

Phonak

Target 7.0

Guida al fitting con il Supporto remoto Phonak

Il Supporto remoto Phonak è progettato per supportare il fitting del cliente fornendo assistenza agli apparecchi acustici a distanza. Se il cliente ha necessità di regolare le impostazioni del suo apparecchio acustico Phonak compatibile, è possibile farlo in tempo reale e nel suo ambiente senza che debba recarsi al centro acustico.

Questa guida fornisce informazioni dettagliate per eseguire una sessione di fitting di follow-up con Phonak Target utilizzando il Supporto remoto Phonak.

Per ulteriori dettagli sulla programmazione e sul fitting degli apparecchi acustici Phonak, consultare la Guida al fitting di Phonak Target.

Indice

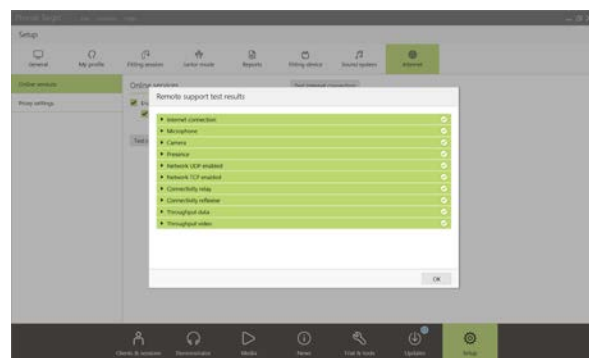
Requisiti.....	2
Esecuzione della configurazione del Supporto remoto Phonak.....	2
Invitare il cliente a una sessione di fitting con il Supporto remoto Phonak.....	4
Avvio di una videochiamata con il Supporto remoto Phonak.....	6
Avvio di una sessione di follow-up con il Supporto remoto Phonak.....	8
Salvataggio delle regolazioni negli apparecchi acustici.....	9
Terminare una videochiamata.....	9
Informazioni e descrizione dei simboli e dei requisiti di sistema.....	9

Requisiti

- Software di fitting Phonak Target versione 6.2 o superiore installato.
- Account PhonakPro avanzato attivato con Supporto remoto.
 - Nota:** applicabile solo in certi Paesi.
- Il fitting iniziale degli apparecchi acustici deve essere eseguito presso il centro acustico.
 - Nota:** per attivare il Supporto remoto in apparecchi acustici compatibili di un cliente esistente, occorre collegare gli apparecchi acustici a Phonak Target presso il centro acustico. Al salvataggio della sessione, Supporto remoto è attivato. Questo è applicabile solo in certi Paesi in cui il processo di invito non è applicabile.
- Computer con webcam e microfono integrati o webcam e microfono esterni collegati al computer.
 - Nota:** per una migliore qualità sonora, usare cuffie con connessione microfono.
- Connessione Internet stabile (WiFi, LAN o 4G) con almeno 5 Mbit/s di connessione per il trasferimento dati per upload e download. La connessione Internet può essere verificata all'interno di Phonak Target.
 - Nota:** i clienti che usano il 4G possono incorrere in ulteriori costi per l'utilizzo dei dati a seconda del loro contratto.

Esecuzione della configurazione del Supporto remoto Phonak

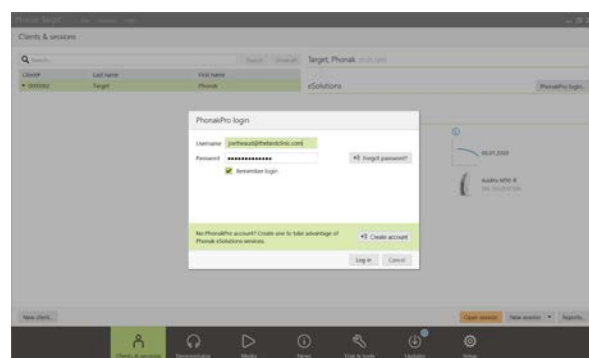
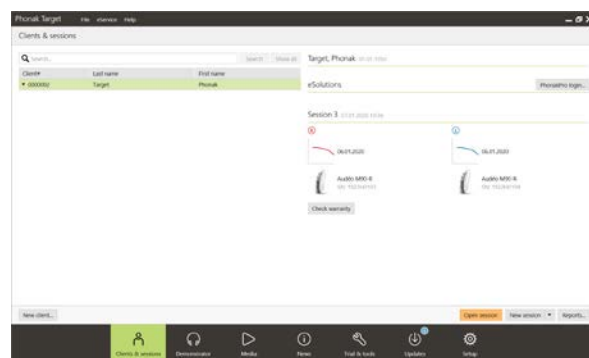
Quando si avvia una Sessione di supporto remoto Phonak per la prima volta su un computer, eseguire il test di connessione del Supporto remoto: **[Setup]** > **[Internet]** > **[Servizi online]** > **[Test connessione supporto remoto]**. Alla fine apparirà lo status.



