



Compendium Remote Support, V1.0, 30 avril 2020

Guide détaillé de configuration et d'utilisation de Remote Support

A Sonova brand

PHONAK
life is on

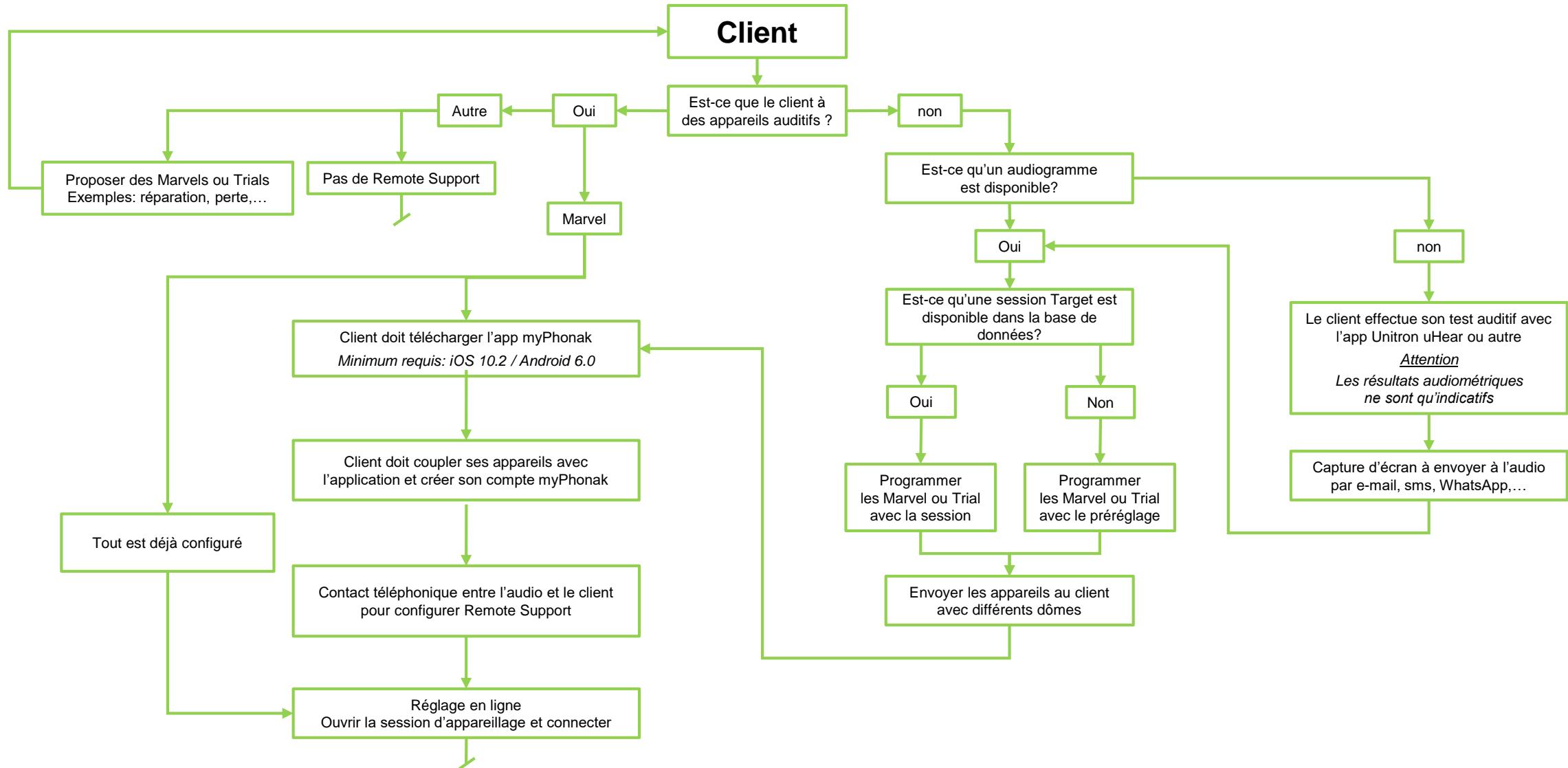
Remote Support Marvel 2.0

Le contenu

Arbre de décision pour Remote Support	3
Procédure de base pour la mise en place du support à distance	4
Bases pour la mise en place d'un support à distance (Remote Support)	5
1. AUCUN ACCÈS à l'e-mail sur le smartphone du client	6
2. AVEC ACCÈS à l'e-mail sur le smartphone du client	16
Test de connexion pour Remote Support	27
Le réglage à distance, le Remote Support	29
Le journal auditif	36
Exigences pour un Remote Support réussi	41
Solution au problème	44
Le client a déjà du Marvel, veut maintenant utiliser Remote Support	47
Le client a Marvel, change le magasin, lire les appareils via Remote	49
Un nouveau client sans audiogramme et des appareils	52
Test auditif en ligne, des instructions	54



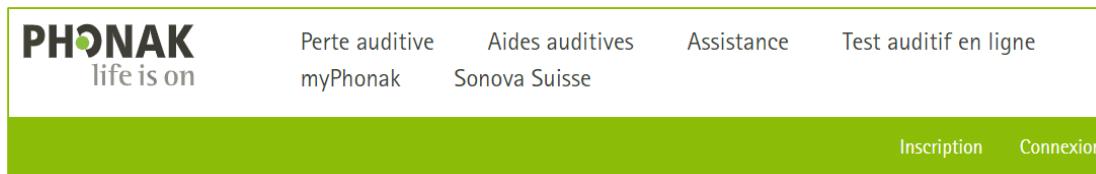
Arbre de décision pour Remote Support



Client avec son smartphone

Le client Phonak Marvel se prépare

- Téléchargez l'application myPhonak sur votre smartphone (Android ou iPhone), connectez les appareils auditifs.
- Créez votre propre compte myPhonak sur Internet <https://my.phonak.com/ch/fr.html> (Login).



- Suivez les instructions.
- Notez votre prénom, votre nom, votre adresse électronique et votre mot de passe pour la mise en place de l'assistance à distance.

L'audioprothésiste avec Phonak Target

Le client est préparé, l'acousticien invite à mettre en place une assistance à distance

- Écran de démarrage de Phonak Target, inviter le client.

Client non encore invité Inviter...

- Le client démarre dans l'application myPhonak "Remote Support" (≡, Remote Support).
- Le client suit les instructions jusqu'au code d'invitation (l'acousticien l'informe ou le client le prend à partir du courriel reçu).

Saisissez votre code d'invitation myPhonak

122

500

744

Bases pour la mise en place d'un support à distance (Remote Support)

Ce guide montre tous les détails.



