

Phonak

Target 7.0

Guía de adaptación de Soporte Remoto de Phonak

El Soporte Remoto de Phonak está diseñado para brindar soporte a la adaptación del usuario al proporcionar un cuidado para los audífonos a distancia. Si el usuario necesita realizar ajustes en la configuración de sus audífonos compatibles de Phonak, puede hacerlo en tiempo real y en su propio entorno en lugar de tener que desplazarse hasta el centro auditivo.

En esta guía se proporciona una introducción detallada para llevar a cabo una sesión de adaptación con Phonak Target utilizando el Soporte Remoto de Phonak.

Para obtener más información sobre la programación y la adaptación de los audífonos de Phonak, consulte la Guía de adaptación de Phonak Target.

Contenido

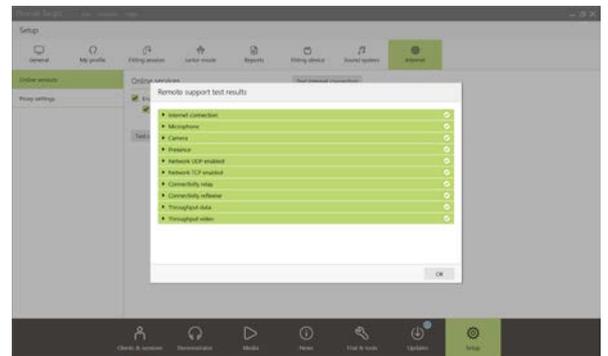
Requisitos.....	2
Configuración del Soporte Remoto	2
Invitar al usuario a una sesión de adaptación de Soporte Remoto de Phonak.....	4
Iniciar la videollamada con Soporte Remoto de Phonak	6
Iniciar la sesión remota con Soporte Remoto de Phonak.....	8
Guardar los ajustes en los audífonos.....	9
Finalizar la videollamada.....	9
Información y explicación de los símbolos y los requisitos del sistema	9

Requisitos

- Software de adaptación Phonak Target versión 6.2 o posterior instalado.
- Cuenta de PhonakPro avanzada activada con Soporte Remoto.
 - Nota:** Aplicable únicamente en ciertos países.
- Debe realizarse una adaptación inicial de los audífonos en el centro auditivo.
 - Nota:** Para activar el Soporte Remoto en audífonos compatibles de un usuario existente, estos deben conectarse a Phonak Target en el centro auditivo. Después de guardar la sesión, se activa el Soporte Remoto. Esto es aplicable únicamente en ciertos países en los que el proceso de invitación no es aplicable.
- Ordenador con una cámara web o micrófono integrados o con una cámara web y micrófono externos conectados al ordenador.
 - Nota:** Para lograr una mejor calidad sonora, use auriculares con conexión de micrófono.
- Conexión estable a internet (Wi-Fi, LAN o 4G) con una conexión de al menos 5 Mbit/s de transferencia de datos de carga y descarga. La conexión a internet se puede comprobar en Phonak Target.
 - Nota:** Dependiendo del contrato, podrían aplicarse cargos adicionales por el uso de los datos a los usuarios que utilicen 4G.

Configuración del Soporte Remoto

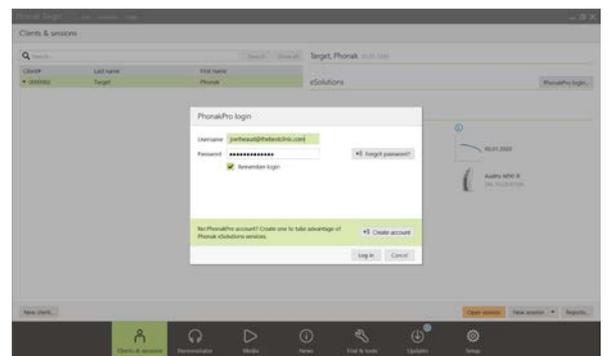
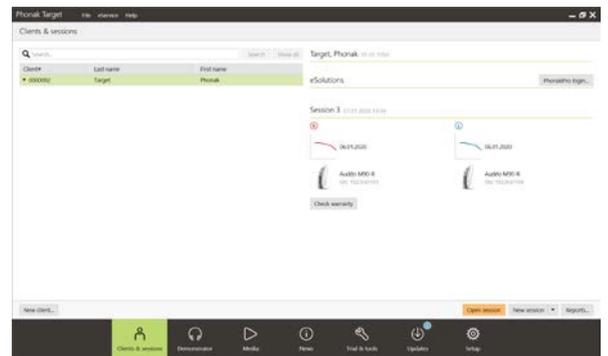
Al iniciar una sesión de Soporte Remoto de Phonak por primera vez en un ordenador, ejecute la prueba de conexión de Soporte Remoto: **[Configuración] > [Internet] > [Servicios Online] > [Prueba de conexión de Soporte Remoto]**. Una vez finalizada, se mostrará el estado.



