



## DSDM (Digital Service Delivery Model)

Angie Cheon

Clinic Sales & Training Manager / Phonak Korea

A Sonova brand

**PHONAK**  
life is on

# We Care

At Sonova, Values Drive Our Actions

- 코로나-19로 사회적 거리두기를 시행해야 하는 시기 동안, 원격 지원을 통해 고객 관리 서비스를 제공할 수 있습니다:
  - ✓ 센터에 방문하지 않고 실시간으로 원격 피팅
  - ✓ 고객은 마이포낙 앱을 통해 보청기를 조절하여 최적화 가능
  
- 포낙의 고객(청각전문가)의 비즈니스에 영향을 최소화 하기 위해 포낙은 노력하고 있습니다:
  - ✓ 청각전문가가 고객의 청력 관리 과정을 함께할 수 있도록 지원
  - ✓ 코로나-19가 완전히 해소될 때까지 보청기 판매를 계속할 수 있도록 지원

# 양질의 고객 “케어”가 중요합니다



보청기 피팅을 원격으로 지원



향후 몇 주~몇 개월 동안 지속적으로 고객을 케어



이후 클리닉 및 센터에서 고객 대면 시, 더욱 잘 이해할 수 있도록 도움

# 청각전문가를 위한 무선 '원격 지원'

원격 지원은 TV 리모컨 처럼, 보청기 조절을 위한 장거리 무선 원격 제어 (remote control) 입니다.

- 고객이 센터에 방문하지 않아도, 고객이 멀리 있어도, 조절이 가능합니다.
- 별도의 설치 과정이나 변경 없이, 고객의 보청기는 바로 사용 가능합니다.
- 작은 소리부터 큰 소리, 맑은 소리부터 둔탁한 소리, 방향성, 소음 감소, 심지어 사운드리커버 II까지 원격 지원으로 조절이 가능합니다.



원격 지원은 모든 사용자에게 가능할까요?

“

스마트폰 또는 태블릿을 보유한  
모든 고객은 원격 지원이 가능합니다.  
(가족이 보유해도 상관 없음)

# 적합한 대상자

\* 호환가능한 보청기: 마블 보청기(오데오 M, 비르토M, 나이다 M 등)

포낙 마블 보청기를 사용하고  
있는 기존 고객\*

18세 이상 성인

스마트폰을 사용하고 있거나  
스마트폰으로  
도움을 줄 수 있는 가족이나  
친구가 있는 고객

난청에 대해 즉각적인 처치를 원하는 고객

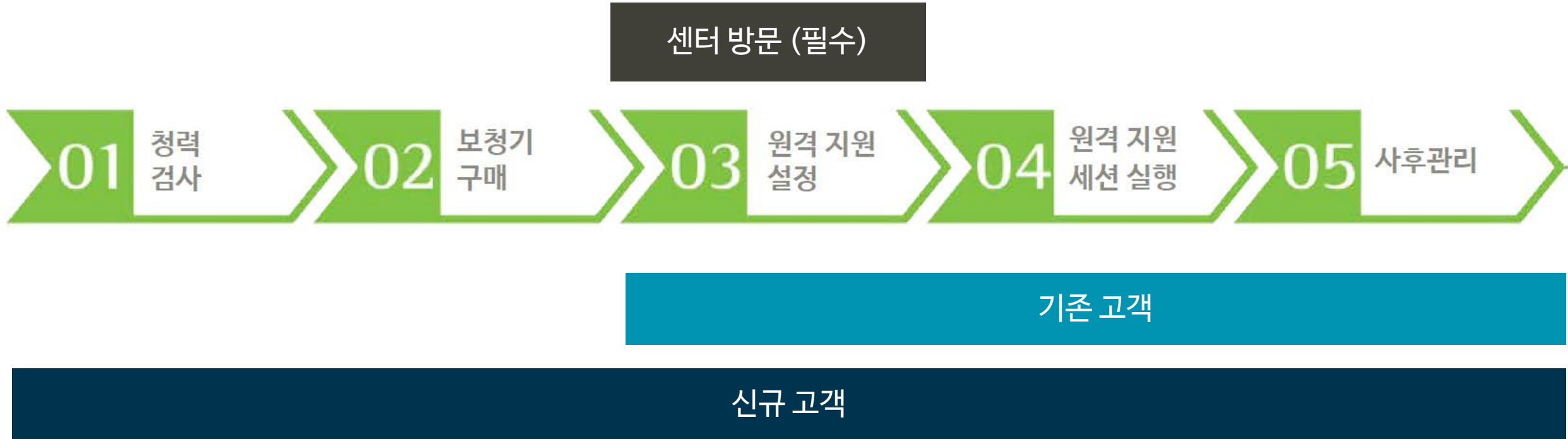
가능하다면 청력 관리 여정이 고객의 가족을 참여시키는 것을 고려하십시오!



# Digital Service Delivery - 5 단계



Disclaimer: Please note that this document or Sonova does not provide you with legal advice. We also encourage you to consider your local requirements and whether following this digital hearing healthcare journey allows you to fulfill the technical standards that apply to you.





