポートによるフォローアップ セッションの開始

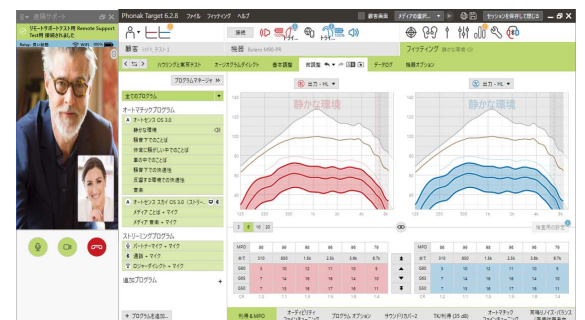
リモートサポートセッションを開始する前に、顧客が補聴器に新しい電池を入れているか、または充電式補聴器を十分に充電しているか確認することを推奨します。

[フィッティング・セッションを開始] をクリックして、フォナック ターゲットで顧客のフィッティング セッションを開きます。



補聴器を接続しようとしている通知が顧客のスマートフォンに提示されます。

- **[接続]** をクリックして、補聴器を接続します。
- 補聴器の接続に成功すると、一時ミュートになります（ミュート解除をクリックすると音が聞こえます）。
- 顧客の補聴器との接続に成功すると、ダッシュボード上に  アイコンが表示されます。
- 補聴器はオンライン接続され、加えた調整内容はすべてリアルタイムで補聴器に伝送されます。



- ※ ハウリングと実耳テストは、フォナック リモートサポートセッション中に測定することはできません。
- ※ MPO を上げることはできません。
- ※ フォナック ターゲットでのフィッティングセッションを保存し閉じるまで、顧客とのフォナック リモートサポートセッションを終了することはできません。

調整内容を補聴器へ保存

フィッティング後、**[セッションを保存して閉じる]** をクリックして、補聴器とフォナック ターゲットにフィッティング内容を保存します。

正しく保存されると、補聴器が再起動します。その時に一時的にマイクロホンがミュートになるため、あらかじめ顧客に説明してから保存を行ってください。

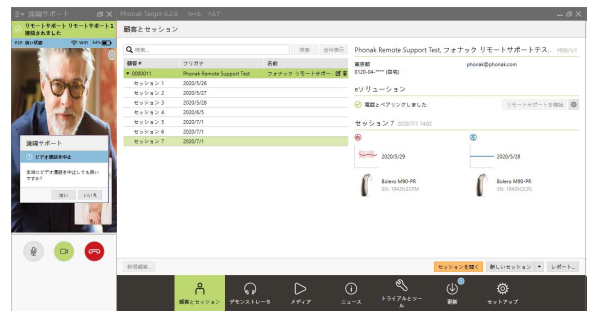


ビデオ通話の終了

フォナック リモートサポートを終了するには、

 をクリックして通話を終了します。

フォナック リモートサポートのセッションを閉じるかどうか尋ねられます。**[はい]** をクリックすると、顧客のスマートフォンとの接続が切断されます。



記号情報とその説明およびシステム要件

記号情報とその説明およびシステム要件の概要はフォナック ターゲット フィッティングガイドで確認できます。

Bluetooth®

Bluetooth の言葉のマークおよびロゴは、Bluetooth SIG が所有する登録商標です。Phonak は、使用許可を得てこれらのマークを使用しています。その他の商標および商品名は、それぞれの所有者に属します。

Apple、Apple のロゴおよびiPhone はApple Inc. の商標であり、米国およびその他の国で登録されています。App Store は Apple Inc. の商標です。

Android、Google Play、および Google Play のロゴは、Google Inc. の商標です。

2020 年 CE マーク取得



製造元:
Sonova AG
Laubisrütistrasse
28 CH-8712 Stäfa

sonova
HEAR THE WORLD
Switzerland