Seleccione el usuario para Soporte Remoto. Si hay más de una tienda disponible, seleccione aquella en la que quiere realizar la sesión de Soporte Remoto.

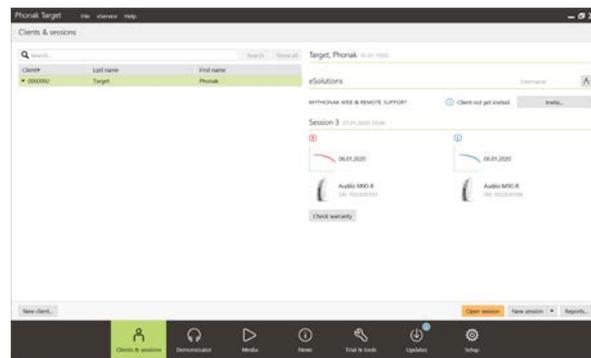
Haga clic en **[Registro PhonakPro]** para iniciar la sesión en PhonakPro o para crear una cuenta PhonakPro nueva.

Nota: Las cuentas PhonakPro son aplicables únicamente en ciertos países.



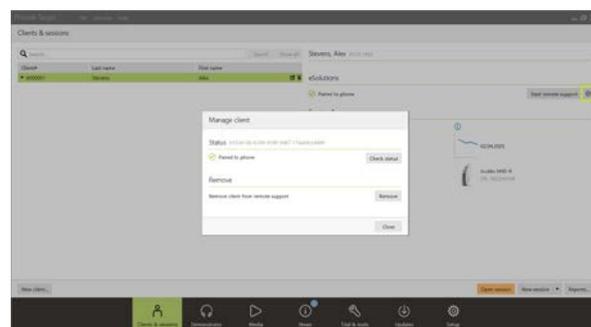
Cuando se haya conectado a su cuenta PhonakPro, podrá enviar una invitación de Soporte remoto de Phonak al usuario. Haga clic en el botón **[Invitado]**.

La invitación incluye el vínculo que se envía al usuario para que descargue myPhonak app, la cual es necesaria para la sesión de Soporte remoto de Phonak.



Nota: El proceso de invitación de Soporte remoto es aplicable únicamente en ciertos países. En los países en los que el proceso de invitación no sea aplicable, siga estos pasos:

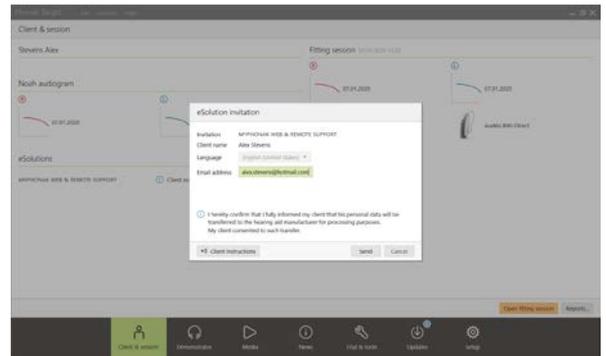
- Debe realizarse una adaptación inicial de los audífonos en el centro auditivo. Tras hacer en **[Guardar y cerrar sesión]**, se activará Soporte remoto.
- Para activar el Soporte Remoto en audífonos compatibles de un usuario existente, estos deben conectarse a Phonak Target en el centro auditivo. Después de guardar la sesión, se activa la adaptación remota.
- El usuario debe descargar myPhonak app en su teléfono inteligente y emparejar los audífonos con la app para que pueda tener lugar una sesión de Soporte Remoto. Una vez haya finalizado esta tarea, se actualizará el estado del usuario en Phonak Target.
- El icono "Gestor eSolutions" () le permite gestionar el estado del cliente visualizando el estado de emparejamiento del teléfono o eliminando el usuario de Soporte Remoto.