Le client doit:

- Installer l'application myPhonak sur le smartphone
- Connecter les appareils Phonak Marvel à l'application myPhonak
- Configurer un compte myPhonak.
Noter le mot de passe

Configurer la session à distance :

- Le client se connecte dans myPhonak App à son compte sous Remote Support
- L'audioprothésiste donne au client le code d'invitation
- Le client complète la configuration

Le support à distance est mis en place

Le professionnel doit:

- S'inscrire à PhonakPro
- Envoyer à eservices.ch@phonak.com mentionnant la demande d'accès à Remote Support
 - Phonak déverrouille l'accès

Dans Phonak Target (écran principal à l'ouverture) :

- Se connecter à PhonakPro
- Inviter le client
- Communiquer au client le code d'invitation

Le support à distance est mis en place

Configurer l'application myPhonak pour le support à distance avec Marvel 2.0

L'e-mail ce

N'EST PAS

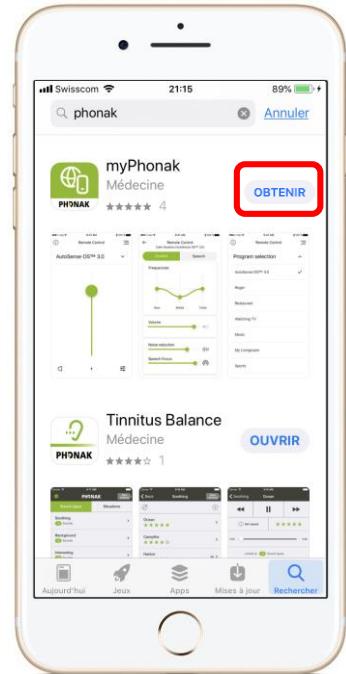
installé sur le smartphone du client

1. Configuration de l'application myPhonak pour le contrôle à distance
2. Créer un compte myPhonak
3. Configuration du Remote Support

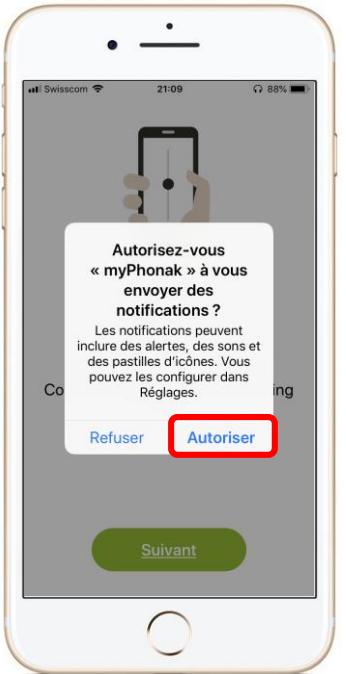


Configuration de myPhonak pour le contrôle à distance 1/3

PHONAK
life is on



Dans l'App Store
ou
Google Play
obtenir myPhonak



Ouvrir l'application
myPhonak et suivre
les instructions



"Suivant" montre une
petite contenu des
fonctions de
l'application
myPhonak

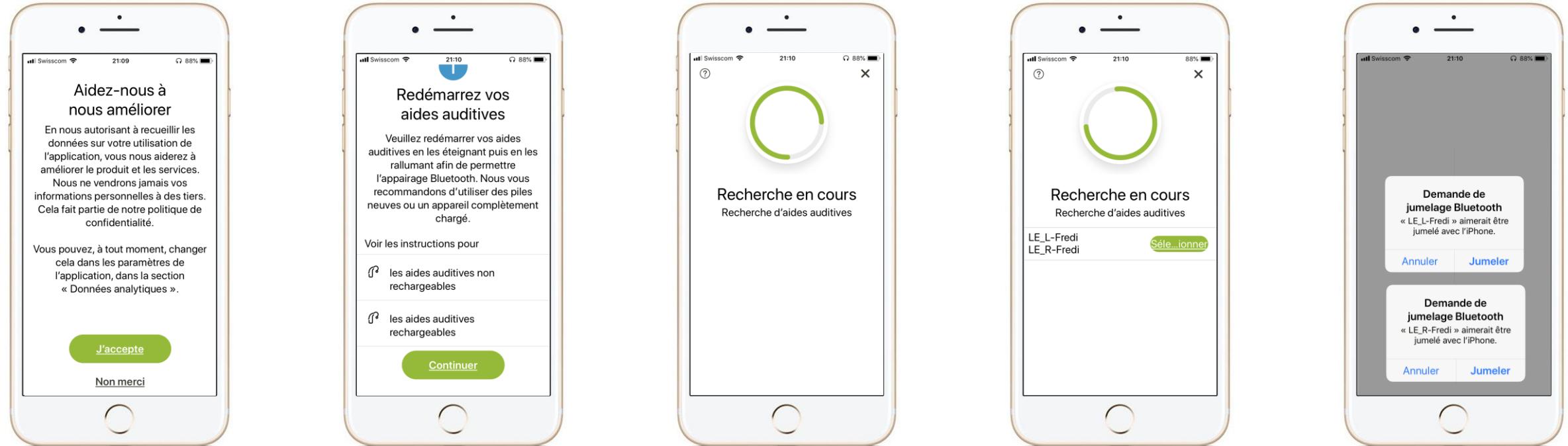


**Politique de
confidentialité**
À des fins d'identifications et pour
offrir un bon fonctionnement de
l'application et des services mobiles,
nous devons récolter des données
personnelles contenant le numéro de
série de vos aides auditives, leurs
réglages et leur utilisation. Afin
d'améliorer nos services, il est
possible que nous utilisions certaines
données de manière anonyme.
Veuillez lire attentivement la politique
de confidentialité et accepter
l'utilisation de vos données afin de
pouvoir utiliser l'application et les

[Afficher la politiq...entalité détaillée](#)

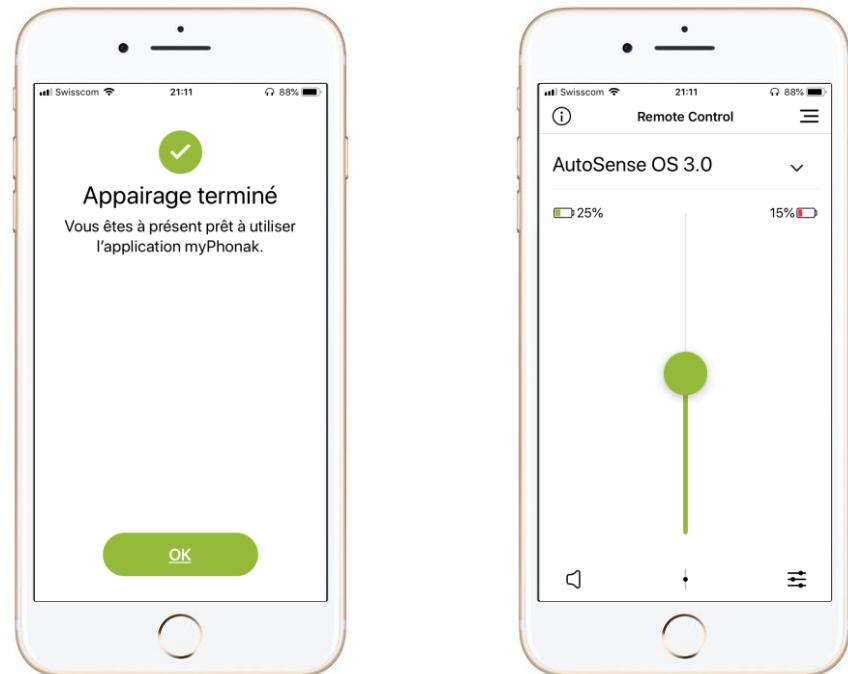
Accepter

Configuration de myPhonak pour le contrôle à distance 2/3



Android nécessite un
accès aux services de
suivi, composez OK,
donner accès

Configuration de myPhonak pour le contrôle à distance 3/3



La télécommande
peut maintenant être utilisé
faire demi-tour

Inscription dans <https://my.phonak.com>, Suisse

1.