# 원격 지원 원리

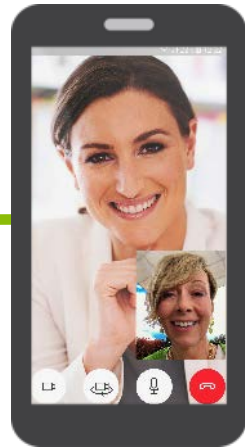
고객



포낙 마블 보청기



블루투스



마이포낙 앱



인터넷

청각전문가



비디오, 오디오, 채팅 가능한  
포낙 Target 피팅소프트웨어

# 1. 체크사항

# 원격 지원 - 요구 조건

- 센터의 Target 소프트웨어를 통해 고객의 보청기에 RID(Rendezvous IDentity ; 만남 신원)를 생성
- 고객의 마이포낙 앱은 보청기에서 이 RID를 읽음
- RID는 센터와 고객 간 독점적인 원격 지원을 가능하게 하는 '요소'.

## 요구사항:

- Phonak Target 6.2.8 버전 이상
- 원격 지원 전에, 센터에 방문하여 피팅 1회 실시
  - RID는 자동으로 생성되어 고객의 보청기에 저장됨
- MyPhonak 3.0.6 app



# 원격 지원 설정

①



청각전문가

피팅소프트웨어 (원격 가능 버전) **재설치**  
센터에서 피팅 1회 실시

③



포낙 Target 및  
마이포낙 앱에서 **원격 지원**

②

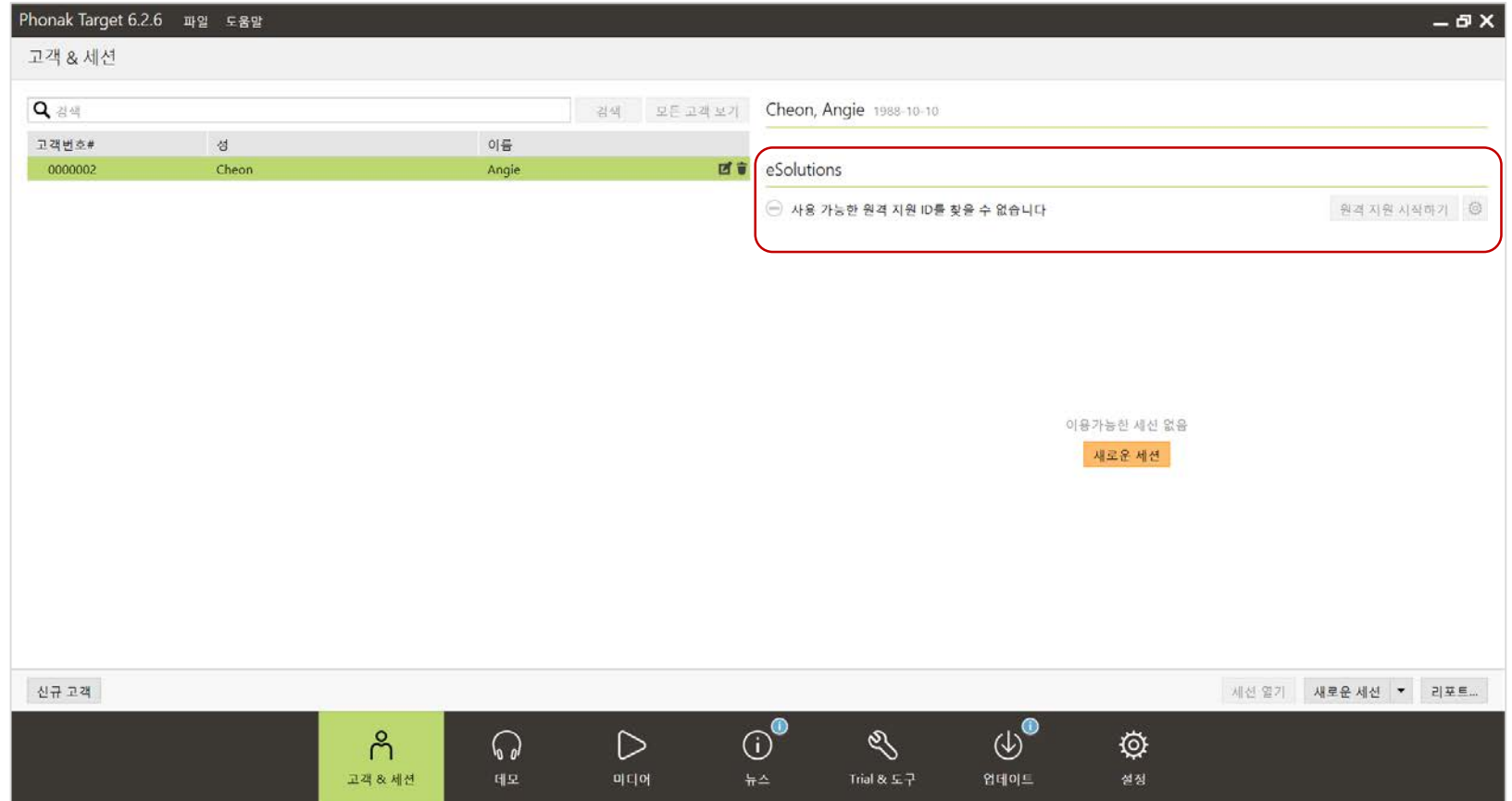


고객

센터 방문 후  
앱과 보청기 **재 페어링**

# 새로운 버전의 피팅소프트웨어 다운 받기

- [www.webhard.co.kr](http://www.webhard.co.kr)
- ID : Phonak
- PW : phonak2017
  
- 피팅소프트웨어 - Target 6.2.8
- 비밀번호 : allmarvel
  