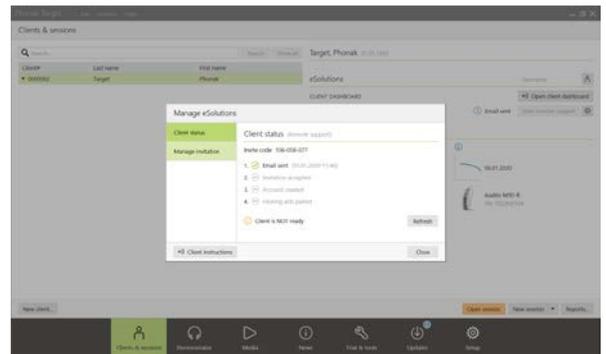
Invitar al usuario a una sesión de adaptación de Soporte Remoto de Phonak

Nota: Los siguientes pasos relacionados con el proceso de invitación de Soporte Remoto de Phonak y la creación de una cuenta de myPhonak son aplicables únicamente a ciertos países.

Introduzca la dirección de correo electrónico del usuario y siga los pasos para enviar una invitación al usuario.

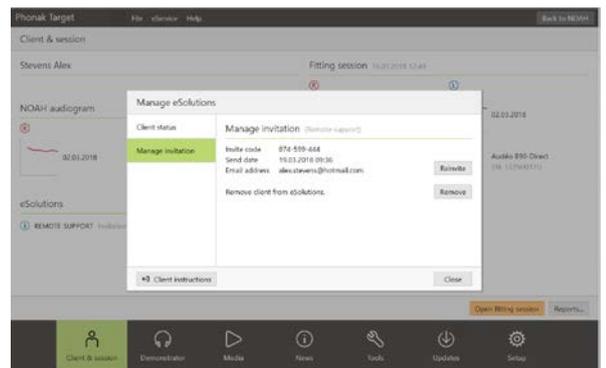


Una vez se haya enviado la invitación, puede gestionar el estado del usuario y ver cuándo está listo para comenzar la sesión de Soporte Remoto de Phonak.



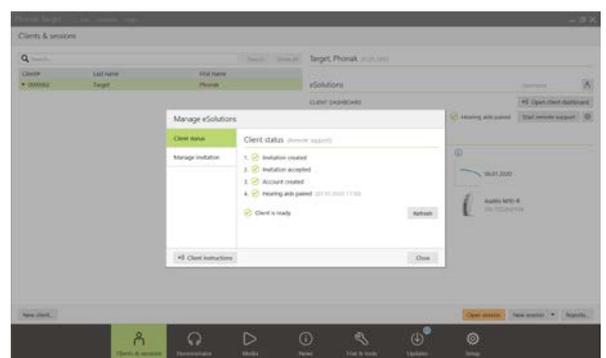
En la pestaña **[Gestor de invitación]** puede:

- Volver a invitar al usuario.
- Eliminar la relación con el usuario.
- Proporcionar instrucciones al usuario.

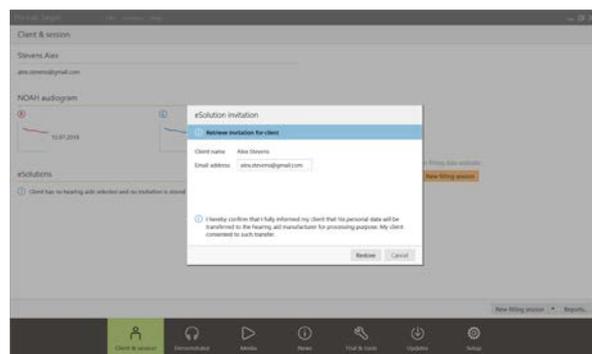
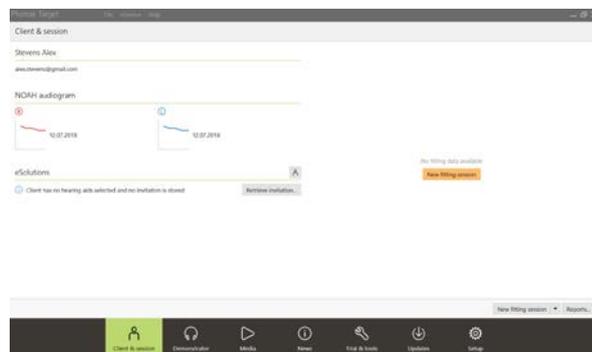


Una vez se haya configurado una cuenta de myPhonak y se haya terminado de configurar myPhonak app, se actualizará el estado del usuario.

