

Phonak

Target 7.0

Phonak Remote Support Anpassanleitung

Phonak Remote Support wurde entwickelt, um Hörgeräteanpassungen und Services aus der Ferne zu unterstützen. Kunden, die Justierungen der Hörgeräteeinstellungen benötigen, können diese nun in Echtzeit in ihrem eigenen Umfeld erhalten und sich die Anfahrt zum Fachgeschäft sparen.

In dieser Anleitung erhalten Sie eine detaillierte Einführung, wie Sie eine Phonak Target Folgesitzung mithilfe von Phonak Remote Support durchführen.

Zusätzliche Informationen zur Programmierung und Anpassung von Hörgeräten von Phonak finden Sie in der Phonak Target Anpassanleitung.

Inhalt

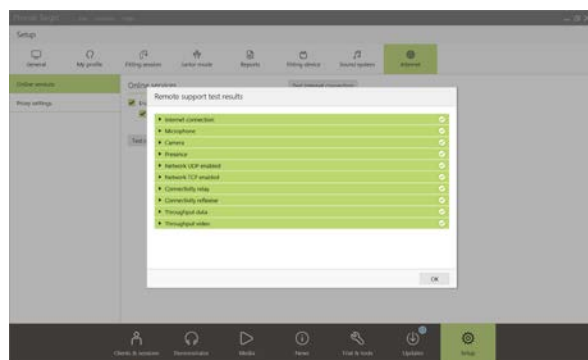
Mindestanforderungen	2
Einrichtung von Phonak Remote Support.....	2
Einladen des Kunden zu einer Remote Support Anpasssitzung	4
Starten der Phonak Remote Support Videokonferenz	6
Starten des Folgetermins mit Phonak Remote Support	8
Speichern der Anpassungen auf den Hörgeräten	9
Videokonferenz beenden	9
Symbolerklärungen und Systemanforderungen	9

Mindestanforderungen

- Phonak Target Anpasssoftware ab Version 6.2.
- Aktives Advanced PhonakPro Konto mit Phonak Remote Support.
Hinweis: Nur in bestimmten Ländern verfügbar.
- Die Erstanpassung muss im Fachgeschäft erfolgen.
Hinweis: Um bei kompatiblen Hörgeräten eines bestehenden Kunden Anpassungen über Phonak Remote Support durchzuführen, müssen die Hörgeräte im Fachgeschäft mit Phonak Target verbunden werden. Beim Speichern der Sitzung wird der Phonak Remote Support aktiviert. Dies gilt nur in bestimmten Ländern, in denen das Einladungsverfahren nicht verfügbar ist.
- Computer mit integrierter Webcam und Mikrofon oder an den Computer angeschlossene externe Webcam und Mikrofon.
Hinweis: Für eine bessere Klangqualität nutzen Sie Kopfhörer mit einer Mikrofon-Verbindung.
- Stabile Internetverbindung (WLAN, LAN oder 4G) mit einer Datentransferleistung von mindestens 5 Mbit/s für Uploads und Downloads. Die Internetverbindung kann in Phonak Target überprüft werden.
Hinweis: Kunden mit einer 4G-Verbindung entstehen möglicherweise, abhängig von ihrem Vertrag, zusätzliche Kosten für die Datennutzung.