- eSolution 탭이 나타나야 올바르게 설치 완료 된 것

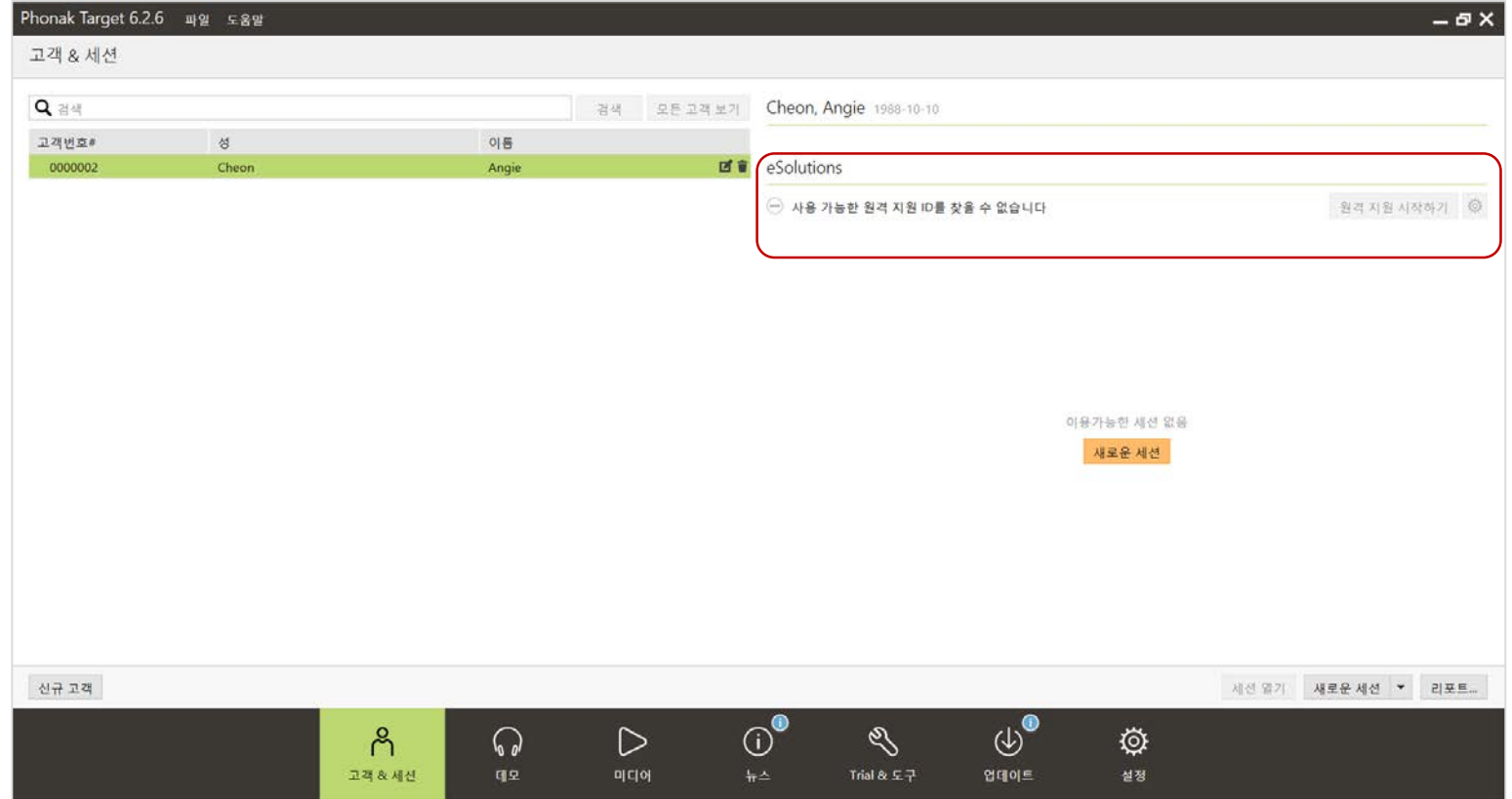


## 2. 원격 지원을 위한 페어링

# 원격 지원 설정 과정

청각전문가

- 연결한 적이 없는 경우, ‘사용 가능한 원격 지원 ID를 찾을 수 없습니다’라고 나타납니다.
- 마블 보청기를 포낙 Target에 연결하여 원격지원 ID를 생성합니다.



# 원격 지원 설정 과정

## 청각전문가

- [세션 열기]로 세션을 열어 피팅 후, [세션 닫기]를 하면 RID가 자동으로 생성됩니다.
- 이외 별도의 과정은 필요하지 않습니다.

세션 종료

✔ 성공적으로 저장되었습니다.

보청기

✔ L: Audéo M90-R (SN: 1849N08TW) 배터리 잔량: 높음

✔ R: Audéo M90-R (SN: 1849N08TV) 배터리 잔량: 높음

✔ 원격 피팅 사용하기

액세서리

구성할 수 있는 액세서리 없음

✔ 데이터베이스

특이사항 등을 메모해주시오...

세션 종료



# 원격 지원 설정 과정

청각전문가

- 원격 지원에서는 **최대출력 (MPO)** 은 조절 불가능합니다.
- 사전에 센터 방문 피팅 시, 이중 화살표 버튼을 사용하여 **최대출력을 높이는 것을 추천** (그러나, 120dB는 넘기지 않는 것을 권장)

**Restricted MPO**  
During a remote fitting session, the MPO cannot be higher than the MPO fitted in the last local session.

