

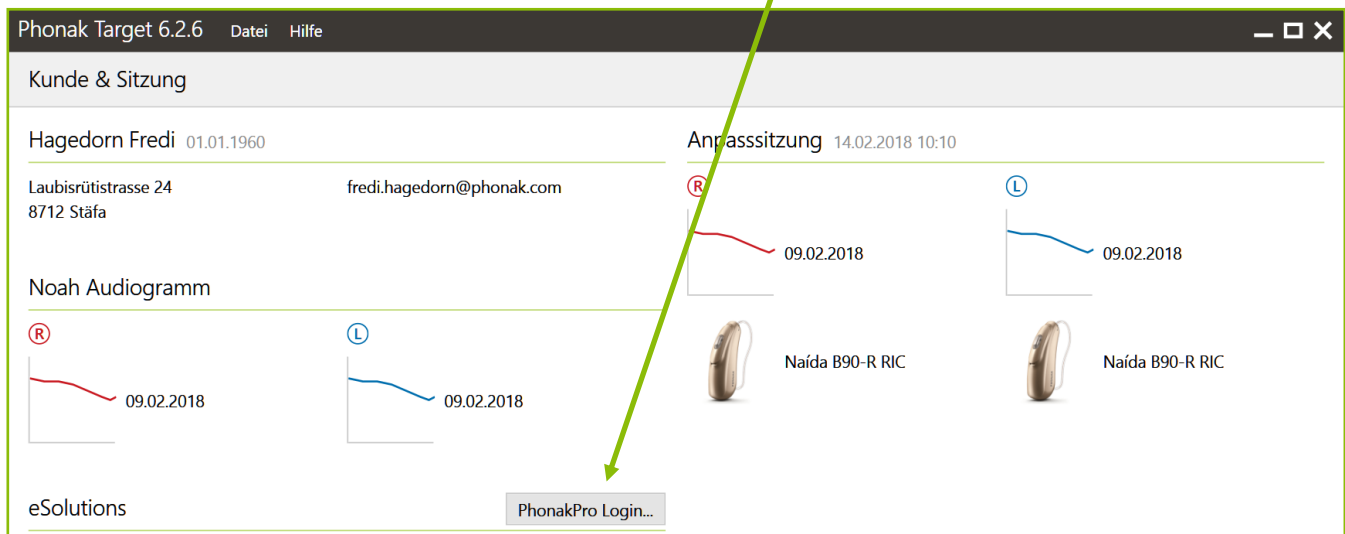


Remote Support

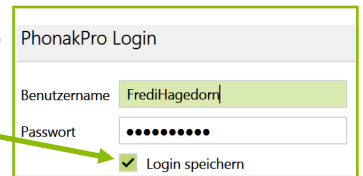
Einrichtung mit dem Kunden und Verbindungsaufbau

Bitte folgen Sie den Schritten nacheinander

1. Wählen Sie in Noah Ihren Kunden und öffnen Sie die neueste Phonak Target-Sitzung.
2. Klicken Sie auf dem Hauptbildschirm auf **"PhonakPro Login"**.