Haga clic en **[Cerrar]** para salir de la pantalla **[Gestor eSolutions]**.



Las invitaciones a usuarios se almacenan en el ordenador empleado para enviarlas. Para utilizar un ordenador diferente del que se utilizó para enviar las invitaciones al usuario, la información de invitación puede recuperarse al hacer clic en **[Recuperar invitación]**.



Iniciar la videollamada con Soporte Remoto de Phonak

Cuando sea el momento de iniciar la cita, haga clic en **[Comenzar soporte remoto]**.

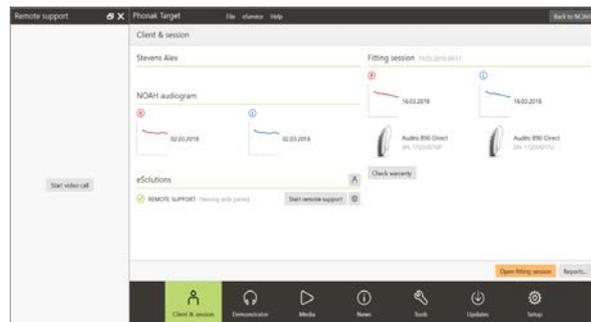
Tanto usted como el usuario estarán conectados a la videollamada. Es posible que deba esperar a que el usuario acceda a la sesión de Soporte Remoto de Phonak con myPhonak app.

Una vez conectado, verá y escuchará al cliente. Asegúrese de que están activados en el ordenador tanto el vídeo como el micrófono.

Nota: Se puede cambiar entre un micrófono y cámara web integrados o externos antes o durante una sesión haciendo clic en la rueda de ajustes ubicada en la esquina superior derecha de la pantalla de soporte remoto.

En cuanto el usuario entre a la sesión de Soporte Remoto y haya aceptado las solicitudes de cámara y micrófono de su teléfono inteligente, se mostrarán ambos vídeos en la pantalla.

Ahora, puede empezar la sesión de ajustes remotos.



Resumen de la pantalla de Phonak Target

Vídeo del audioprotesista

Vídeo del usuario

Carga de la batería y conexión a internet del usuario

Activar/desactivar vídeo

Activar/desactivar micrófono

Finalizar la llamada

"Rueda" de ajustes para el micrófono y la cámara

Sesión de adaptación en directo

Resumen de la pantalla del teléfono inteligente del usuario

Vídeo del audioprotesista

Vídeo del usuario

Activar/desactivar vídeo

Cambiar la vista de la cámara

Finalizar la llamada/sesión

Activar/desactivar micrófono

Iniciar la sesión remota con Soporte Remoto de Phonak

Se recomienda que el usuario tenga pilas nuevas en los audífonos o carga suficiente en los audífonos recargables antes de conectarse a la sesión de Soporte remoto.

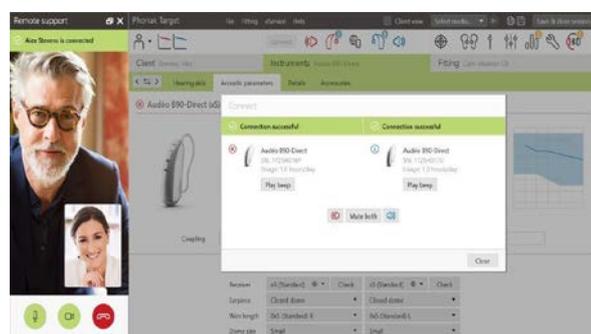
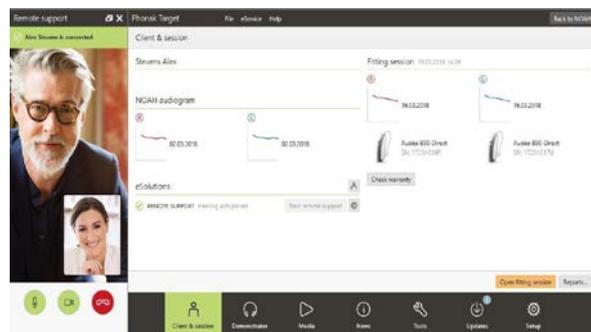
Haga clic en **[Abrir sesión de adaptación]** para abrir la sesión de adaptación en Phonak Target.