Einrichtung von Phonak Remote Support

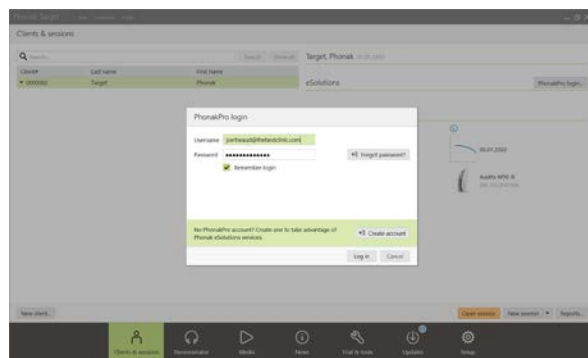
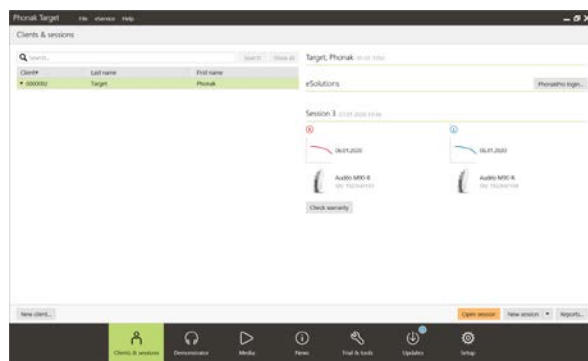
Wenn Sie eine Phonak Remote Support Sitzung zum ersten Mal auf einem Computer starten, führen Sie den Remote Support Verbindungstest aus: **[Einstellungen] > [Internet] > [Online-Dienste] > [Remote Support Verbindung testen]**. Sobald die Prüfung abgeschlossen ist, wird der Status angezeigt.



Einen Kunden für den Remote Support auswählen. Wenn mehr als ein Fachgeschäft zur Verfügung steht, wählen Sie dasjenige aus, in dem die Fernanpassung stattfinden soll.

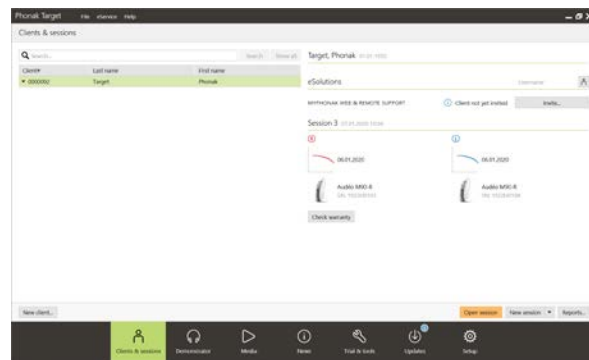
Klicken Sie auf **[PhonakPro Login]**, um sich bei PhonakPro anzumelden oder um ein neues PhonakPro Konto anzulegen.

Hinweis: Ein PhonakPro Konto ist nur in bestimmten Ländern verfügbar.




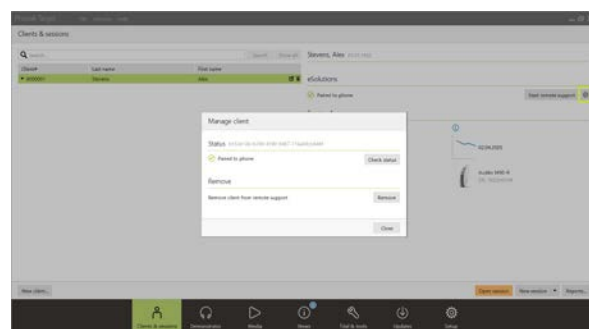
Sobald Sie mit Ihrem PhonakPro Konto verbunden sind, können Sie eine Phonak Remote Support Einladung an Ihren Kunden verschicken. Klicken Sie auf die Schaltfläche **[Einladen]**.

Die Einladung enthält den Link für den Kunden zum Download der myPhonak App, die für die Phonak Remote Support Sitzung benötigt wird.



Hinweis: Das Einladungsverfahren für den Phonak Remote Support ist nur in bestimmten Ländern verfügbar. In Ländern, in denen das Einladungsverfahren nicht verfügbar ist, befolgen Sie folgende Schritte:

