

Phonak Target 6.2

Phonak Remote Support Anpassanleitung

Phonak Remote Support wurde entwickelt, um Hörgeräteanpassungen durch anschließende Online-Besprechung (Remote Support) zu unterstützen. Kunden, die Justierungen ihrer kompatiblen Phonak-Hörgeräteinstellungen benötigen, können diese nun in Echtzeit in ihrem eigenen Umfeld erhalten, sodass ihnen die Anfahrt zum Fachgeschäft erspart bleibt.

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

Weitere Einzelheiten 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 Folgesitzung	3
Durchführung des Remote Support Verbindungstests	4
Starten der Phonak Remote Support Videokonferenz	5
Starten des Folgetermins mit Phonak Remote Support.....	7
Speichern der Anpassungen auf den Hörgeräten	8
Videokonferenz beenden	8
Symbolerklärungen und Systemanforderungen	8

Mindestanforderungen

- Phonak Target Anpasssoftware Version 5.4 oder höher
HINWEIS: Bei Phonak Target 6.1 ist eine Firmware-Aktualisierung für Marvel Hörgeräte erforderlich, um eine Remote Support-Sitzung durchführen zu können.
- Aktives Advanced PhonakPro Konto mit Remote Support
- Der Kunde muss bereits einen Anpassungstermin im Fachgeschäft wahrgenommen haben
- Computer mit integrierter Webcam und Mikrofon oder an den Computer angeschlossene externe Webcam und Mikrofon
HINWEIS: Zur Wahrung der Privatsphäre und für eine bessere Klangqualität benutzen Sie für die Phonak Remote Support Sitzung bitte Kopfhörer mit Mikrofonanschluss.
- Stabile Internetverbindung (WLAN, LAN oder 4G) mit einer Datentransferverbindung von mindestens 5 Mbit/s für Uploads und Downloads.

Die Internetverbindung kann in Phonak Target überprüft werden:

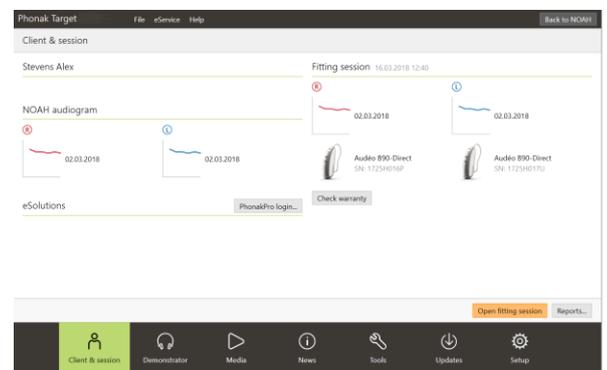
Klicken Sie auf [\[Einstellungen\]](#), [\[Internet\]](#) und [\[Internetverbindung prüfen\]](#).

HINWEIS: Kunden mit einer 4G-Verbindung entstehen möglicherweise, abhängig von ihrem Vertrag, zusätzliche Kosten für die Datennutzung.

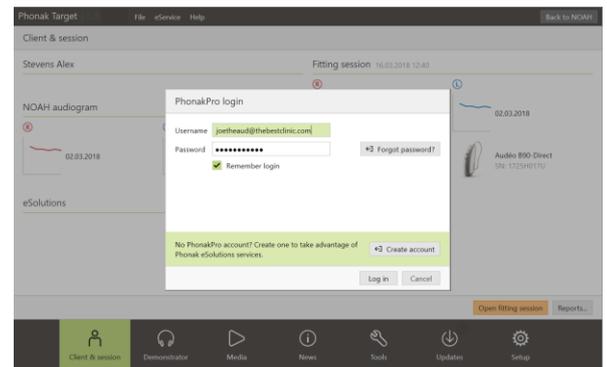
Einrichtung von Phonak Remote Support

Kunden für Remote Support auswählen

Klicken Sie auf [\[PhonakPro Login\]](#), um sich bei PhonakPro anzumelden oder um ein neues PhonakPro-Konto anzulegen.