**이득 - Insertion gain** (조용한 환경)

MPO	89	108	103
All	저주파	중주파	고주파
G80	1	12	8
G65	3	16	12
G50	5	19	16
CR	1.2	1.4	1.4

**이득 - Insertion gain** (조용한 환경)

MPO	89	108	103
All	저주파	중주파	고주파
G80	1	12	8
G65	3	16	12
G50	5	19	16
CR	1.2	1.4	1.4

이득 / 최대출력    청취도 조절    프로그램 옵션    사운드리커버2    TK/Gain 35 dB    자동 미세 조절    Tinnitus balance

# 원격 지원 설정 과정

청각전문가

- 고유한 원격 지원 ID는 피팅소프트웨어를 통해 보청기에 저장됩니다.
- 올바르게 ID가 생성되었는지 여부는 eSolution 우측의 톱니바퀴 표시를 누르시기 바랍니다.
- 회색으로 RID가 나타나면 올바르게 생성된 것입니다.

The screenshot displays the Phonak Target 6.2.6 software interface. The main window is titled '고객 & 세션' (Customer & Session). It features a search bar and a table with columns for '고객번호#' (Customer ID), '성' (Name), and '이름' (Name). A table entry shows '0000002', 'Cheon', and 'Angie'. To the right, there is a search bar with 'Cheon, Angie 1988-10-10' and a section for 'eSolutions' with a message '사용 가능한 원격 지원 ID를 찾을 수 없습니다' (No available remote support IDs found) and a '원격 지원 시작하기' (Start remote support) button. A red box highlights a gear icon in the top right corner of the eSolutions section.

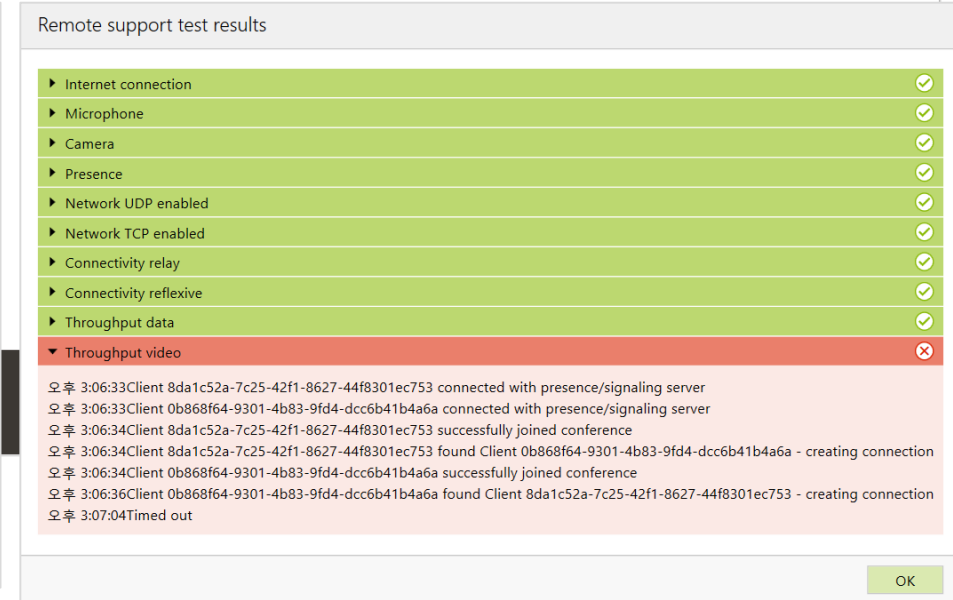
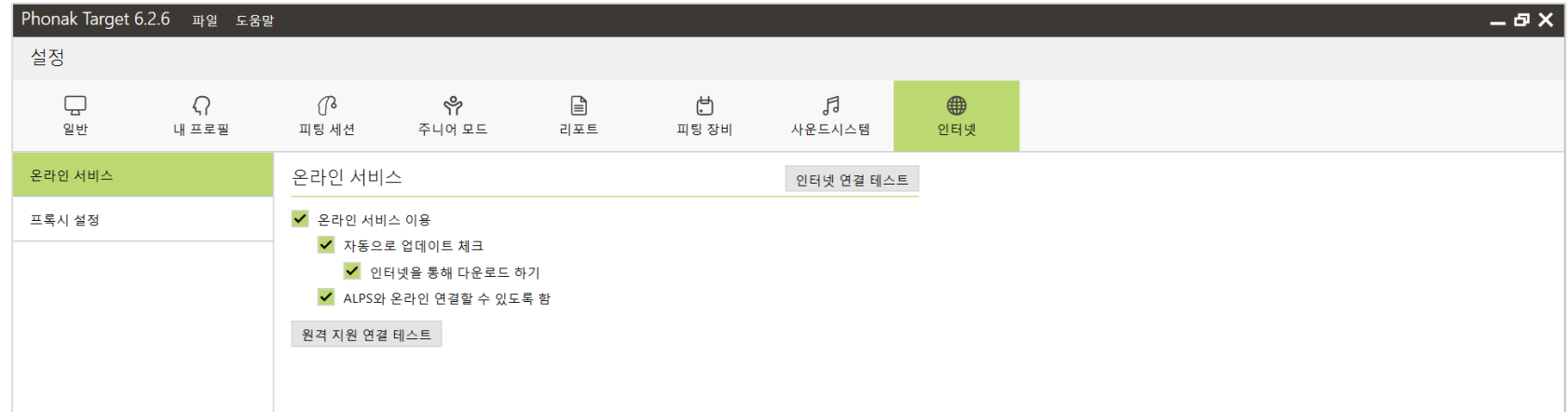
Below the main window, a '고객 관리' (Customer Management) panel is open, showing the '상태' (Status) as 'f1d78a83-5664-4a31-94dd-8d037d1a2d3f'. Below this, there is an information icon and the text '휴대 전화와 페어링되지 않음' (Not paired with mobile phone), and a '상태 확인하기' (Check status) button. At the bottom right of the panel is a '닫기' (Close) button.