Informe al usuario de que se va a conectar a los audífonos.

- Haga clic en **[Conectar]** para conectarse a los audífonos.
- Los audífonos se silenciarán temporalmente.
- Una vez estén conectados los audífonos, utilice Phonak Target como lo haría normalmente en una sesión de ajustes.
- El icono  se ve cuando se establece una conexión con los audífonos del usuario.
- Los audífonos están activos y los ajustes que introduzca se enviarán a ellos en tiempo real.

Nota:

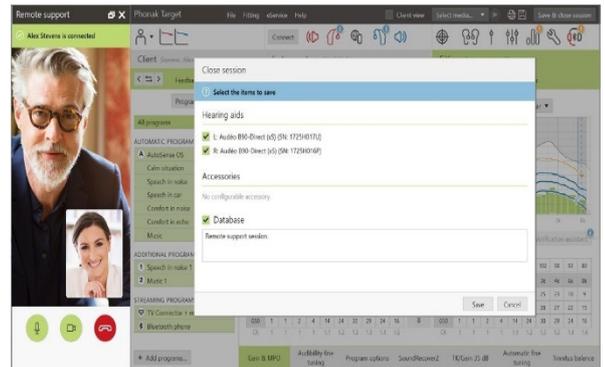
- Durante una sesión de Soporte Remoto de Phonak, no puede realizarse el Test de realimentación y oído real.
- No puede aumentarse la MPO.
- Hasta que no se haya guardado y cerrado la sesión de adaptación en Phonak Target, no será posible finalizar el Soporte Remoto de Phonak con el usuario.
- En caso de que se interrumpa la conexión entre los audífonos del usuario y Phonak Target durante una sesión de Soporte Remoto activa, los audífonos se reiniciarán y conservarán la última adaptación válida.



Guardar los ajustes en los audífonos

Tras realizar la adaptación, haga clic en **[Guardar y cerrar sesión]** para guardar la adaptación en los audífonos y en Phonak Target.

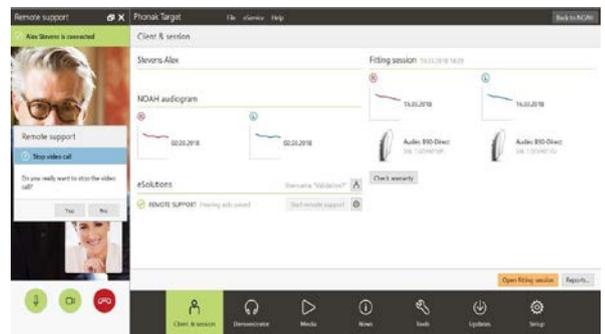
Informe al usuario de que los audífonos se silenciarán temporalmente.



Finalizar la videollamada

Para finalizar la sesión de Soporte Remoto de Phonak, haga clic en **[Finalizar sesión]** para finalizar la llamada.

Phonak Target preguntará si desea cerrar la sesión de Soporte Remoto de Phonak. Haga clic en **[Sí]** para confirmarlo y desconectarse del teléfono inteligente del usuario.



Información y explicación de los símbolos y los requisitos del sistema

Puede consultar información y explicaciones de los símbolos y una descripción general de los requisitos del sistema en la Guía de adaptación de Phonak Target.



La palabra Bluetooth y los logotipos son marcas comerciales registradas de Bluetooth SIG, Inc. y su uso por parte de Phonak está sujeto a la correspondiente licencia.

Otras marcas y nombres comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios.

Apple, el logotipo de Apple, iPhone e iOS son marcas comerciales de Apple Inc. registradas en EE. UU. y en otros países. App Store es una marca de servicio de Apple Inc.

Android, Google Play y el logotipo de Google Play son marcas comerciales de Google Inc.

Marca CE aplicada en 2020



Fabricante:

Sonova AG
Laubisrütistrasse 28
CH-8712 Stäfa
Suiza