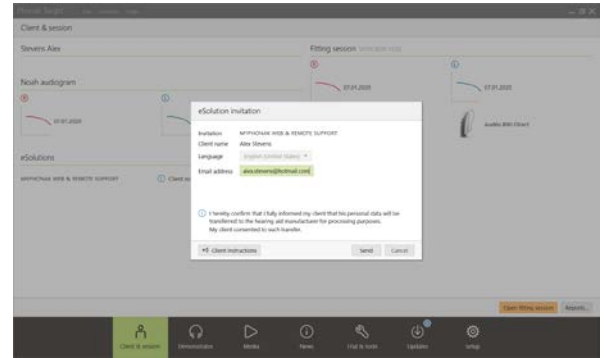
- Die Erstanpassung muss im Fachgeschäft erfolgen. Klicken Sie auf **[Sitzung beenden]**, um Remote Support zu aktivieren.
- Um bei kompatiblen Hörgeräten eines bestehenden Kunden Anpassungen über Remote Support durchzuführen, müssen die Hörgeräte im Fachgeschäft mit Phonak Target verbunden werden. Beim Speichern der Sitzung wird die Remote-Anpassung aktiviert.
- Die Kunden müssen die myPhonak App auf ihr Smartphone herunterladen und ihre Hörgeräte mit der App koppeln, bevor eine Remote Support-Sitzung stattfinden kann. Anschließend wird der Kundenstatus in Phonak Target aktualisiert.
- Über das Symbol „Kunden verwalten“ () können Sie den Status der Kunden verwalten, indem Sie den Kopplungsstatus des Telefons anzeigen oder den Kunden aus dem Remote Support entfernen.



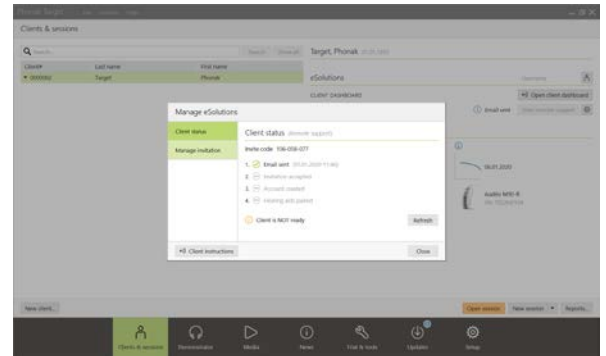
Einladen des Kunden zu einer Remote Support Anpassung

Hinweis: Die folgenden Schritte sind das Einladungsverfahren zum Phonak Remote Support. Ein myPhonak Konto kann nur in bestimmten Ländern erstellt werden.

Tragen Sie die E-Mail-Adresse des Kunden ein und befolgen Sie die Schritte zur Versendung einer Einladung an Ihren Kunden.

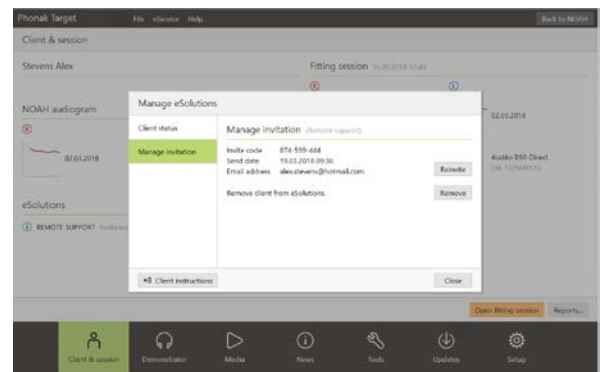


Sobald die Einladung verschickt wurde, können Sie den Status des Kunden verwalten und sehen, wenn er/sie für das Starten der Phonak Remote Support Sitzung bereit ist.



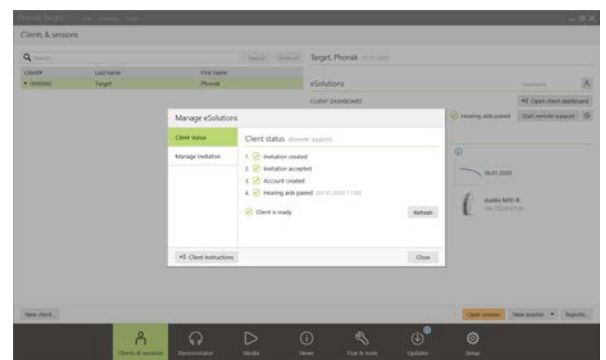
In der Registerkarte **[Einladung verwalten]** können Sie:

- Ihren Kunden erneut einladen.
- Die Verbindung zu Ihrem Kunden löschen.
- Eine Anleitung für Ihren Kunden anzeigen und herunterladen.