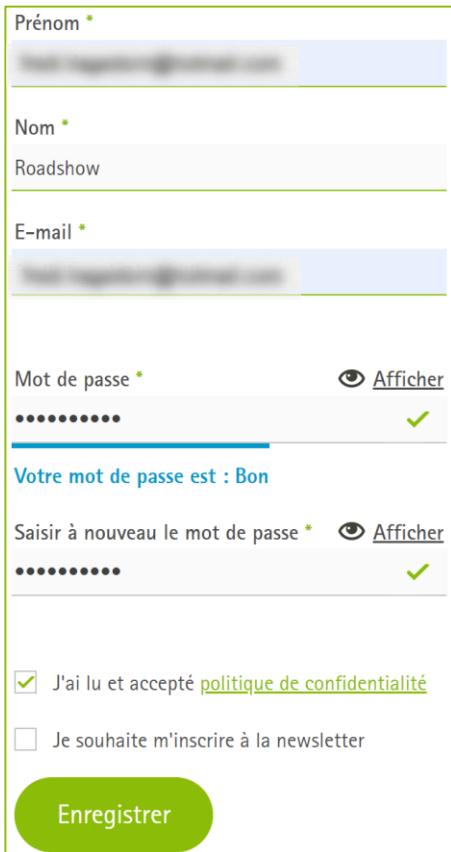


PHONAK
life is on

Audition myPhonak Aides auditives Sonova Suisse Assistance Test auditif en ligne

Inscription Connexion

2.



Prénom *

Nom *

Roadshow

E-mail *

Mot de passe * Afficher
 ✓

Votre mot de passe est : Bon

Saisir à nouveau le mot de passe * Afficher
 ✓

J'ai lu et accepté [politique de confidentialité](#)

Je souhaite m'inscrire à la newsletter

Enregistrer

3.

Email envoyé !

Nous vous avons fait parvenir un mail avec un lien d'activation. Merci de vérifier également votre dossier "Spam" en plus de votre boîte de réception.

4.

Bonjour

Nous vous envoyons cet e-mail pour vous permettre d'activer votre compte myPhonak. Veuillez prendre un instant pour confirmer votre adresse e-mail:

Activer votre compte dans les 30 jours avant expiration de ce lien.

Confirmer

5.

Bonjour

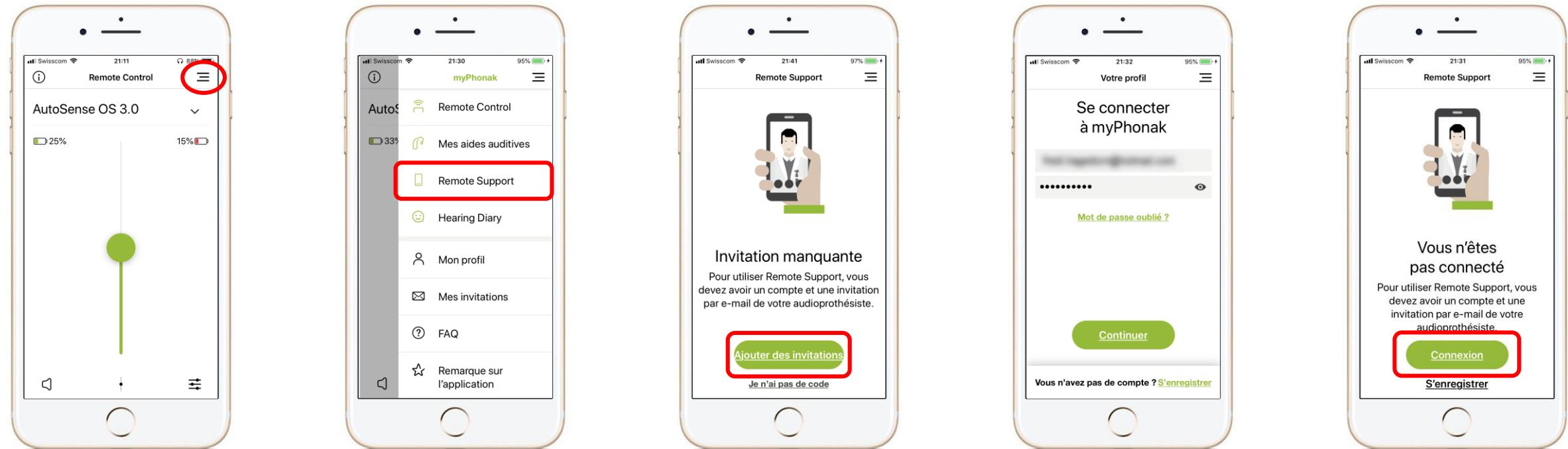
Nous vous remercions d'avoir rejoint la communauté myPhonak. Votre compte a bien été activé. Vous pouvez désormais profiter de tous les avantages de myPhonak :

- Vous trouverez des conseils et recommandations pour vos aides auditives, notamment comment en prendre soin et les entretenir
- Vous saurez plus sur le fonctionnement de vos aides auditives, grâce aux informations sur les produits, aux modes d'emploi, aux vidéos d'instructions et aux conseils de dépannage
- Enregistrez toutes les informations concernant vos aides auditives et votre audioprothésiste dans un seul endroit pratique
- myPhonak est mis à jour régulièrement avec de nouveaux contenus et de nouvelles fonctions. Si vous souhaitez recevoir des mises à jour, veuillez vous inscrire à la newsletter ici.

Inscription à la newsletter

Configuration du myPhonak Remote Support 1/4

Pour utiliser Remote Support et le journal, vous devez vous inscrire auprès de myPhonak et avoir reçu une invitation de votre audioprothésiste.



Configuration du myPhonak Remote Support 2/4



Allez sur Phonak
Target,邀ите клиента
для получения кода приглашения

Configuration du myPhonak Remote Support 3/4

Pour utiliser Remote Support et le journal auditif, vous devez envoyer à votre client une invitation de Phonak Target.

1. Connexion PhonakPro...

G 01.02.2019
AD

Audéo M90-R
N° série: 1849H048D

i Client non encore invité 2. Inviter...

G 01.02.2019
AD

Audéo M90-R
N° série: 1849N08LP

Invitation eSolution

Invitation MYPHONAK WEB & REMOTE SUPPORT
Nom du client [REDACTED]
Langue French (Switzerland) ▾
Adresse email [REDACTED]

i Je confirme par la présente que j'ai pleinement informé mon client que ses données personnelles seront transférées au fabricant de l'aide auditive à des fins de traitement.
Mon client a consenti à un tel transfert.