The bottom of the main window has a navigation bar with icons for 'Trial & 도구' (Trial & Tools), '업데이트' (Update), and '설정' (Settings).

# 원격 지원 설정 과정

청각전문가

- [설정] - [온라인 서비스] - 하단 '원격 지원 연결 테스트' 클릭



# 3. 원격 지원 세션 (칭각전문가)

# 원격 지원

청각전문가

- 고객의 휴대전화가 마이포낙 앱과 페어링이 되어 있지 않으면 ‘휴대전화와 페어링 되지 않음’으로 나타납니다.

- 마이포낙 앱과 보청기를 페어링 합니다.
- 고객 보청기와 마이포낙 앱이 안정적으로 연결되면, Target은 ‘휴대전화와 페어링하기’ 라는 문구로 변경됩니다.

고객 관리

상태 f1d78a83-5664-4a31-94dd-8d037d1a2d3f

휴대 전화와 페어링되지 않음 상태 확인하기

닫기

고객 관리

상태 068cdca9-4aad-412c-80a2-79f0d0b50715

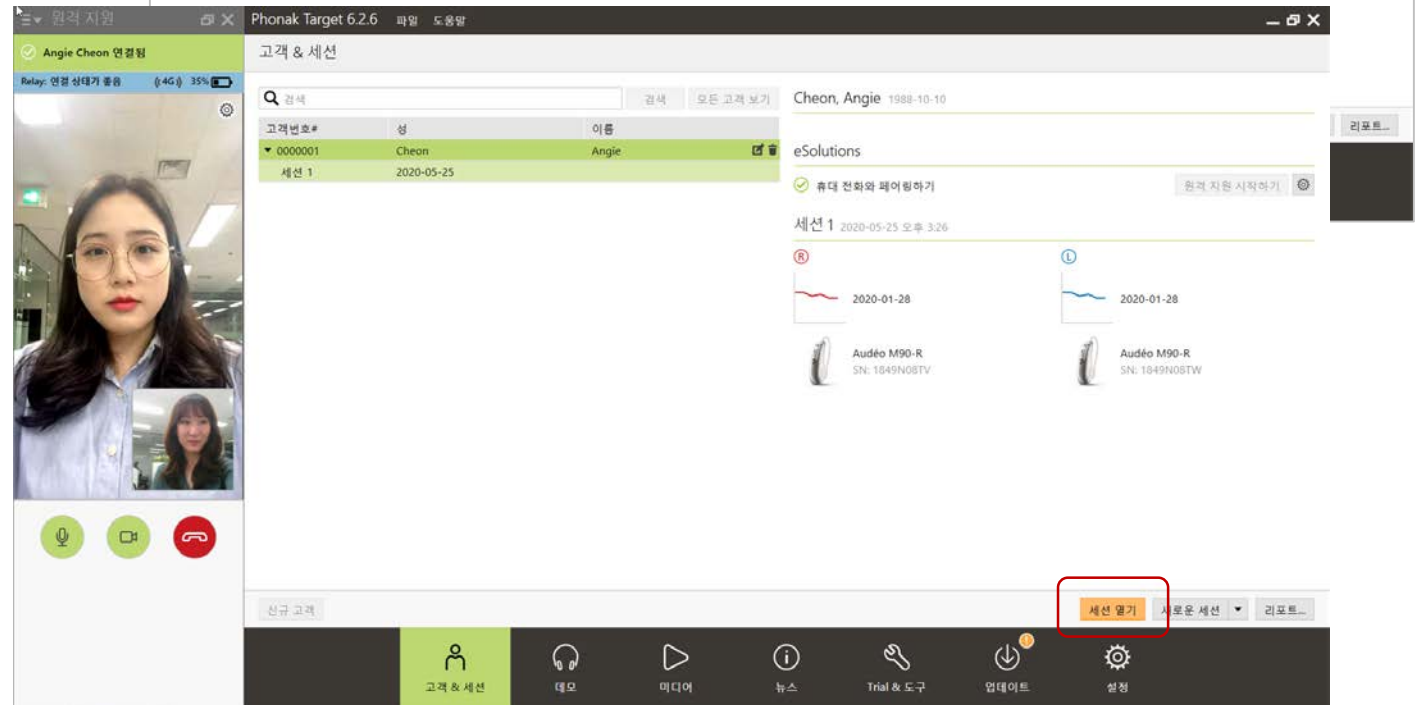
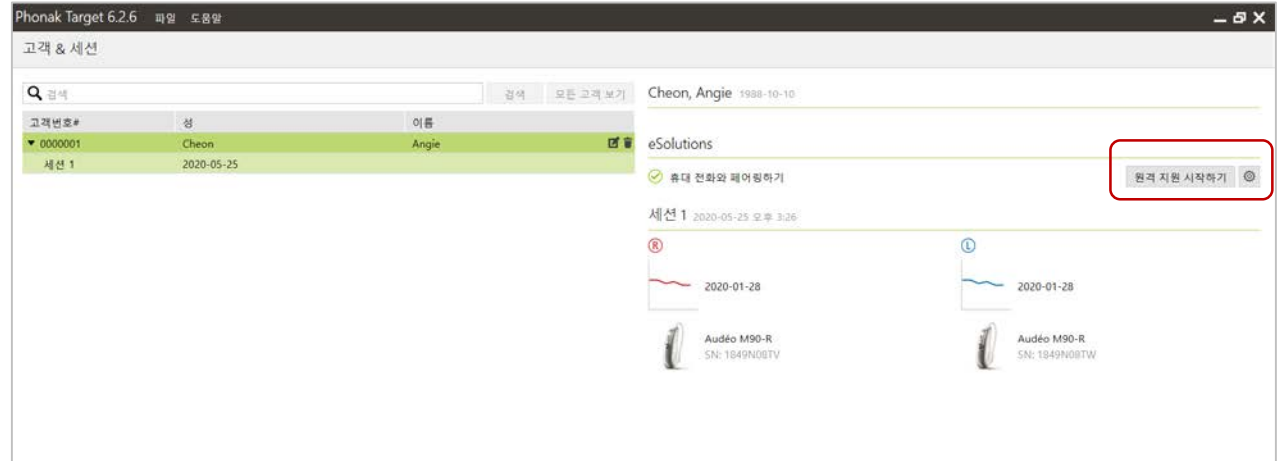
휴대 전화와 페어링하기 상태 확인하기