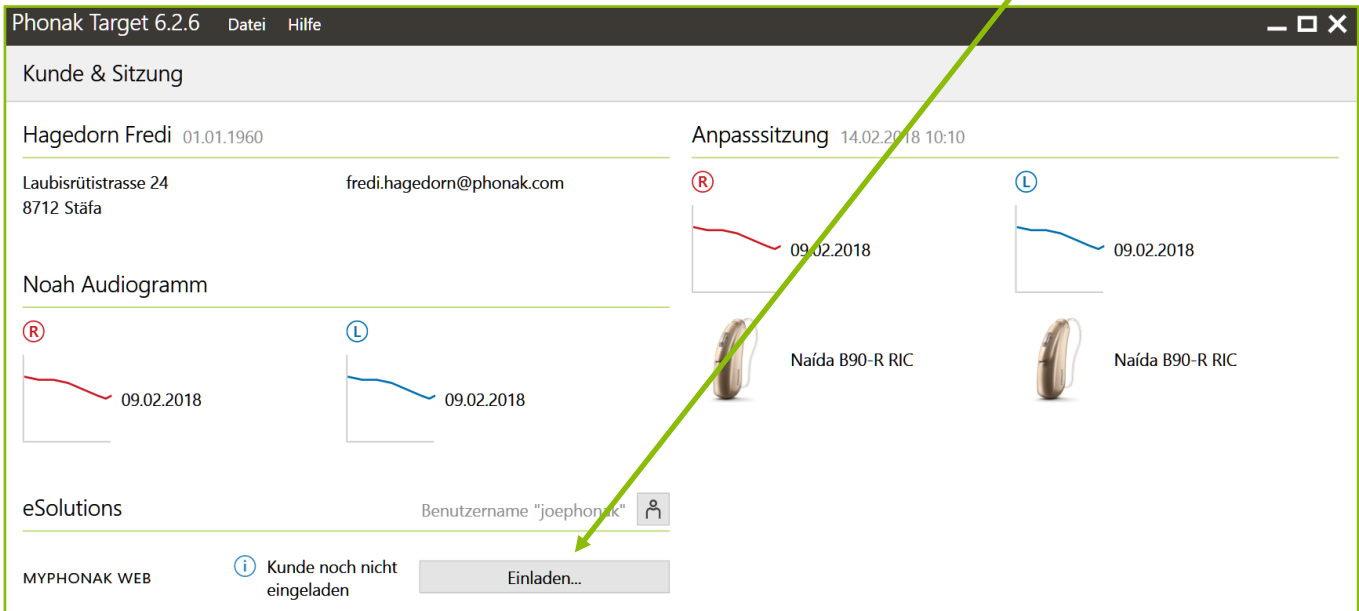


3. Geben Sie Ihre Login-Daten **"Benutzername"** und **"Passwort"** ein.

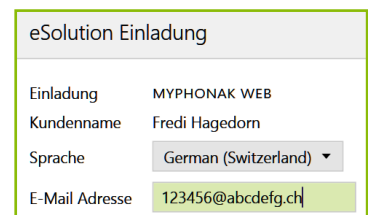


4. Aktivieren Sie das Feld **"Login speichern"**, damit Sie Ihre Daten nicht bei jeder Verbindung eingeben müssen.

5. Senden Sie eine Einladung an Ihren Kunden, indem Sie auf **"Einladen"** klicken.



6. Ändern oder vervollständigen Sie die fehlenden Daten des Kunden, und klicken Sie dann **"Versenden"**.



7. Ihr Kunde erhält eine E-Mail mit dem 9-stelligen Aktivierungscode.

Er darf nichts drücken oder sich zu etwas verpflichten in dieser Nachricht.

Anleitung für Hörgeräteakustiker – Remote Support mit Kunden einrichten

8. In der myPhonak App muss Ihr Kunde **"Einladungen hinzufügen"** drücken und den 9-stelligen Einladungscode von seiner E-Mail eingeben (dieser Code wird auch im Phonak Target Fenster angezeigt) und dann auf **"Weiter"** drücken.

The screenshot shows the 'eSolutions verwalten' interface. Under 'Kundenstatus', the status is 'Kundenstatus (Remote Support)'. Under 'Einladung verwalten', the invitation code is '123-527-445'. A list of steps shows: 1. Email erhalten (29.08.2019 18:42), 2. Einladung akzeptiert, 3. Konto eröffnet, 4. Hörgeräte gekoppelt. A red warning icon indicates 'Kunde ist NICHT bereit'. A green box highlights the code '123-527-445' and points to a dialog box.

Geben Sie Ihren myPhonak Einladungscode ein

123 527 445

Ihren 9-stelligen Einladungscode finden Sie in der Einladungs-E-Mail Ihres Hörakustiker...

Schließen

The screenshot shows a mobile app screen with a doctor icon. The text reads: 'Einladung fehlt. Um Remote Support zu verwenden, benötigen Sie ein Benutzerkonto und eine Einladungs-E-Mail von Ihrem Hörakustiker.' A green button labeled 'Einladung hinzufügen' is visible, with a link 'Ich habe keinen Code' below it.

