

# Phonak

## 원격 지원 가이드

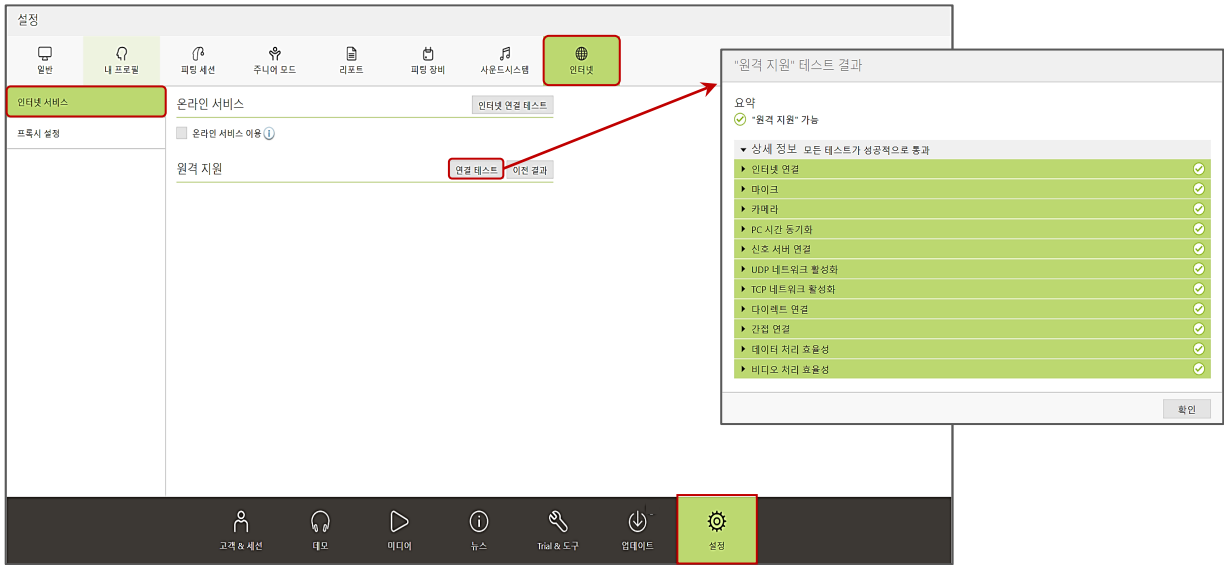


원격 지원을 통해 청각 전문가는 보청기 센터에 방문이 어려운 고객의 요구사항을 해결할 수 있으며, 보청기 착용자는 마이포낙 앱을 통해 실시간으로 청각 전문가의 도움을 받을 수 있습니다.