← Instructions patient 3. Envoyer Annuler

Gérer eSolutions

Statut du client	Statut du client (Remote support)
Gérer l'invitation	Code d'invitation 122-500-744

1. Invitation créée (03.09.2019 17:25)
 2. Invitation acceptée
 3. Compte créé
 4. Appareils auditifs jumelés

! Le client n'est PAS prêt

4. Rafraîchir

← Instructions patient Fermer

myPhonak 3.0

Mode d'emploi

Une marque Sonova

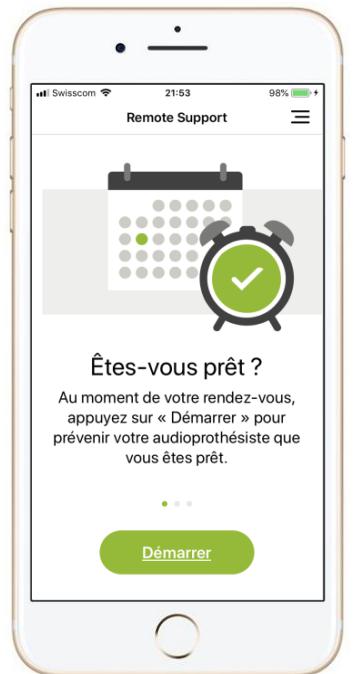
← Instructions patient 3. Envoyer Annuler



Configuration du myPhonak Remote Support 4/4



Entrez le code d'invitation de l'invitation Phonak Target



L'installation du Remote Support est terminée. Le journal auditif l'adaptation à distance peuvent être utilisés.
Allez à Phonak Target.

Gérer eSolutions

Statut du client	Statut du client (Remote support)
Gérer l'invitation	<ol style="list-style-type: none"> 1. <input checked="" type="checkbox"/> Invitation créée 2. <input checked="" type="checkbox"/> Invitation acceptée 3. <input checked="" type="checkbox"/> Compte créé 4. <input checked="" type="checkbox"/> Appareils auditifs jumelés (20.02.2019 13:46) <p><input checked="" type="checkbox"/> Le client est prêt</p>

Rafraîchir **Fermer**

Instructions patient

L'installation du Remote Support est terminée. Le journal auditif l'adaptation à distance peuvent être utilisés.



Configurer l'application myPhonak pour le support à distance avec Marvel 2.0

L'e-mail ce

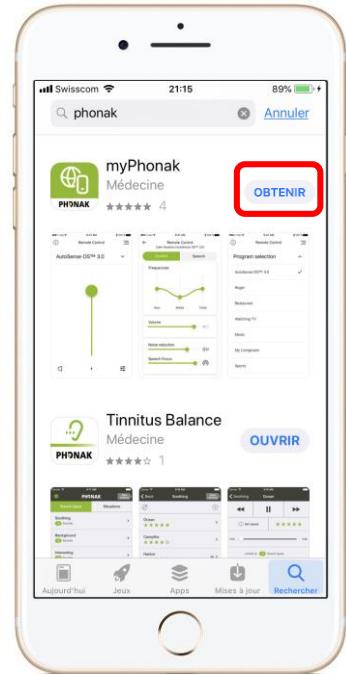
EST

installé sur le smartphone du client

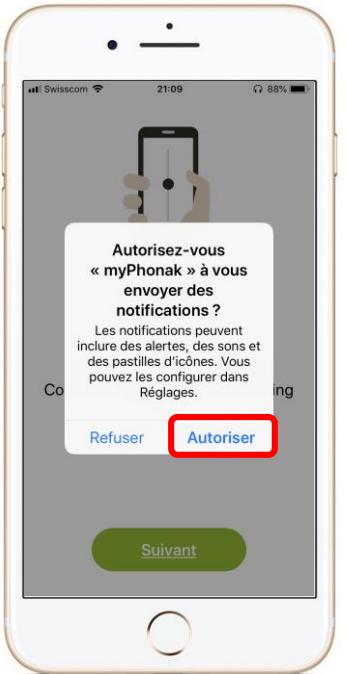
1. Configuration de l'application myPhonak pour le contrôle à distance
2. Créer un compte myPhonak
3. Configuration du Remote Support



Configuration de myPhonak pour le contrôle à distance 1/3



Dans l'App Store
ou
Google Play
obtenir myPhonak



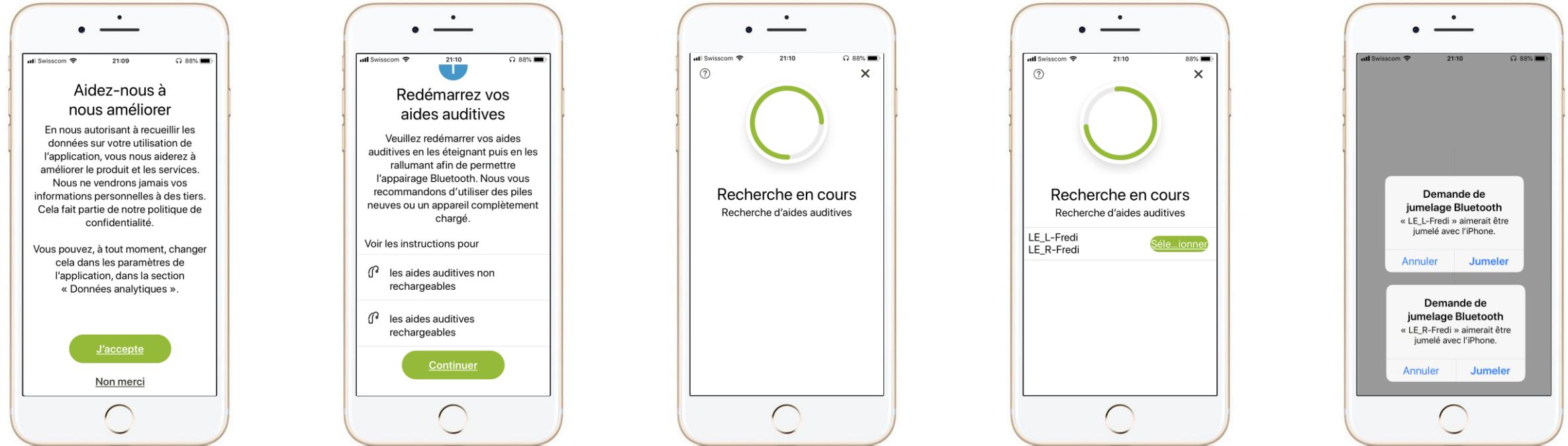
Ouvrir l'application
myPhonak et suivre
les instructions