닫기

# 원격 지원

청각전문가

- 청각전문가와 고객과 약속한 시간에 [원격 지원 시작] 버튼을 누릅니다.
- 좌측에 영상이 나타납니다.
- [세션 열기]를 누릅니다.



# 원격 지원

## 청각전문가

- 이후에는 피팅 방식과 동일하게 진행하시면 됩니다.
- 보청기 인식에 시간이 소요됩니다. (테스트 결과, 30초 이상)
- 연결된 후, 실시간으로 조절 가능합니다.
- 고객 휴대폰의 인터넷은 와이파이를 권장합니다.

Phonak Target 6.2.6

보청기 인식

연결되지 않음

MPO	89	100	103
All	저주파	중주파	고주파
G80	2	13	9
G65	3	17	13
G50	5	20	17
CR	1.2	1.4	1.4

MPO	89	100	103
All	저주파	중주파	고주파
G80	2	13	9
G65	3	17	13
G50	5	20	17
CR	1.2	1.4	1.4

이득 / 최대출력    청취도 조절    프로그램 옵션    사운드리커버2    TK/Gain 35 dB    자동 미세 조절    Tinnitus balance

# 원격 지원

## 청각전문가

- 저장할 때, 하단 데이터베이스 아래 ‘원격 지원 세션’ 이라고 표기가 되어 있습니다.

세션 종료

① 저장할 항목을 선택하십시오.

보청기

- L: Audéo M90-R (SN: 1849N08TW) Trial 기간: 6 주
- R: Audéo M90-R (SN: 1849N08TV) Trial 기간: 6 주