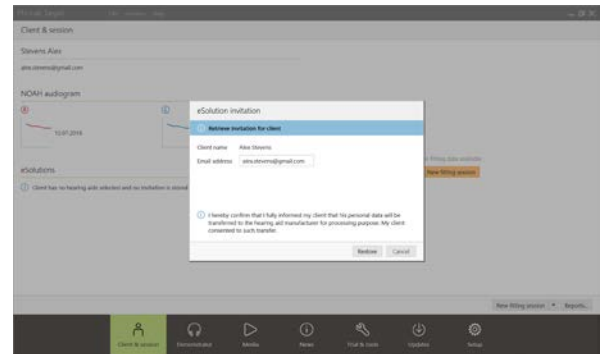
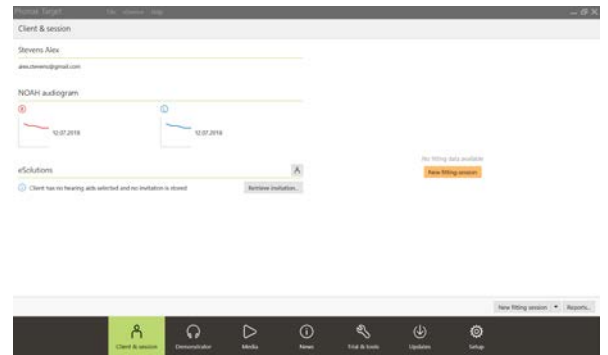


Sobald vom Kunden das myPhonak Konto und die myPhonak App eingerichtet wurden, wird der Kundenstatus aktualisiert.

Klicken Sie auf **[Schließen]**, um den Bildschirm **[eSolutions verwalten]** zu verlassen.



Kundeneinladungen werden auf dem Computer gespeichert, von dem aus sie verschickt werden. Wenn Sie einen anderen Computer als den, auf dem die Einladung an den Kunden gesendet wurde, verwenden, können Sie die Einladungsinformationen abrufen, indem Sie auf [\[Einladungsdaten abrufen\]](#) klicken.



Starten der Phonak Remote Support Videokonferenz

Klicken Sie zum Terminbeginn auf **[Remote Support starten]**.

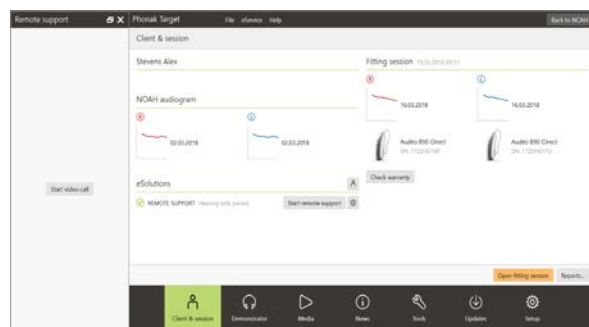
Sie und Ihr Kunde werden mit der Videokonferenz verbunden. Möglicherweise müssen Sie warten, bis der Kunde die Phonak Remote Support Sitzung mit der myPhonak App startet.

Sobald Ihr Kunde verbunden ist, können Sie ihn sehen und hören. Stellen Sie sicher, dass die Videoübertragung und das Mikrofon auf Ihrem Computer eingeschaltet sind.

Hinweis: Ein Wechsel zwischen dem integrierten und dem externen Mikrofon ist vor oder während der Sitzung möglich, indem man auf das Einstellungssymbol oben rechts auf dem Remote Support Bildschirm klickt.