원격 지원은 화상 통화로 진행되며, **청각 전문가(타겟)와 보청기 착용자(마이포낙 앱)가 동일한 시간에 접속해야 합니다.**

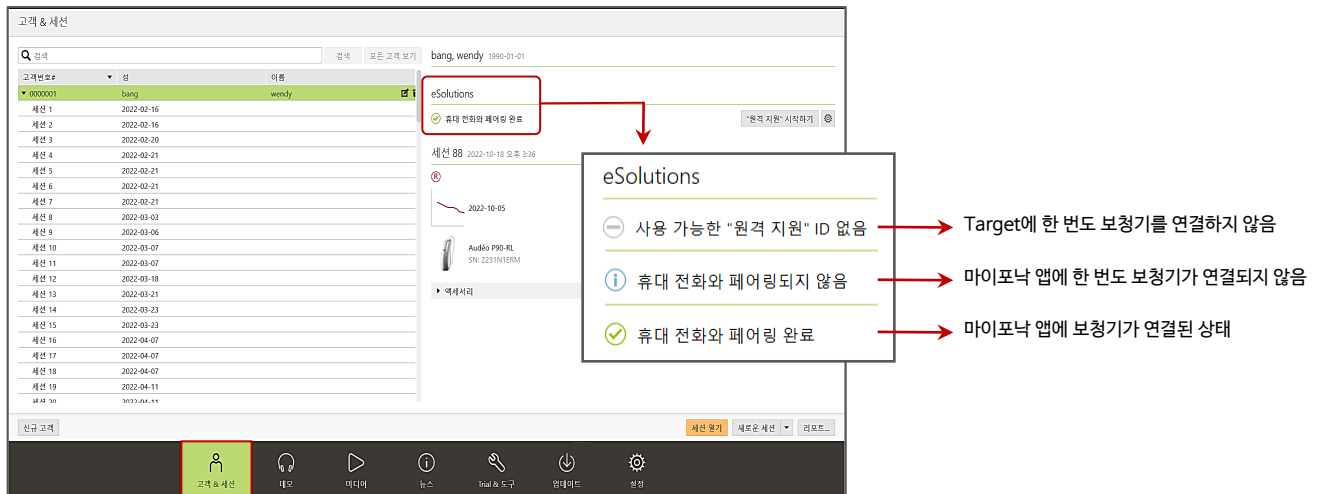
### 1. 원격 지원 전 확인 사항

- 1) Target 6.2.8 버전 이상
- 2) 센터에서 피팅을 1회 이상 실시하여 보청기에 RID 생성 (**컴퓨터에 인터넷이 연결되어 있어야만 RID 생성**)
- 3) 카메라 및 마이크, 스피커가 설치되어 있고 인터넷이 연결된 컴퓨터
- 4) 마이포낙 앱이 설치되어 있고 와이파이(혹은 데이터)가 연결된 휴대전화 (**보청기 착용자가 아닌 다른 사람의 휴대전화도 사용 가능**)
- 5) 안정적인 인터넷 연결 상태(청각 전문가와 보청기 착용자 모두)
- 6) “원격 지원” 연결 테스트 실시(원격 지원 시 필요한 사항에 이상이 없는지 미리 확인합니다)



▲ [설정] - [인터넷] - [인터넷 서비스] - [온라인 서비스] - '원격 지원 연결 테스트'

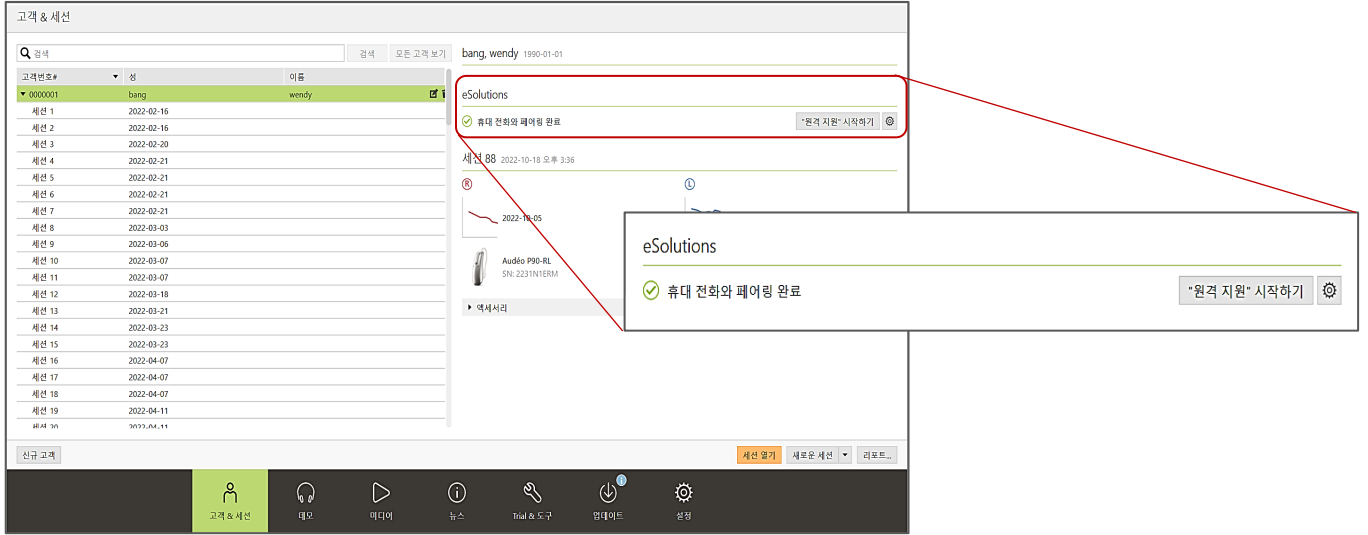
7) Target에서 보청기와 마이포낙 앱이 연결되었는지 확인합니다("eSolutions" 상태 확인).