액세서리

구성할 수 있는 액세서리 없음

데이터베이스

원격 지원 세션

저장 취소

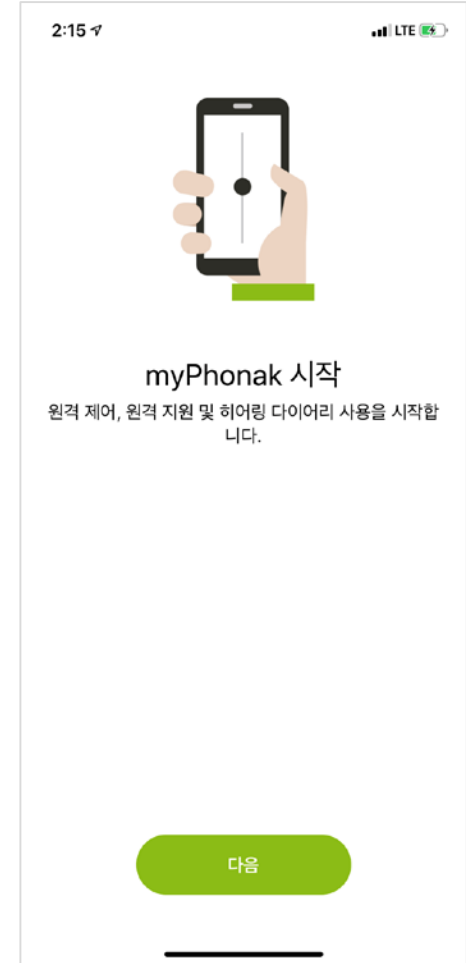
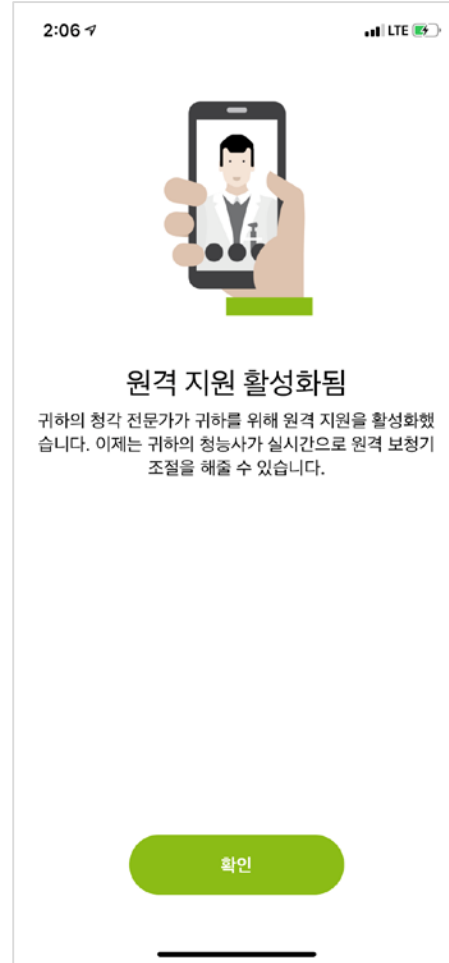
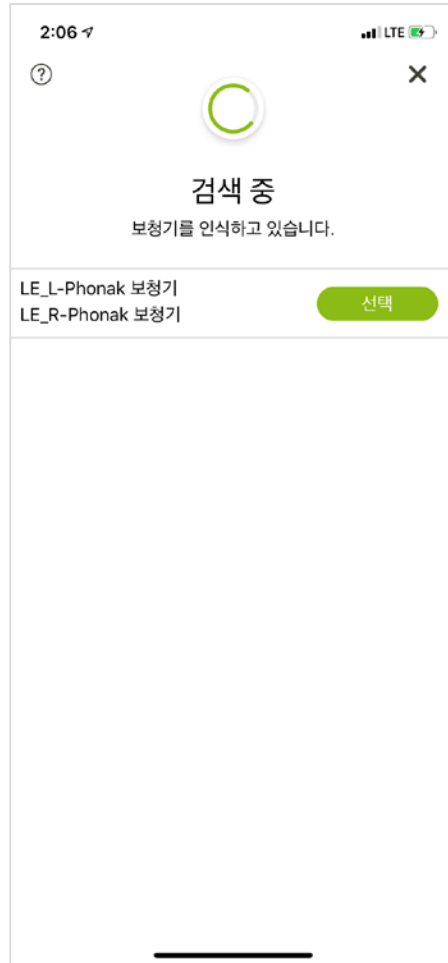
All	저주파	중주파	고주파	↑	All	저주파	중주파	고주파
G80	1	12	8	▲	G80	1	12	8
G65	3	16	12	▼	G65	3	16	12
G50	5	19	16	▼	G50	5	19	16
CR	1.2	1.4	1.4		CR	1.2	1.4	1.4

이득 / 최대출력    청취도 조절    프로그램 옵션    사운드리커버2    TK/Gain 35 dB    자동 미세 조절    Tinnitus balance

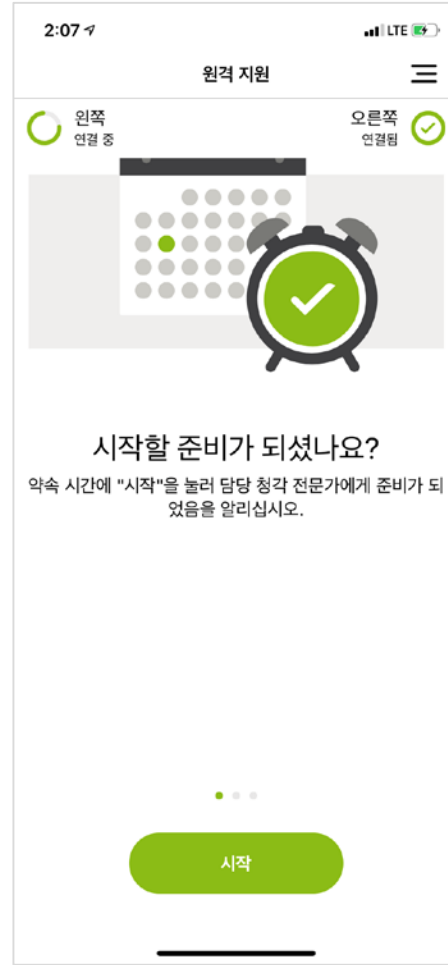
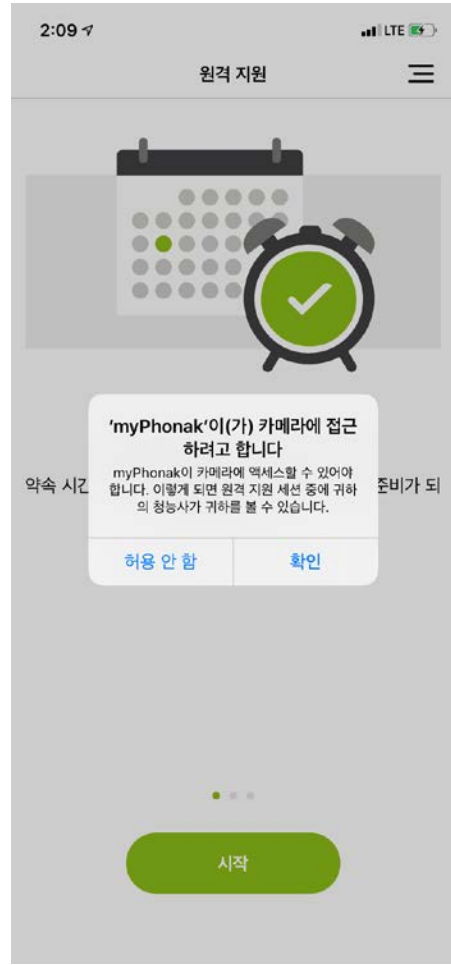
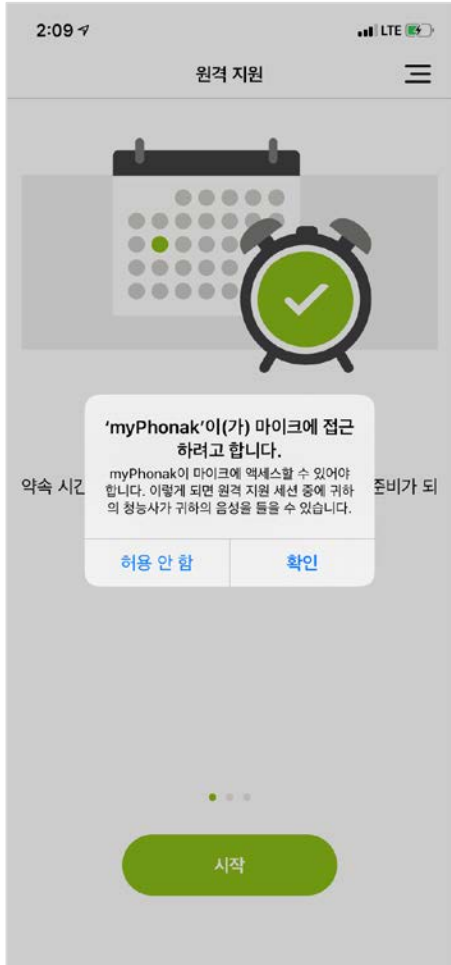