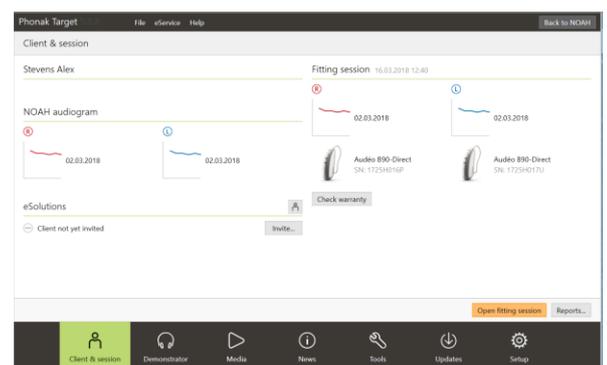
Wenn mehr als ein Fachgeschäft zur Verfügung steht, wählen Sie dasjenige aus, in dem die Fernanpassung stattfinden soll.



Sobald Sie mit Ihrem PhonakPro-Konto verbunden sind, können Sie eine Phonak Remote Support Einladung an Ihren Kunden verschicken.

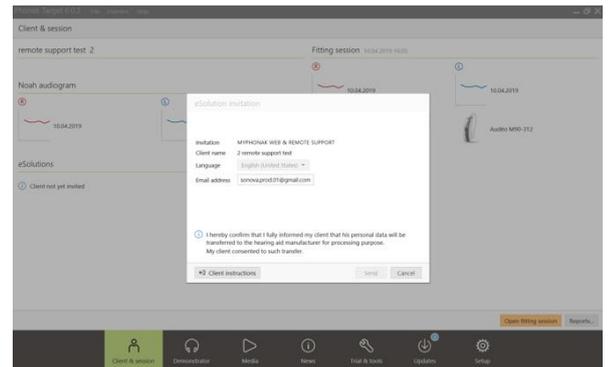
Klicken Sie auf die Schaltfläche [\[Einladen\]](#).

Die Einladung enthält einen Link, mit dem der Kunde die für die Phonak Remote Support Sitzung benötigte myPhonak App downloaden kann.

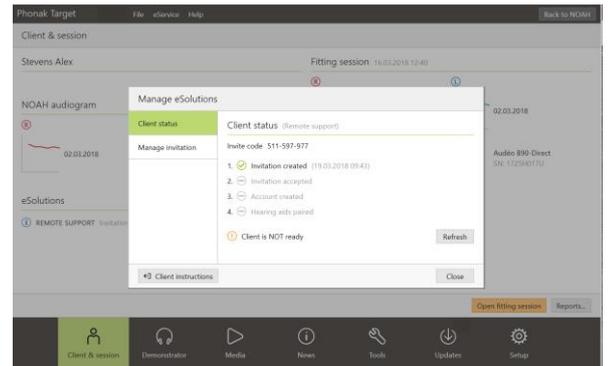


Einladen des Kunden zu einer Remote Support Folgesitzung

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

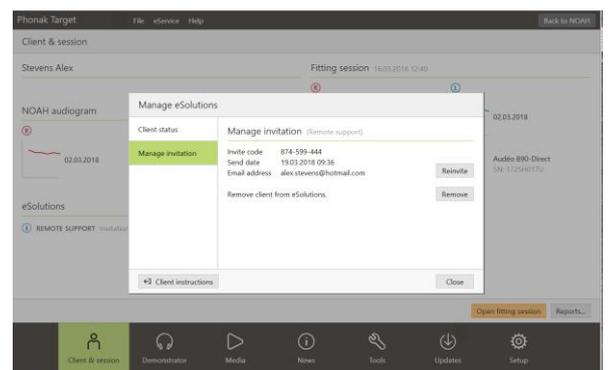


Sobald die Einladung verschickt wurde, können Sie den Status des Kunden verwalten und sehen, wenn er/sie für das Starten der Phonak Remote Support Sitzung bereit ist.



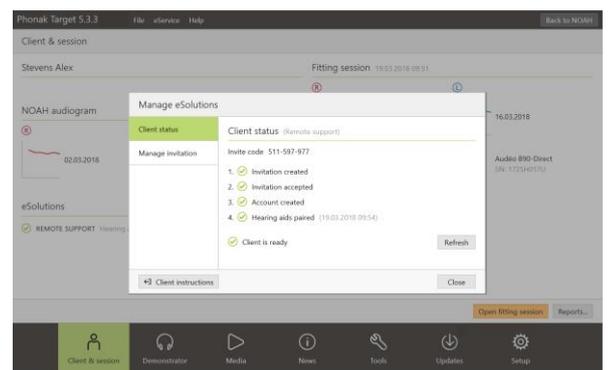
In der Registerkarte **[Einladung verwalten]** können Sie