Selezionare il cliente desiderato per il Supporto remoto. Se esiste più di un centro acustico, selezionare quello in cui avrà luogo la sessione remota.

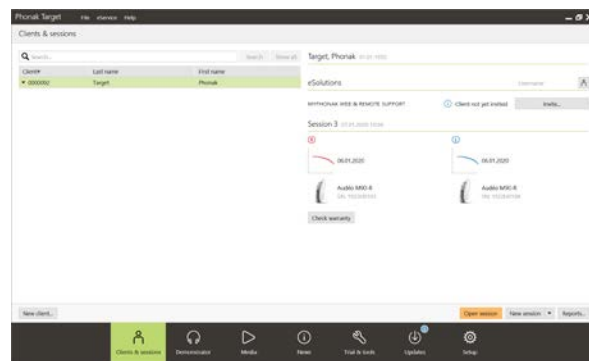
Fare clic su **[PhonakPro login]** per entrare in PhonakPro o per creare un nuovo account PhonakPro.

Nota: l'account PhonakPro è applicabile solo in certi Paesi.




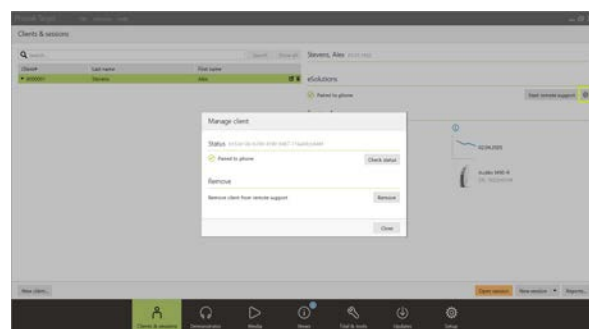
Quando si è collegati al proprio account PhonakPro, si può inviare un invito di Supporto remoto Phonak al cliente. Fare clic sul pulsante **[Invito]**.

L'invito include il link per il cliente per scaricare l'applicazione myPhonak, che è necessaria per la Sessione di supporto remoto Phonak.



Nota: il processo di invito al Supporto remoto è applicabile solo in certi Paesi. Nei Paesi in cui il processo di invito non è applicabile, seguire questi passaggi.

- Il fitting iniziale degli apparecchi acustici deve essere eseguito presso il centro acustico. Facendo clic su **[Salva & chiudi sessione]**, si abilita il Supporto remoto.
- Per attivare il Supporto remoto in apparecchi acustici compatibili di un cliente esistente, occorre collegare gli apparecchi acustici a Phonak Target presso il centro acustico. Al salvataggio della sessione, il fitting da remoto è attivato.
- Prima di poter tenere una Sessione di supporto remoto Phonak, il cliente deve scaricare l'applicazione myPhonak sul proprio smartphone e accoppiare gli apparecchi acustici alla app. Una volta fatto questo, si aggiornerà lo status del cliente in Phonak Target.
- L'icona "Gestione cliente" () consente di gestire lo status del cliente visualizzando lo status dell'accoppiamento al telefono o rimuovendo il cliente dal Supporto remoto.



Invitare il cliente a una sessione di fitting con il Supporto remoto Phonak

Nota: i seguenti passaggi, relativi al processo di invito al Supporto remoto Phonak e alla creazione di un account myPhonak, sono applicabili solo in certi Paesi.

Inserire l'indirizzo e-mail del cliente e seguire i passi per inviare un invito al proprio cliente.