# 4. 원격 지원 세션 (고객)

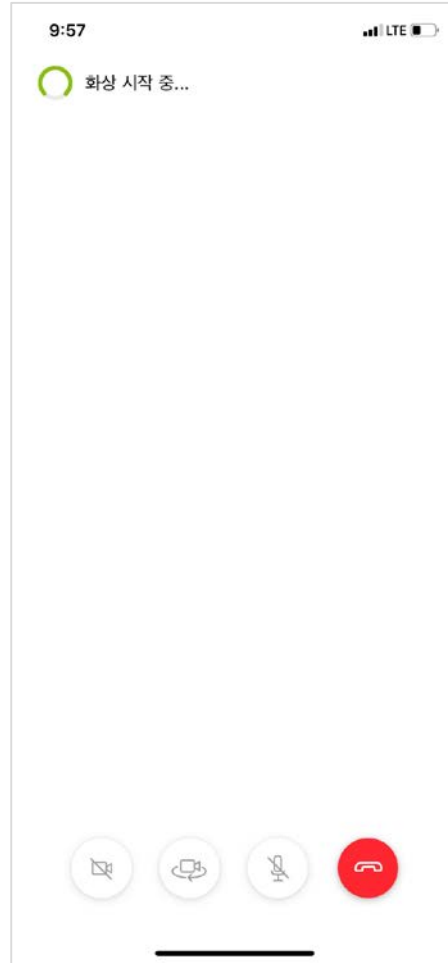
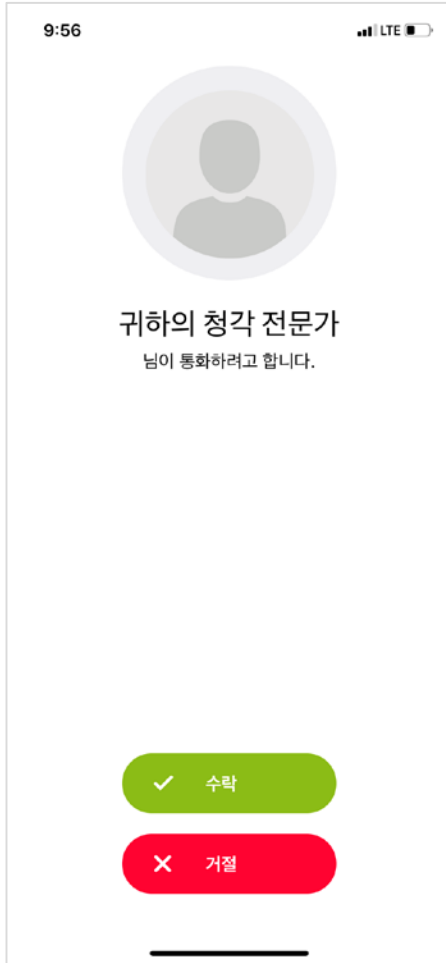
# 마이포낙 앱 재설치 및 보청기 페어링



# 마이포낙 앱 재설치 및 보청기 페어링



# 마이포낙 앱 재설치 및 보청기 페어링



# 원격 세션 - 질문과 답변 / 권장사항

- 자주 묻는 질문

- 피드백 및 실이검사 가능 여부 : 원격피팅에서 불가
- 오디오그래다이렉트 가능 여부 : 원격피팅에서 사용 가능

- 권장사항

- 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.

감사합니다

[angie.cheon@phonak.com](mailto:angie.cheon@phonak.com)