Sobald der Kunde die Remote Support Sitzung gestartet und die Anfragen für den Kamera- und Mikrofonzugriff akzeptiert hat, werden beide Videoübertragungen auf dem Bildschirm angezeigt.

Nun können Sie mit der Folgeanpassung beginnen.



Bildschirmübersicht Phonak Target

Video Hörakustiker
Video Kunde
Batterielaufzeit und Internetverbindung des Kunden

Remote Support
Alex is connected
F2P: Good quality
Client Stevens, Alex
Instruments Audio B-90 Direct
Fitting Calm situation
Feedback & real ear test
AudiogramDirect
Global tuning
Fine tuning
DataLogging
Device options

Program manager
All programs
AUTOMATIC PROGRAMS
AutoSense OS
Calm situation
Speech in noise
Speech in loud noise
Speech in car
Comfort in noise
Comfort in echo
Music
ADDITIONAL PROGRAMS
Phone via T-coil + mic
STREAMING PROGRAMS
Bluetooth audio + mic
Bluetooth phone / DECT + mic

Gain - Real ear
Gain - Real ear

MPO	68	98	102
All	Low	Mid	High
G80	1	8	23
G65	1	8	27
G50	1	8	29
CR	1	1	1.4

MPO	70	98	102
All	Low	Mid	High
G80	1	8	22
G65	1	11	27
G50	1	13	30
CR	1	1.2	1.4

Gain & MPO
Audibility fine tuning
Program options
SoundRecover
TK/Gain 35 dB
Automatic fine tuning
Tinnitus balance

Video ein/aus
Mikrofon ein/aus
Anruf beenden
Einstellungssymbol für Mikrofon und Kamera
Live-Anpassung

Bildschirmübersicht auf dem Smartphone des Kunden


Video Hörakustiker
Video Kunde
Anruf/Sitzung beenden
Mikrofon ein/aus
Kamera vorn/hinten umstellen
Video ein/aus

Starten des Folgetermins mit Phonak Remote Support

Stellen Sie sicher, dass sich in den Hörgeräten neue Batterien befinden bzw. dass wiederaufladbare Hörgeräte ausreichend geladen sind, bevor Sie sich mit der Remote Support Sitzung verbinden.

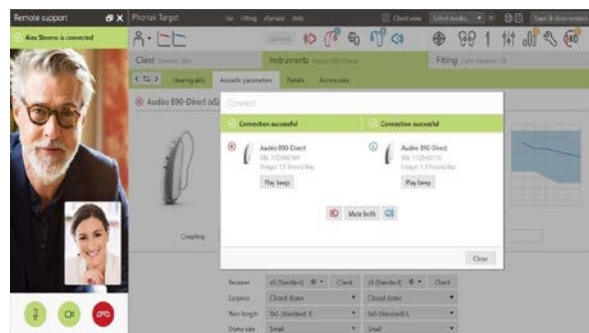
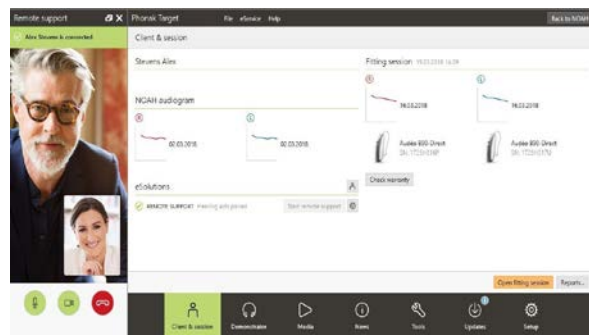
Klicken Sie auf **[Anpassung öffnen]**, um die Anpassung in Phonak Target zu öffnen.

Informieren Sie den Kunden darüber, dass Sie sich nun mit den Hörgeräten verbinden werden.