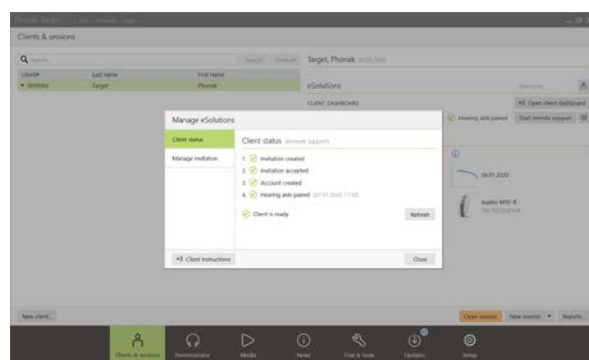
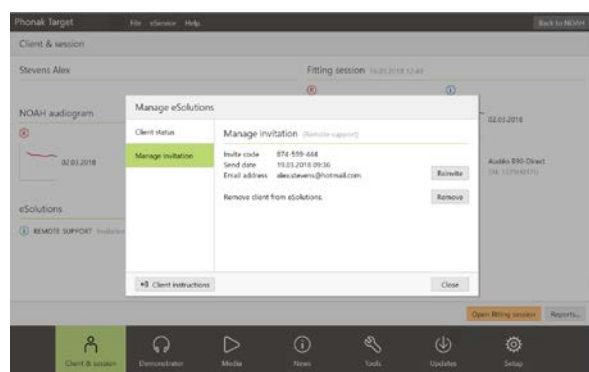
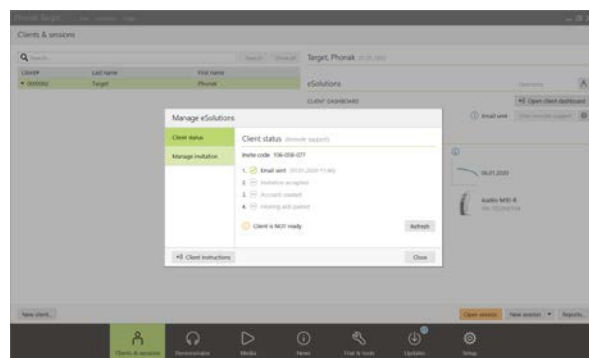
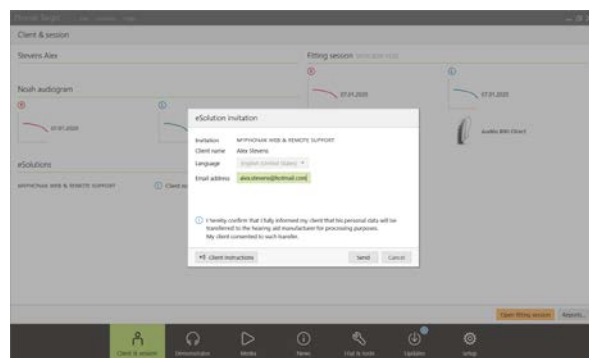
Una volta inviato l'invito, potete gestire lo status del cliente e vedere quando è pronto per iniziare la Sessione di supporto remoto Phonak.

Nella scheda **[Gestione invito]** è possibile:

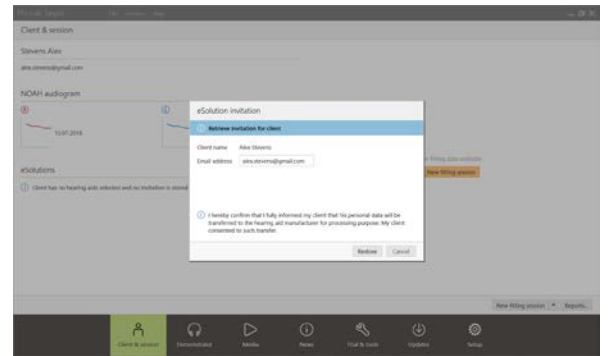
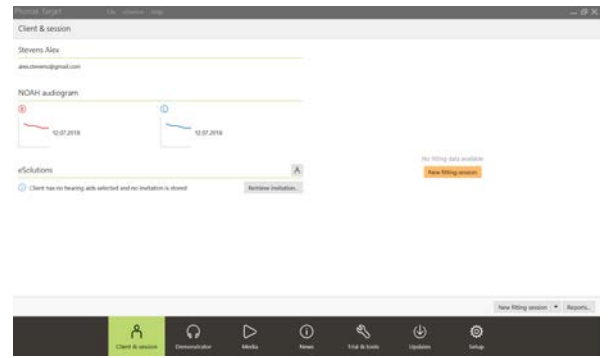
- invitare nuovamente il cliente;
- rimuovere il rapporto con il cliente;
- fornire istruzioni al cliente.