"Suivant" montre une
petite contenu des
fonctions de
l'application
myPhonak

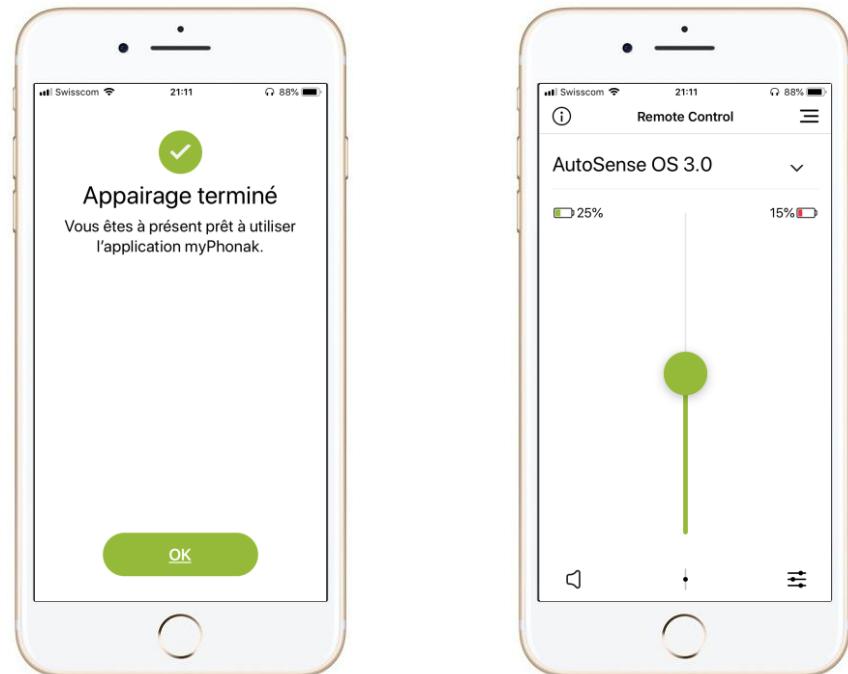


Configuration de myPhonak pour le contrôle à distance 2/3



Android nécessite un
accès aux services de
suivi, composez OK,
donner accès

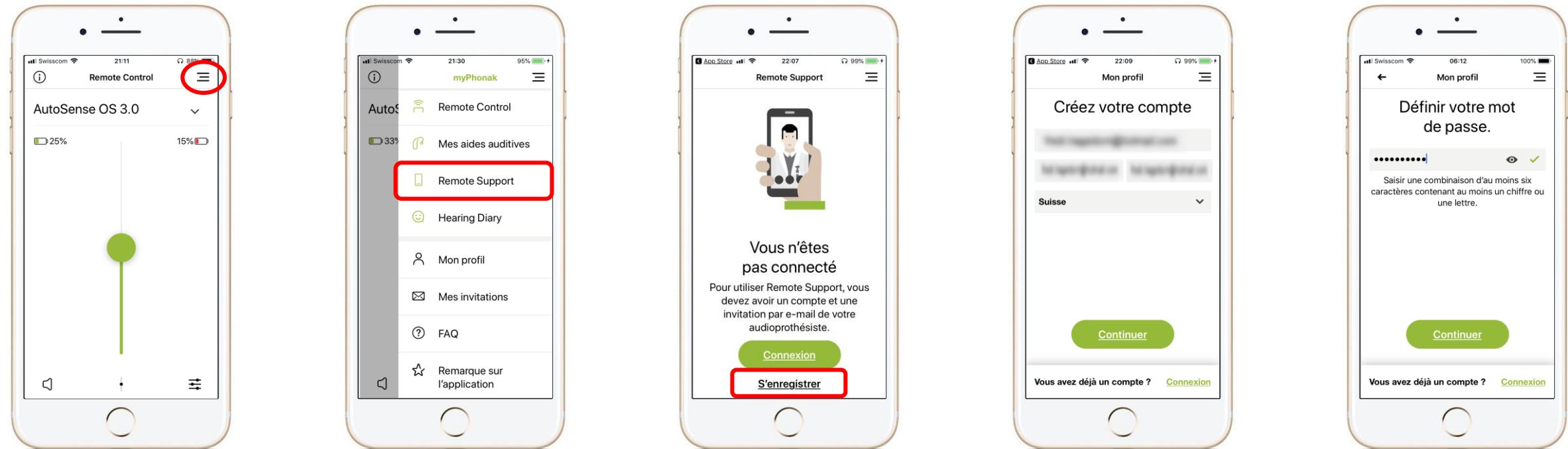
Configuration de myPhonak pour le contrôle à distance 3/3



La télécommande
peut maintenant être utilisé
faire demi-tour

Créer un compte myPhonak dans l'application myPhonak 1/2

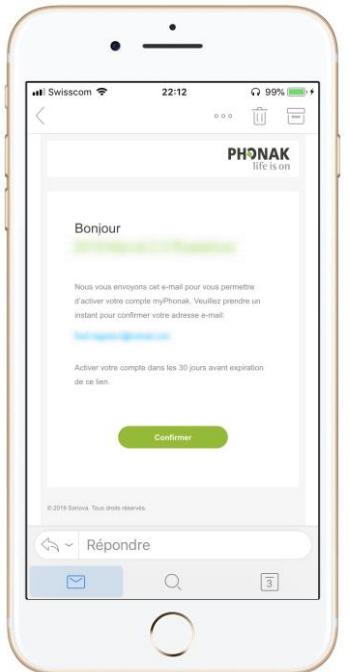
Pour utiliser Remote Support et le journal, vous devez vous inscrire auprès de myPhonak et avoir reçu une invitation de votre audioprothésiste.



Commencez à créer le
compte myPhonak

Créer un compte myPhonak dans l'application myPhonak 2/2

Pour utiliser Remote Support et le journal, vous devez vous inscrire auprès de myPhonak et avoir reçu une invitation de votre audioprothésiste.



1. Ouvrir l'e-mail de "myPhonak Support" et appuyez sur confirmer.
2. my.phonak.com s'ouvre : rapproché

E-Mail de "Support myPhonak" Newsletter en option

Retour à l'applicatikon myPhonak App: s'enregistrer

Rien à faire : changer pour Phonak Target

Configuration du myPhonak Remote Support 1/3

Pour utiliser Remote Support et le journal auditif, vous devez envoyer à votre client une invitation de Phonak Target.

1. Connexion PhonakPro...

G 01.02.2019

AD

01.02.2019

Audéo M90-R
N° série: 1849H048D

i Client non encore invité

2. Inviter...

G 01.02.2019

AD

01.02.2019

Audéo M90-R
N° série: 1849N08LP

Invitation eSolution

Invitation MYPHONAK WEB & REMOTE SUPPORT

Nom du client [REDACTED]

Langue French (Switzerland) ▾

Adresse email [REDACTED]

i Je confirme par la présente que j'ai pleinement informé mon client que ses données personnelles seront transférées au fabricant de l'aide auditive à des fins de traitement.
Mon client a consenti à un tel transfert.

Instructions patient Envoyer Annuler

3.

Gérer eSolutions

Statut du client	Statut du client (Remote support)
Gérer l'invitation	Code d'invitation 122-500-744 1. <input checked="" type="checkbox"/> Invitation créée (03.09.2019 17:25) 2. <input type="checkbox"/> Invitation acceptée 3. <input type="checkbox"/> Compte créé 4. <input type="checkbox"/> Appareils auditifs jumelés ! Le client n'est PAS prêt

Rafraîchir

Instructions patient Fermer

4.

myPhonak 3.0

Mode d'emploi

Une marque Sonova



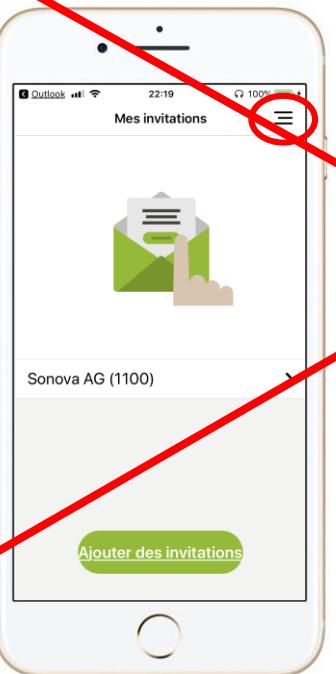
PHONAK
life is on

Configuration du myPhonak Remote Support 2/3, variante 1

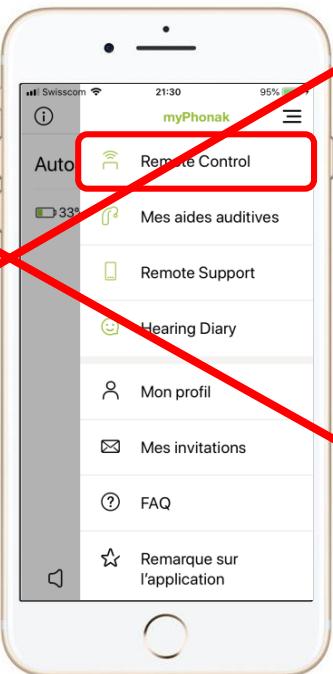
Si le site Web my.phonak.com s'ouvre lorsque vous tapez sur le code, passez à la variante 2 à la page suivante.