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

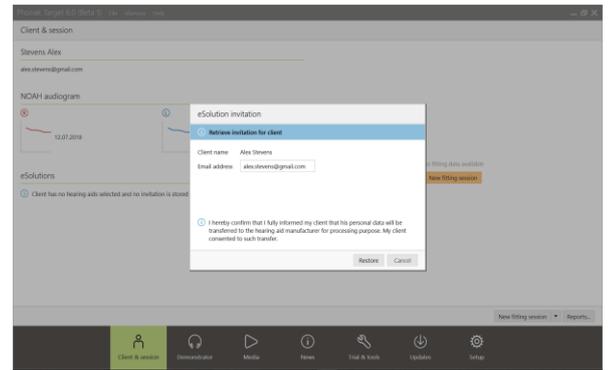
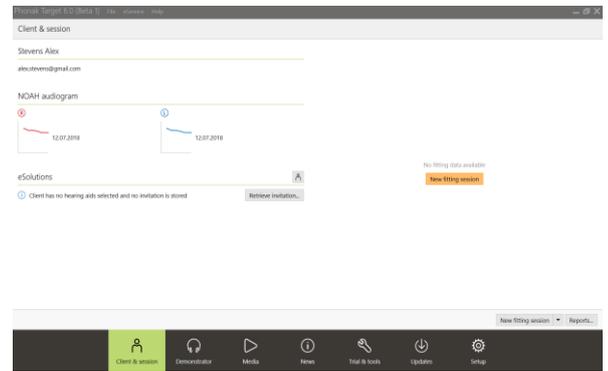


Sobald der Kunde ein myPhonak Konto und die myPhonak App eingerichtet hat, wird der Kundenstatus aktualisiert.

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

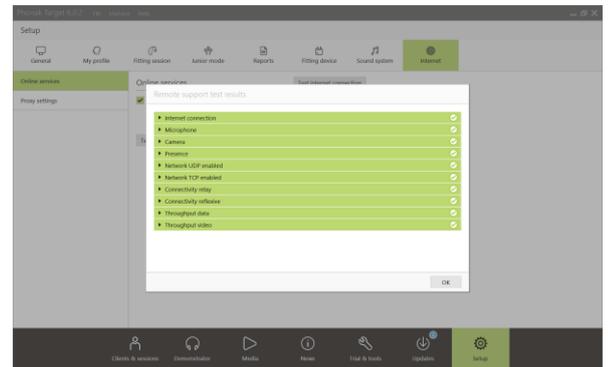


Kundeneinladungen werden auf dem Computer gespeichert, von dem aus sie verschickt werden. Wenn Sie einen anderen Computer verwenden, als den, auf dem die Einladung an den Kunden gesendet wurde, können Sie die Einladungsinformationen abrufen, indem Sie auf **[Einladungsdaten abrufen]** klicken.



Durchführung des Remote Support Verbindungstests

Wenn Sie eine Remote Support Sitzung zum ersten Mal auf einem Computer starten, klicken Sie auf **[Einstellungen]**, **[Internet]** und **[Remote Support Verbindung testen]**. Sobald die Prüfung abgeschlossen ist, wird der Status angezeigt.

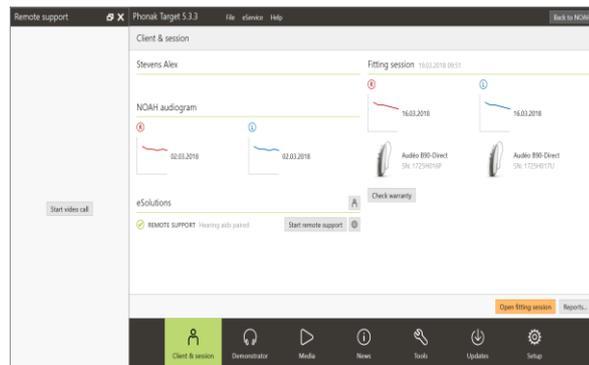


Starten der Phonak Remote Support Videokonferenz

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 er verbunden ist, können Sie Ihren Kunden sehen und hören.



Stellen Sie sicher, dass die Videoübertragung und das Mikrofon auf Ihrem Computer aktiviert 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 dem Folgetermin beginnen.

Bildschirmübersicht Phonak Target

Video Hörakustiker
Video Kunde
Batterielaufzeit und Internetverbindung des Kunden

The screenshot shows the Phonak Target software interface. On the left, there is a video feed of the customer. Below the video feed are three circular icons: a camera icon, a microphone icon, and a red phone icon. The main area of the interface displays various fitting options and graphs. At the bottom, there are several tables showing MPO (Maximum Power Output) values for different frequencies and programs.