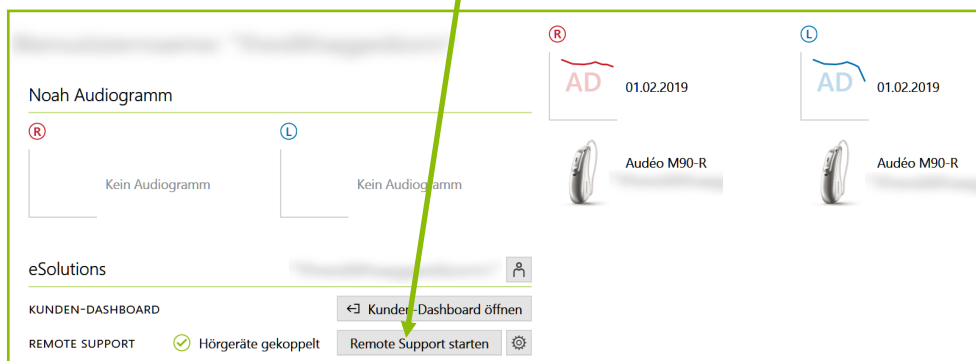
9. In Phonak Target klicken Sie auf **"Aktualisieren"** – Der Kunde ist bereit.

The screenshot shows the 'eSolutions verwalten' interface. Under 'Kundenstatus', the status is 'Kundenstatus (Remote Support)'. Under 'Einladung verwalten', the list of steps is updated: 1. Einladung erstellt, 2. Einladung akzeptiert, 3. Konto eröffnet, 4. Hörgeräte gekoppelt (29.08.2019 18:47). A green checkmark indicates 'Kunde ist bereit'. A green button labeled 'Aktualisieren' is visible.

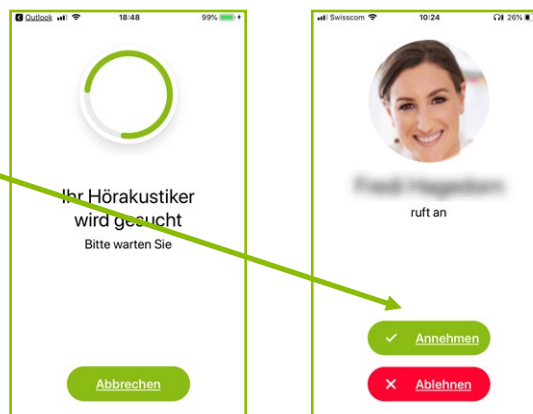
The screenshot shows a mobile app screen with a calendar and alarm clock icon. The text reads: 'Sind Sie bereit? Tippen Sie zum Zeitpunkt Ihres Termins auf „Start“, um Ihrem Hörakustiker mitzuteilen, dass Sie bereit sind.' A green button labeled 'Start' is visible.

10. In der myPhonak App muss Ihr Kunde auf **"Start"** drücken.
11. Er muss den Zugriff auf das Mikrofon und die Kamera mit **"OK"** akzeptieren, und dann wieder auf **"Start"** (nur das erste Mal).
12. Schliessen des Navigationsfensters in Phonak Target.

13. Klicken Sie in Phonak Target auf "Remote Support starten".



14. In der myPhonak App muss der Kunde Ihren Anruf "Annehmen".



15. Die Videoverbindung wird hergestellt und Sie können Ihre Anpassung ganz normal beginnen mit "Sitzung öffnen".



Bemerkungen:

- Eine gute Netzwerk- oder WLAN-Verbindung ist erforderlich. Wenn das Video ruckartig ist, können Sie die Kamera ausschalten, um den Datenfluss zu reduzieren.
- Die Programmierschnittstelle wird das Mobiltelefon Ihres Kunden sein.
- Der Verbindungsaubau zu den Marvel Hörgeräten ist etwas langsamer. Nutzen Sie diese Zeit, um mit Ihrem Kunden zu sprechen und bitten Sie ihn, sein Problem zu erklären.
- Schauen Sie in die Kamera, wenn Sie mit Ihrem Kunden sprechen.
- Ihr Kunde hört Sie über den Lautsprecher seines Smartphones und nicht direkt in den Marvel Hörgeräten.
- Stellen Sie sicher, dass Ihr Audiosystem ordnungsgemäss funktioniert.
- Aus Sicherheitsgründen sind einige Funktionen online nicht möglich, wie **AudiogramDirect, Rückkopplungs-Test und erhöhen der MPO.**