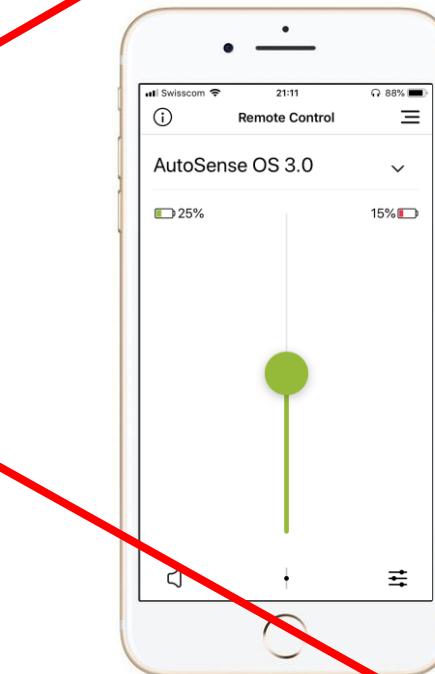
1. Ouvrir l'e-Mail de "Phonak eServices"
2. Presser le code d'inviation



Invitation confirmée



23

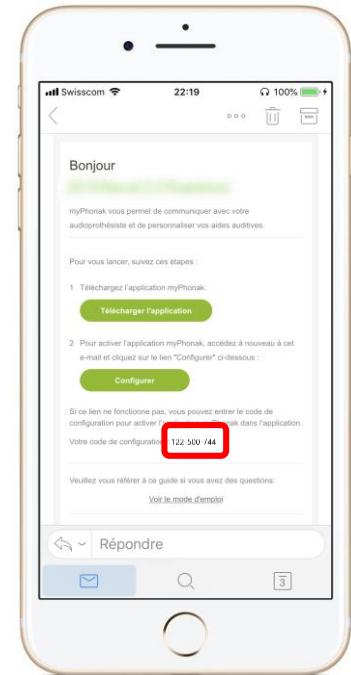


L'installation du Remote Support est terminée. Le journal auditif l'adaptation à distance peuvent être utilisés. Allez à Phonak Target.

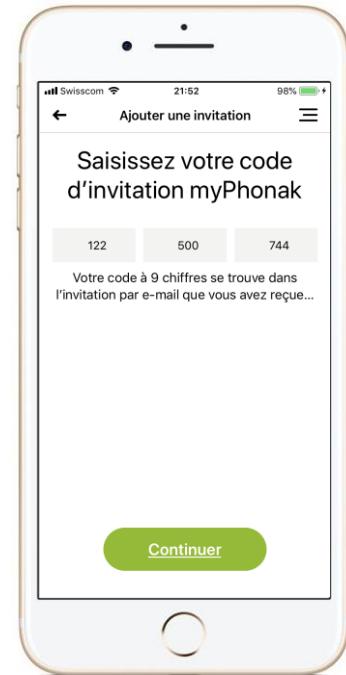
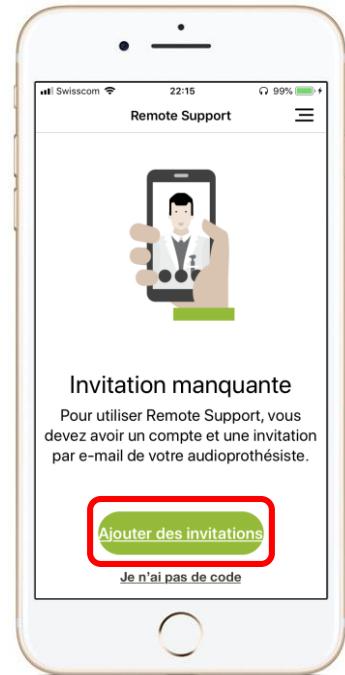
Ne fonctions souvent pas!
Continuez à la page 24.

Configuration du myPhonak Remote Support 2/3, variante 2

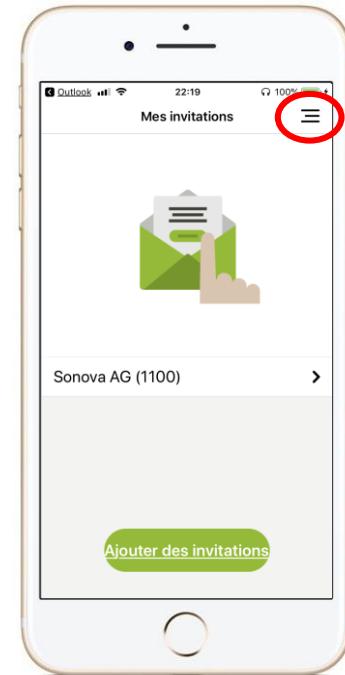
Entrez le code d'invitation manuellement



Ouvrez l'e-mail "Phonak eServices" ou prenez le code d'invitation de Phonak Target.



Entrez le code d'invitation de l'invitation Phonak Target



Invitation confirmée, retour au télécommande



L'installation du Remote Support est terminée. Le journal auditif l'adaptation à distance peuvent être utilisés. Allez à Phonak Target.

Configuration du myPhonak Remote Support 3/3

Pour terminer et vérifier l'installation, cliquez sur "Update" dans Phonak Target. Le client est maintenant prêt.

Gérer eSolutions

Statut du client	Statut du client (Remote support)
Gérer l'invitation	<ul style="list-style-type: none">1. <input checked="" type="checkbox"/> Invitation créée2. <input checked="" type="checkbox"/> Invitation acceptée3. <input checked="" type="checkbox"/> Compte créé4. <input checked="" type="checkbox"/> Appareils auditifs jumelés (20.02.2019 13:46) <p><input checked="" type="checkbox"/> Le client est prêt</p> <p>Rafraîchir</p>

[Instructions patient](#)

[Fermer](#)

L'installation du Remote Support est terminée. Le journal auditif
l'adaptation à distance peuvent être utilisés.