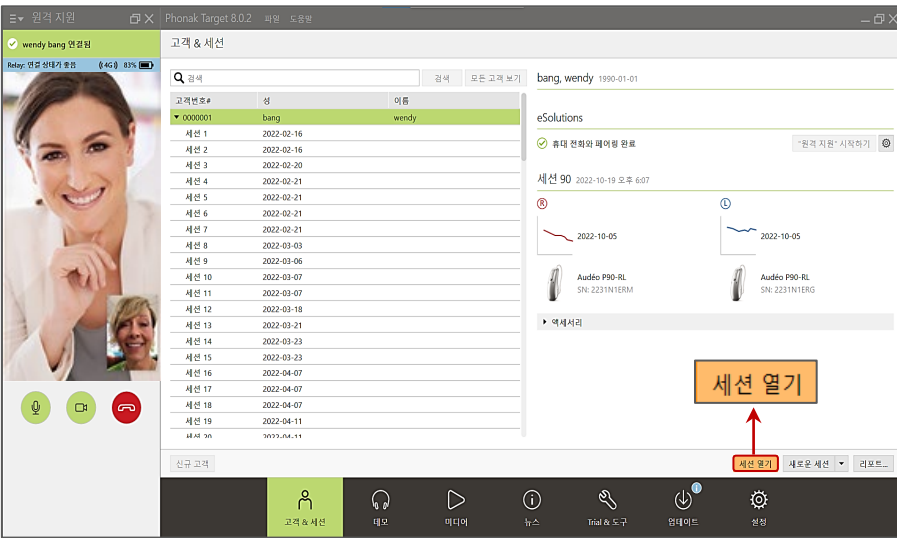
▲ [고객 & 세션] - [eSolutions]

## 2. 타겟 원격 지원 절차(청각 전문가)

① 보청기 착용자와 약속한 시간에 ["원격 지원" 시작하기]를 클릭합니다.

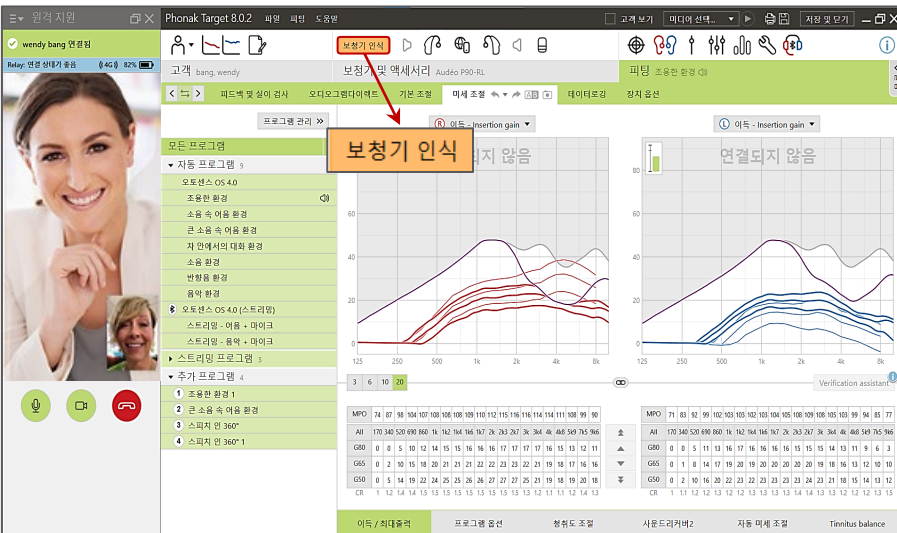


② 보청기 착용자와 원격 지원이 시작되면 [세션 열기]를 클릭합니다.



③ 피팅 세션이 나타나면 [보청기 인식]을 클릭하여 보청기를 연결합니다.

- 보청기 인식 시간은 인터넷 연결 상태(타겟, 마이포낙 앱)에 따라 30초 이상 소요될 수 있습니다.



④ 보청기 착용자의 요구에 따라 보청기를 조절합니다.