Labels and their corresponding elements in the screenshot:

- Video ein/aus: Points to the camera icon.
- Anruf beenden: Points to the red phone icon.
- Mikrofon ein/aus: Points to the microphone icon.
- Einstellungssymbol für Mikrofon und Kamera: Points to the camera and microphone icons.
- Live-Anpassitzung: Points to the fitting graphs.

Bildschirmübersicht auf dem Smartphone des Kunden

The screenshot shows the Phonak Target software interface on a smartphone. The main display is a video call with the hearing aid specialist. At the bottom, there are four circular icons: a camera icon, a camera flip icon, a microphone icon, and a red phone icon.

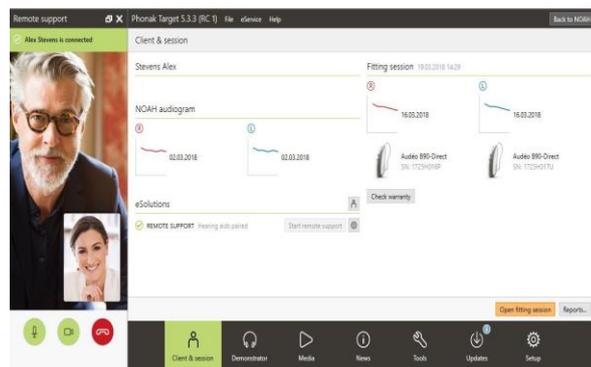
Labels and their corresponding elements in the screenshot:

- Video Hörakustiker: Points to the video feed of the hearing aid specialist.
- Video Kunde: Points to the video feed of the customer.
- Anruf/Sitzung beenden: Points to the red phone icon.
- Mikrofon ein/aus: Points to the microphone icon.
- Kamera vorn/hinten umstellen: Points to the camera flip icon.
- Video ein/aus: Points to the camera icon.

Starten des Folgetermins mit Phonak Remote Support

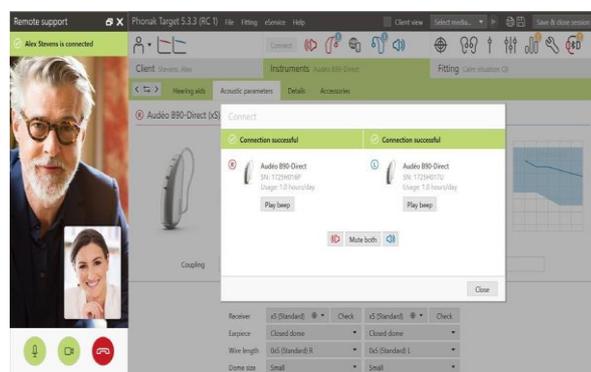
Stellen Sie sicher, dass sich in den Hörgeräten neue Batterien befinden bzw. dass wiederaufladbare Hörgeräte ausreichend geladen sind, bevor Sie sich mit den Hörgeräten verbinden.

Klicken Sie auf **[Anpassitzung öffnen]**, um die Anpassitzung 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 Icon  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:

1. Der Rückkopplungs- und InSitu-Test kann während einer Phonak Remote Support Sitzung nicht durchgeführt werden.
2. Die Phonak Remote Support Sitzung mit dem Kunden kann nicht beendet werden, solange die Anpassitzung in Phonak Target nicht gespeichert und geschlossen wurde.

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.

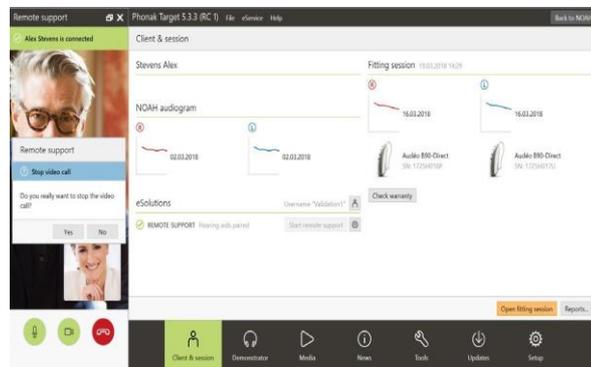
Informieren Sie den Kunden darüber, dass die Hörgeräte während des Speicherns vorübergehend auf stumm geschaltet werden.



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

Detaillierte Symbolerklärungen sowie eine Übersicht über die Systemanforderungen finden Sie in der Phonak Target Anpassanleitung.

Bluetooth®

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