Test de la connexion pour la téléassistance

Phonak Target 6.1 Fichier Aide

Configuration

Général Mon profil Session d'appareillage Mode Junior Rapports Interface de programmation Système sonore Internet

Services en ligne

Test de connexion internet

Activer les services en ligne
 Vérifier automatiquement les mises à jour
 Téléchargement en arrière-plan
 Permet la connexion à ALPS

Tester la connexion du réglage à distance

Patients et sessions Démo Sonore Média Nouveautés Trial et outils Mises à jour Configuration

Test de la connexion pour la téléassistance

- Test réussi:

Résultats du test de réglage à distance

▶ Connexion Internet	✓
▶ Microphone	✓
▶ Caméra	✓
▶ Présence	✓
▶ Réseau UDP activé	✓
▶ Réseau TCP activé	✓
▶ Relai de connectivité	✓
▶ Connectivité reflexive	✓
▶ Flux de données	✓
▶ Flux vidéo	✓

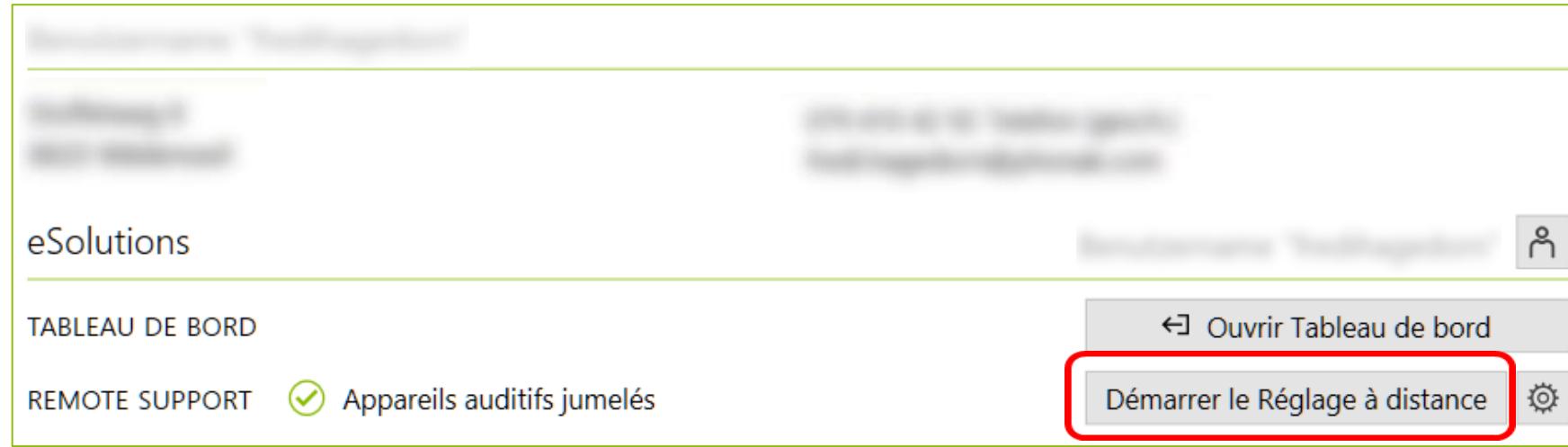
OK

L'adaptation à distance

- Remote Support



Démarrer le réglage à distance



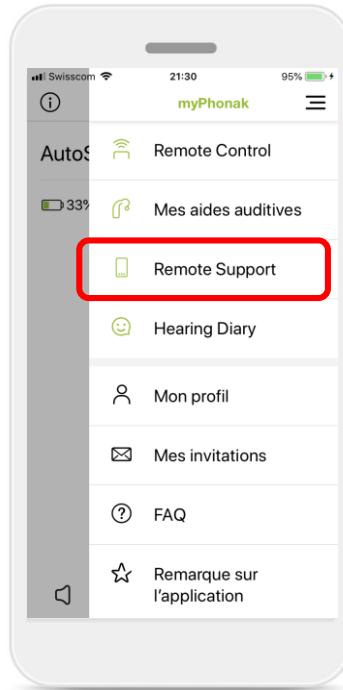
Ces champs n'apparaissent que si l'appli myPhonak du client est configurée.

La téléassistance ou le réglage à distance n'apparaît que si la connexion est établie dans PhonakPro.

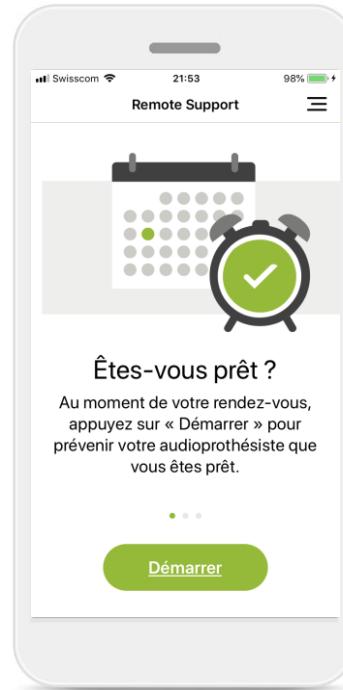
Session à distance, établissement de la connexion



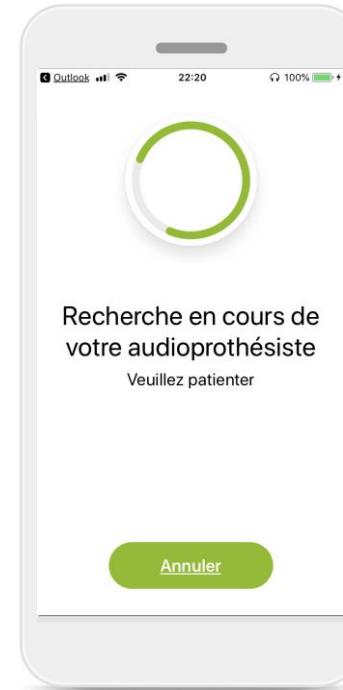
Notification,
cliquez dessus
et l'appli s'ouvre