- 원격 지원 시 조절 불가능한 것: 보청기 펌웨어 업그레이드, 피드백 및 실이 검사, 불쾌음량레벨(UCL) 측정, 블루투스 데이터 삭제하기

The screenshot shows the Phonak Target 8.0.2 software interface. On the left, there is a sidebar with a list of programs: '모든 프로그램', '자동 프로그램', '오도센스 OS 4.0', '조용한 환경', '소음 속 어음 환경', '큰 소음 속 어음 환경', '자진에서의 대화 환경', '소음 환경', '반향음 환경', '음악 환경', '오도센스 OS 4.0 (스트리밍)', '스트리밍 - 어음 + 데이터', '스트리밍 - 음악 + 데이터', and '스트리밍 프로그램'. The main area displays two graphs labeled '중요한 환경' (Important environment) and '조용한 환경' (Quiet environment), showing frequency response curves. Below the graphs are various control buttons and a 'Verification assistant' section with a table of parameters.

⑤ 보청기 조절이 끝나면 [저장 및 닫기]를 눌러 저장 후 세션을 종료합니다.

This screenshot is similar to the previous one but highlights the '저장 및 닫기' (Save and Close) button in the top right corner with a red arrow. A green arrow points from this button to a separate window on the right.

The dialog box titled '세션 종료' (Session End) contains the text '원격 지원이 저장되었습니다.' (Remote support has been saved.) and lists the hearing aid models: '오도센스 OS 4.0 (스트리밍)' and '오도센스 OS 4.0 (스트리밍)'. There is a '데이터베이스' (Database) section with a '원격 지원 - 세션' (Remote support - session) entry. A '세션 종료' (Session End) button is at the bottom right.

⑥ [고객 & 세션]에서 [메모]를 눌러 원격 지원 세션을 확인할 수 있습니다.

The screenshot shows the '고객 & 세션' (Customers & Sessions) interface. On the left is a table of sessions with columns for '고객번호' (Customer ID), '성' (Gender), and '이름' (Name). The main area shows details for session 92, including 'eSolutions', '세션 92 2022-10-24 오전 11:39', and a list of devices: 'Audéo P90-RL SN: 2231N1ERM' and 'Audéo P90-RL SN: 2231N1ERB'. A '메모' (Memo) section is highlighted with a red box, containing the text '2022-10-20 오전 9:22 원격 지원 - 세션'.

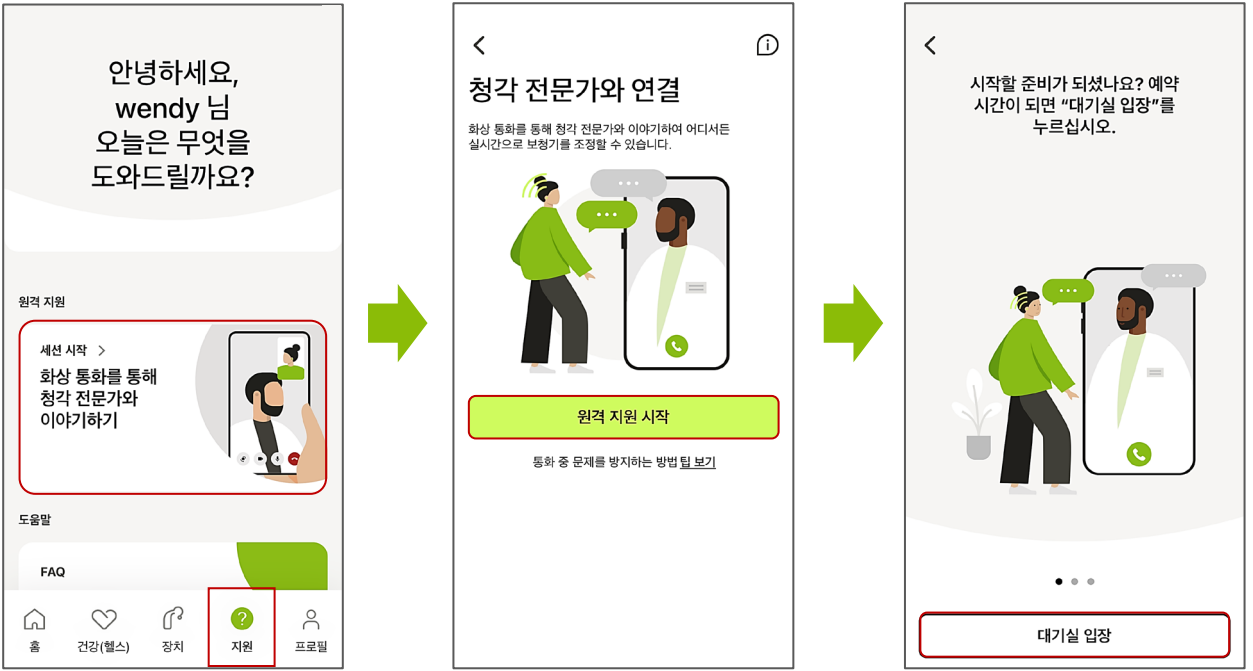
### 3. 마이포낙 앱 원격 지원 절차(보청기 착용자)

원격 지원 중에는 블루투스 스트리밍이 지원되지 않습니다.

