

포낙

Fast Facts

원격 지원을 통한 성공적인 고객 피팅

eAudiology 를 임상 과정에 통합할 때 한가지 고려사항은 고객이 성공적이고 흥미로운 경험을 할 수 있도록 하는 것입니다. 이는 포낙의 원격 지원과 마찬가지로 온라인에서 서비스를 제공할 때 매우 중요한 요소입니다.

포낙 원격 지원

포낙 원격 지원은 청각 전문가가 먼 거리에 있는 고객의 요구사항을 충족시킬 수 있도록 합니다. 고객은 마이포낙 앱을 통해 청각전문가의 도움을 받을 수 있습니다.



Phonak Remote Support via Phonak Target fitting software for the HCP and the myPhonak app for the client

사용 목적

고객이 센터를 방문하지 못하는 두가지 요인은 시간과 거리입니다.¹ 원격 지원은 청각전문가가 고객과 지속적으로 연락하며, 효율적이고 효과적인 서비스를 실시간으로 제공할 수 있도록 합니다.

사용 방법

1 단계

컴퓨터의 마이크와 카메라가 작동되는지 확인하고, 포낙 Target 이 6.2.6 이상인지 인터넷 연결은 양호한지 확인합니다. 인터넷 연결 테스트는 Target **[설정] > [인터넷] > [온라인 서비스] > [원격 지원 연결 테스트]** 에서 가능합니다.

2 단계

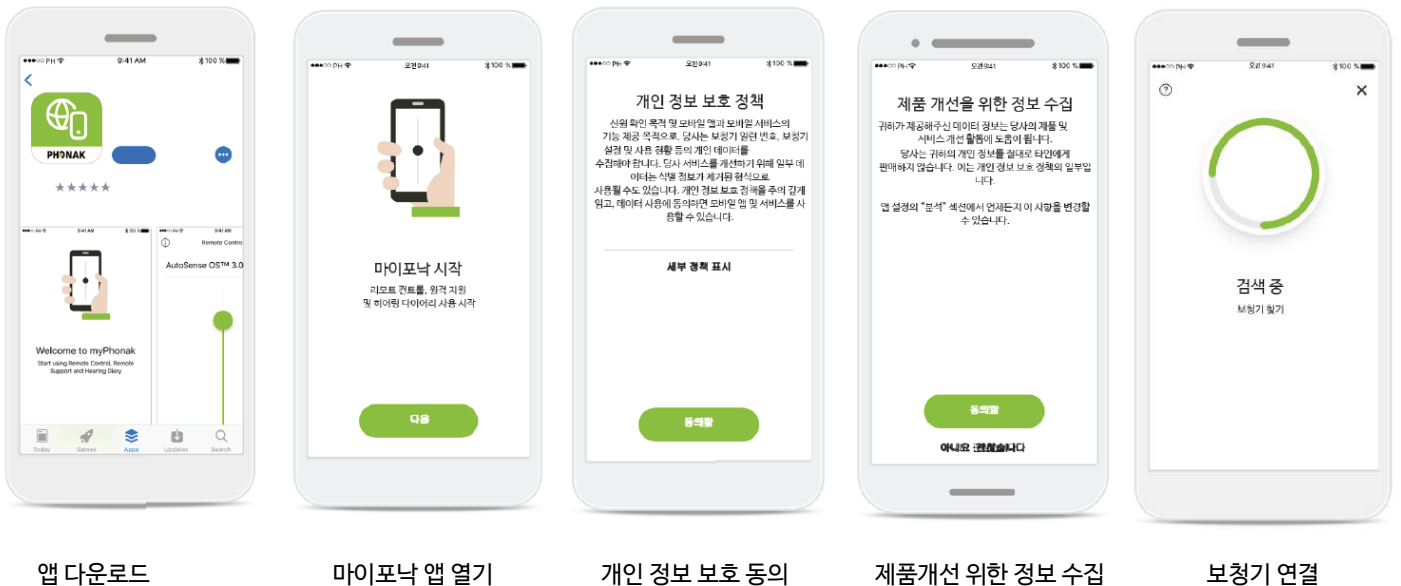
고객의 첫 피팅 세션이 Target 에 저장되었는지 확인하고, 고객의 스마트폰이 마블 보청기와 호환 가능한지 확인합니다.

3 단계

고객의 스마트폰 또는 태블릿에서 마이포낙 앱을 다운로드하고, 보청기를 페어링합니다.

원격 지원을 정기적으로 사용하는 청각전문가는 고객이 마이포낙 앱을 설치하고, 전화 또는 화상 통화를 통해 테스트 할 수 있도록 도와주는 것이 좋습니다.

▼마이포낙 앱 설치방법



앱 다운로드

마이포낙 앱 열기

개인 정보 보호 동의

제품개선 위한 정보 수집

보청기 연결

4 단계

원격 지원을 성공적으로 할 수 있도록 간단한 가이드 목록을 고객에게 제공합니다. 아래의 항목이 포함되어 있습니다 :

- 원격 지원을 시작하기 전에 인터넷(와이파이) 상태가 안정적인지 확인하십시오.
- 피팅 세션이 저장되기 전에 휴대전화를 화면을 닫지 마십시오.
- 원격 지원은 실시간으로 서로 보는 화상 통화로 진행됩니다.
- 주변 환경이 너무 시끄러울 경우, 상대방의 말을 들을 수 있는 조용한 공간으로 이동하십시오.
- 보청기를 조절할 때 도움이 될 수 있도록 가능하면 가족이나 친구를 통화에 참여시키십시오.

References

¹ Angley, G. P., Schnittker, J. A., & Tharpe, A. M. (2017). Remote Hearing Aid Support: The Next Frontier. Journal of the American Academy of Audiology, 28, 893–900. doi: 10.3766/jaaa.16093

Apple, the Apple logo, iPhone, and iOS are trademarks of Apple Inc., registered in the U.S. and other countries. Android is a trademark of Google Inc.