- Klicken Sie auf **[Verbinden]**, um sich mit den Hörgeräten zu verbinden.
- Die Hörgeräte werden vorübergehend auf stumm geschaltet.
- Sobald die Hörgeräte verbunden sind, verwenden Sie Phonak Target wie in einem Folgetermin gewohnt.
- Das Symbol  wird sichtbar, wenn Sie die Verbindung mit den Hörgeräten des Kunden hergestellt haben.
- Sie sind live mit den Hörgeräten verbunden und alle von Ihnen vorgenommenen Anpassungen werden in Echtzeit an die Hörgeräte übertragen.

Hinweis:

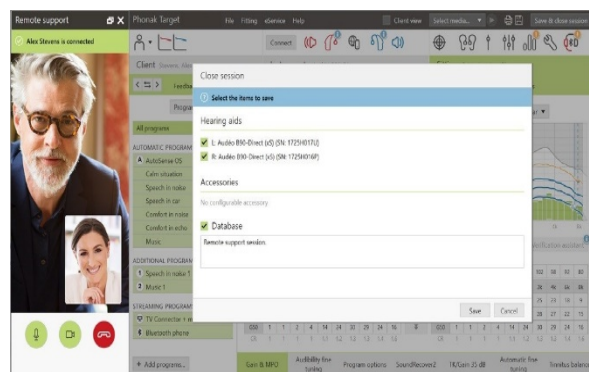
- Der Rückkopplungs- und InSitu-Test kann während einer Phonak Remote Support Sitzung nicht durchgeführt werden.
- Die MPO kann nicht erhöht werden.
- Der Phonak Remote Support mit dem Kunden kann nicht beendet werden, solange die Anpassung in Phonak Target nicht gespeichert und geschlossen wurde.
- Falls die Verbindung zwischen den Hörgeräten des Kunden und Phonak Target während einer Remote Support-Sitzung verloren geht, werden die Hörgeräte neu gestartet und behalten die letzte gültige Anpassung bei.




Speichern der Anpassungen auf den Hörgeräten

Klicken Sie nach der Anpassung auf **[Sitzung beenden]**, um die Anpassungen auf den Hörgeräten und in Phonak Target zu speichern.

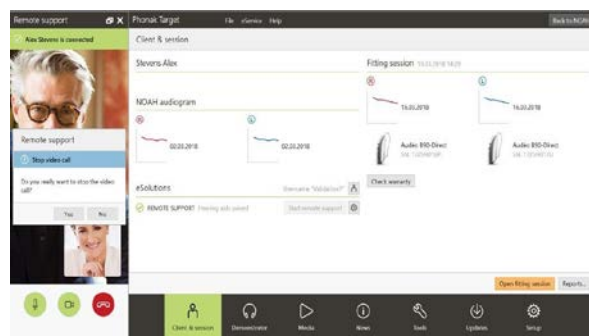
Informieren Sie den Kunden darüber, dass die Hörgeräte während des Speicherns vorübergehend auf stumm geschaltet werden.



Videokonferenz beenden

Um die Phonak Remote Support Sitzung per Videokonferenz zu beenden, klicken Sie auf .

Sie werden von Phonak Target gefragt, ob Sie die Phonak Remote Support Sitzung schließen möchten. Klicken Sie zur Bestätigung auf **[Ja]**. Damit trennen Sie die Verbindung zum Smartphone des Kunden.



Symbolerklärungen und Systemanforderungen

Informationen zu Hinweisen und Symbolerklärungen sowie eine Übersicht der Systemanforderungen finden Sie in der Phonak Target Anpassanleitung.



Die Bluetooth Wortmarke und die Logos sind eingetragene Marken der Bluetooth SIG, Inc., jegliche Verwendung dieser Marken durch Phonak erfolgt unter Lizenz.

Andere Marken und Markennamen sind die ihrer jeweiligen Inhaber.

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

CE-Kennzeichnung: 2020



Hersteller:
Sonova AG
Laubisrütistrasse 28
CH-8712 Stäfa
Schweiz