휴대전화 스피커를 통해 청각 전문가의 목소리가 전달되기 때문에 조용한 공간에서 원격 지원을 진행해야 합니다.

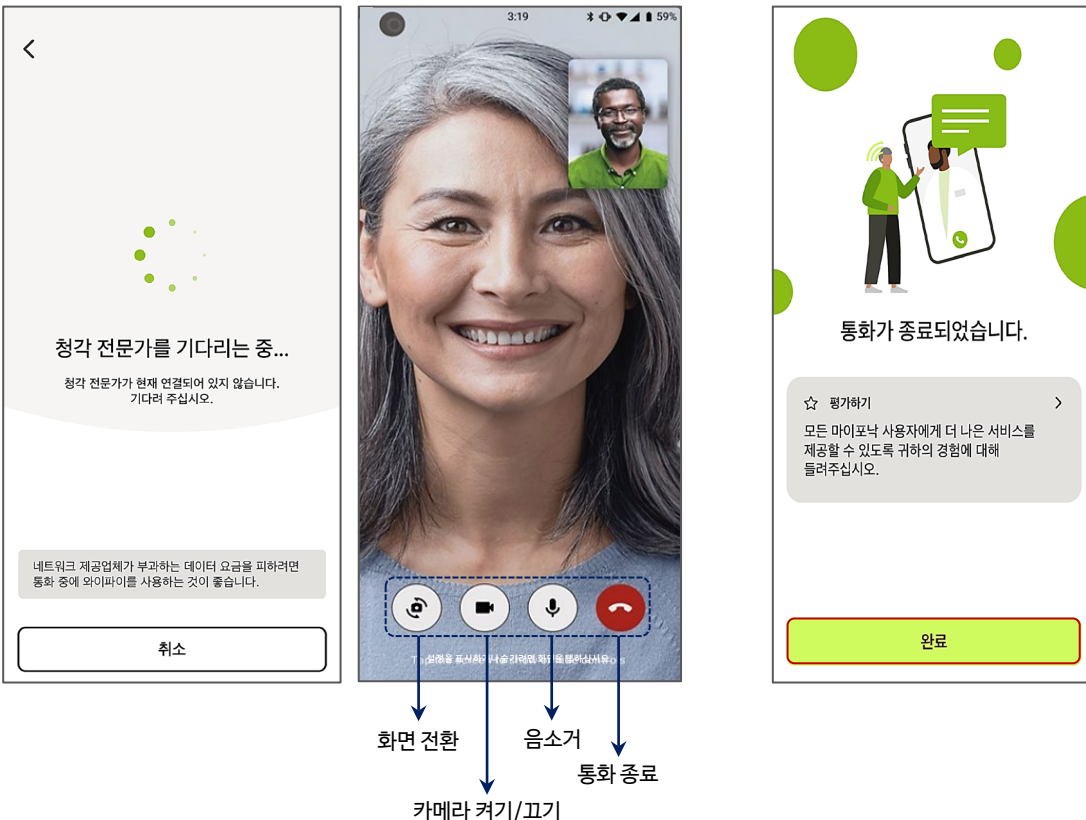
또한 무선 통신이 안정적인 와이파이 환경에서 사용하시기 바랍니다.(모바일 데이터 사용 시 데이터 요금 발생).

① 청각 전문가와 약속한 시간에 [지원] - [원격 지원 세션 시작] - [원격 지원 시작] - [대기실 입장]을 클릭합니다.



② 청각 전문가가 접속하면 원격 지원이 시작됩니다.

③ 원격 지원이 끝나면 '완료'를 눌러 세션을 종료합니다.



화면 전환  
카메라 켜기/끄기  
음소거  
통화 종료