Quando il cliente avrà configurato un account myPhonak e completato la configurazione dell'applicazione myPhonak, lo status del cliente si aggiorna.

Fare clic su **[Chiudi]** per uscire dalla schermata **[Gestisci eSolutions]**.



Gli inviti ai clienti vengono memorizzati sul computer usato per inviarli. Se si usa un computer diverso da quello usato per inviare l'invito al cliente, è possibile recuperare le informazioni dell'invito facendo clic su **[Recupero invito]**.



Avvio di una videochiamata con il Supporto remoto Phonak

All'ora dell'appuntamento, fare clic su **[Avvia supporto remoto]**.

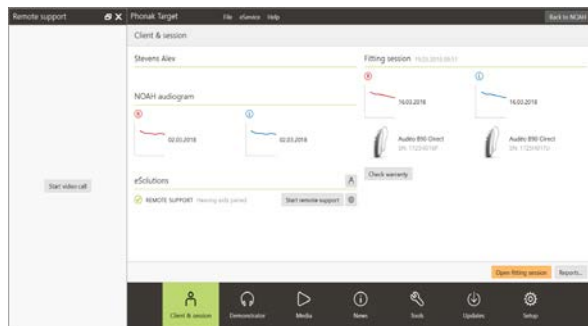
Voi e il cliente sarete collegati alla videochiamata. Può darsi che sia necessario aspettare che il cliente entri nella Sessione di supporto remoto Phonak con l'applicazione myPhonak.

Una volta collegati, vedrete e sentirete il cliente. Verificate che il video e il microfono sul vostro computer siano abilitati.

Nota: è possibile passare da un microfono o webcam integrati a un microfono o webcam esterni o viceversa prima o durante una sessione facendo clic sull'ingranaggio delle impostazioni, che si trova nell'angolo in alto a destra della schermata del Supporto remoto.

Quando il cliente entra nella Sessione di supporto remoto deve accettare le richieste relative alla videocamera e al microfono sul suo smartphone: a quel punto sullo schermo appariranno entrambi i video.

Ora è possibile cominciare la sessione di follow-up.



Panoramica delle schermate di Phonak Target

Video dell'Audioprotesista

Video del cliente

Durata della batteria del cliente e connessione Internet

Remote Support

Phonak Target File Fitting Help

Client view Select media... Save & close session

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

Verification assistant

MPO	68	96	102
All	Low	Mid	High
G80	1	8	23
G65	1	8	27
G50	1	8	29
CR	1	1	1.4

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

Video on/off

Microfono on/off

Termina chiamata

"Ingranaggio" delle Impostazioni per il microfono e la videocamera

Sessione di fitting dal vivo

Panoramica delle schermate dello smartphone del cliente

Video dell'Audioprotesista

Video del cliente

Video on/off

Cambia vista videocamera

Termina chiamata/sessione


Microfono on/off

Avvio di una sessione di follow-up con il Supporto remoto Phonak

È consigliabile che il cliente abbia delle batterie nuove negli apparecchi acustici o comunque un volume di carica sufficiente negli apparecchi acustici ricaricabili prima di collegarsi alla Sessione di supporto remoto.

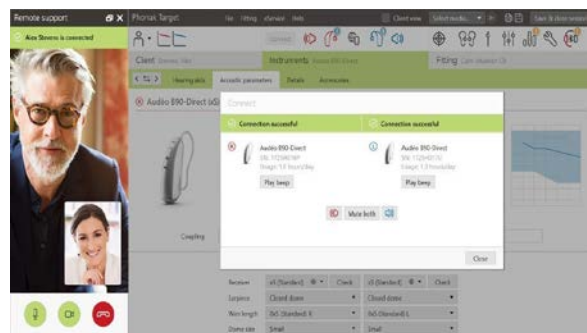
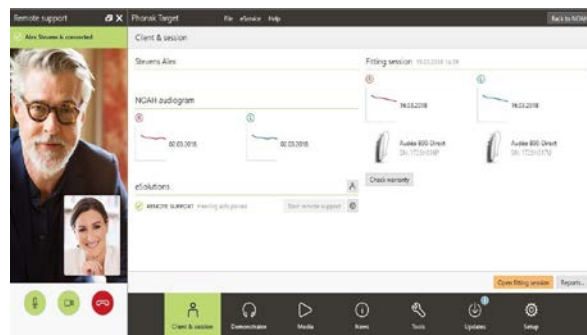
Fare clic su **[Apri sessione fitting]** per aprire la sessione di fitting del cliente in Phonak Target.

Comunicare al cliente che state per collegarvi agli apparecchi acustici.

- Fare clic su **[Connessione]** per collegarsi agli apparecchi acustici.
- Gli apparecchi acustici saranno temporaneamente silenziati.
- Una volta collegati gli apparecchi acustici, usare Phonak Target come si farebbe normalmente in una sessione di follow-up.
- L'icona  è visibile dopo aver stabilito la connessione con gli apparecchi acustici del cliente.
- Gli apparecchi acustici sono dal vivo e tutte le regolazioni effettuate vengono inviate agli apparecchi acustici in tempo reale.

Nota:

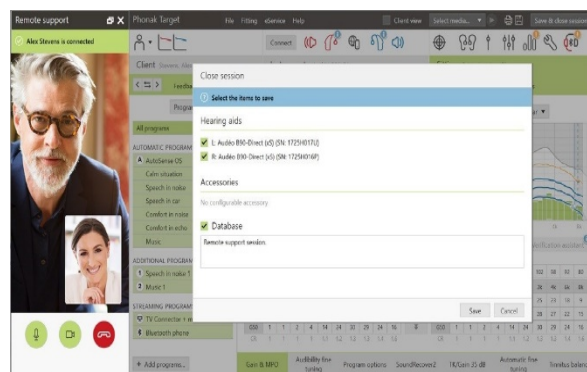
- durante una Sessione di supporto remoto Phonak non è possibile misurare il Feedback Et real ear test.
- Non è possibile aumentare la MPO.
- Non è possibile terminare il Supporto remoto Phonak con il cliente finché non viene salvata e chiusa la sessione di fitting in Phonak Target.
- Nel caso in cui la connessione fra gli apparecchi acustici del cliente e Phonak Target si interrompa durante una Sessione di supporto remoto attiva, gli apparecchi acustici si riavviano e mantengono l'ultimo fitting valido.



Salvataggio delle regolazioni negli apparecchi acustici

Dopo il fitting, fare clic su **[Salva & chiudi sessione]** per salvare il fitting negli apparecchi acustici e in Phonak Target.

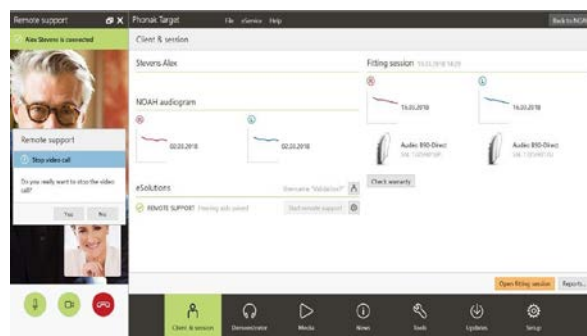
Comunicare al cliente che gli apparecchi acustici saranno temporaneamente silenziati.



Terminare una videochiamata

Per terminare una Sessione di supporto remoto Phonak, fare clic su **[Stop video call]** per terminare la chiamata.

Phonak Target vi chiederà che volete chiudere la Sessione di supporto remoto Phonak. Fate clic su **[Sì]** per confermare e scollegarvi dallo smartphone del cliente.



Informazioni e descrizione dei simboli e dei requisiti di sistema

Le informazioni, la descrizione dei simboli e una panoramica dei requisiti di sistema sono reperibili nella Guida rapida al fitting con Phonak Target.



L'identità grafica e i loghi Bluetooth sono marchi registrati di proprietà di Bluetooth SIG, Inc. e qualsiasi utilizzo di tali marchi da parte di Phonak è coperto da licenza.

Altri marchi e nomi commerciali appartengono ai rispettivi proprietari.

Apple, il logo Apple, iPhone e iOS sono marchi commerciali di Apple Inc., registrati negli Stati Uniti e in altri Paesi. App Store è un marchio di servizio di Apple Inc. Android, Google Play e il logo Google Play sono marchi registrati di Google Inc.

Marchio CE applicato 2020



Produttore:

Sonova AG
Laubisrütistrasse 28
CH-8712 Stäfa
Svizzera