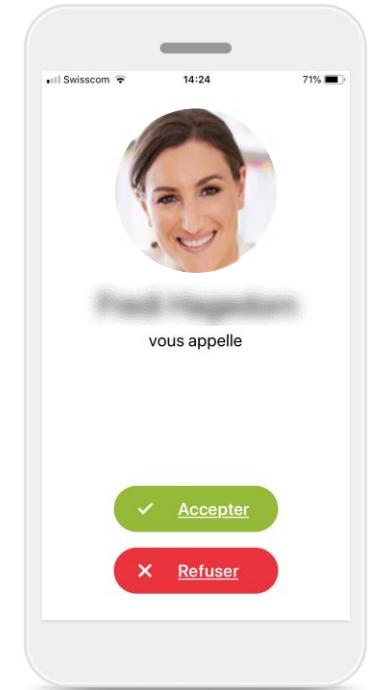
Appuyez
Remote Support



Début de la
session à
Distance
Autorisez l'accès au
microphone et à la caméra



En attente de
connexion

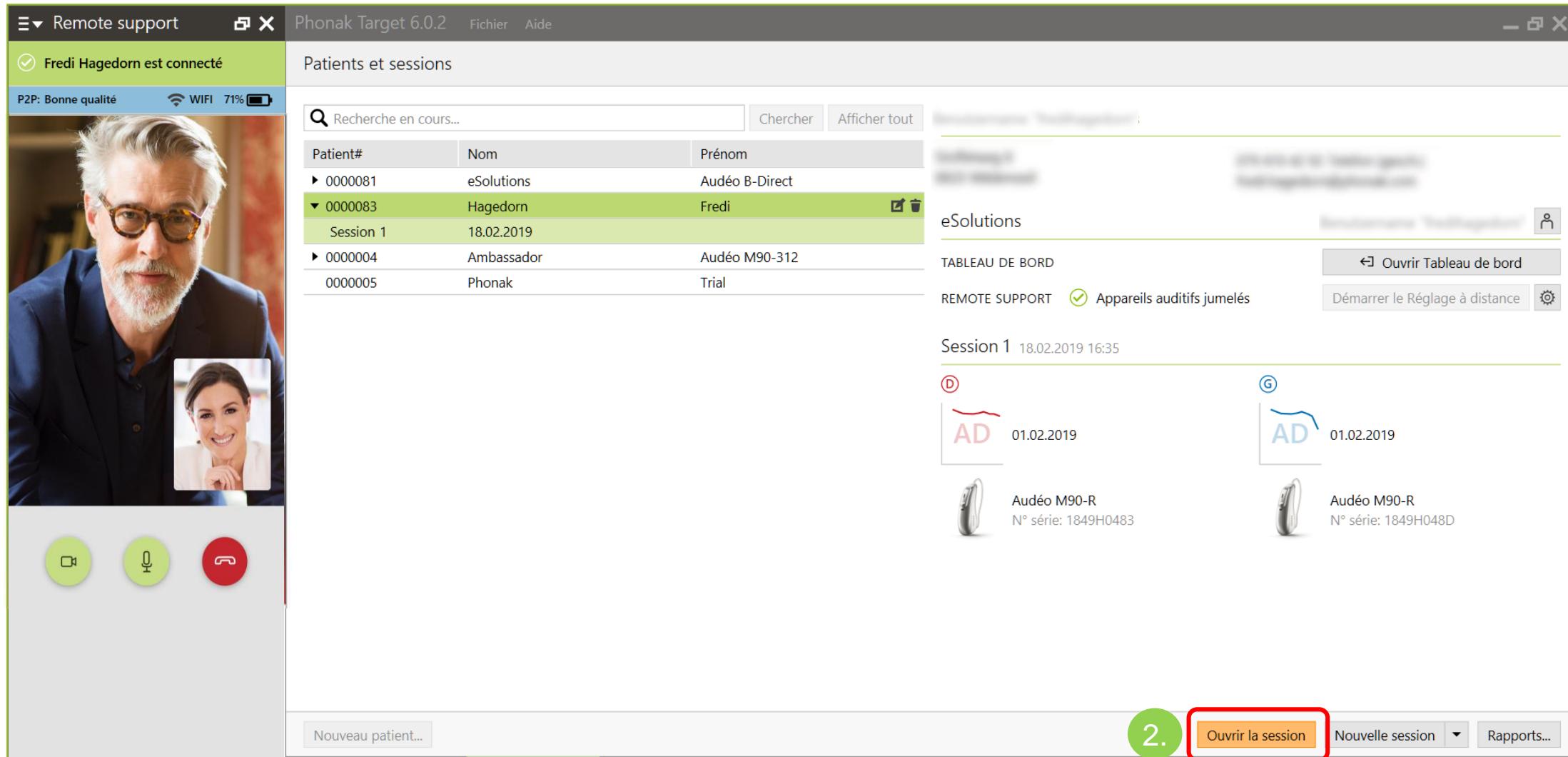


Accepter
l'appel
vidéo



Démarrer le réglage à distance

1. Avant que l'écran du client n'apparaisse chez l'audioprothésiste, le client entend 3x de suite la séquence de bips dans ses aides auditives pour l'informer que la connexion avec l'audioprothésiste est établie et qu'il peut le voir.



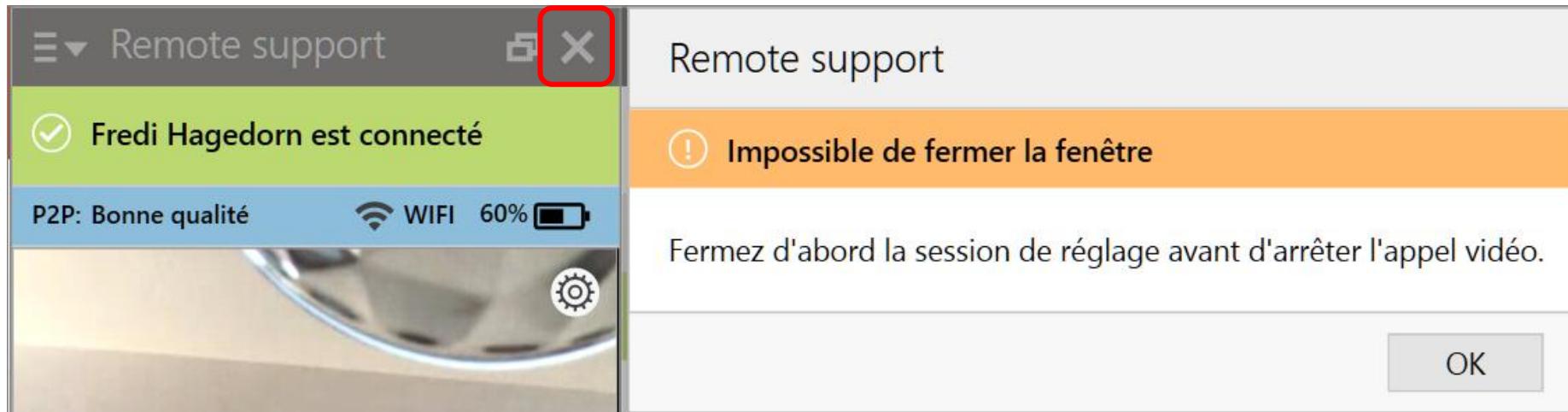
The screenshot shows the Phonak Target 6.0.2 software interface. On the left, there's a sidebar with a video feed of a man with a beard and glasses, identified as 'Fredi Hagedorn est connecté'. Below the video are three circular control buttons: a green one with a speaker icon, a green one with a microphone icon, and a red one with a call icon. At the bottom of the sidebar is a button labeled 'Nouveau patient...'. The main window title is 'Phonak Target 6.0.2' with tabs for 'Fichier' and 'Aide'. A banner at the top indicates 'P2P: Bonne qualité' with a WiFi signal icon and a battery level of 71%. The main content area is titled 'Patients et sessions' and shows a table with patient information:

Patient#	Nom	Prénom
► 0000081	eSolutions	Audéo B-Direct
▼ 0000083	Hagedorn	Fredi
Session 1	18.02.2019	
► 0000004	Ambassador	Audéo M90-312
0000005	Phonak	Trial

To the right of the table, there's a section for 'eSolutions' with a 'TABLEAU DE BORD' button and a 'REMOTE SUPPORT' section showing 'Appareils auditifs jumelés'. Below this is a 'Session 1' entry for '18.02.2019 16:35' with two devices listed: 'Audéo M90-R' (N° série: 1849H0483) and 'Audéo M90-R' (N° série: 1849H048D). At the bottom right, there's a green circle with the number '2.' and an orange button labeled 'Ouvrir la session' which is highlighted with a red box. Other buttons at the bottom include 'Nouvelle session ▾' and 'Rapports...'.

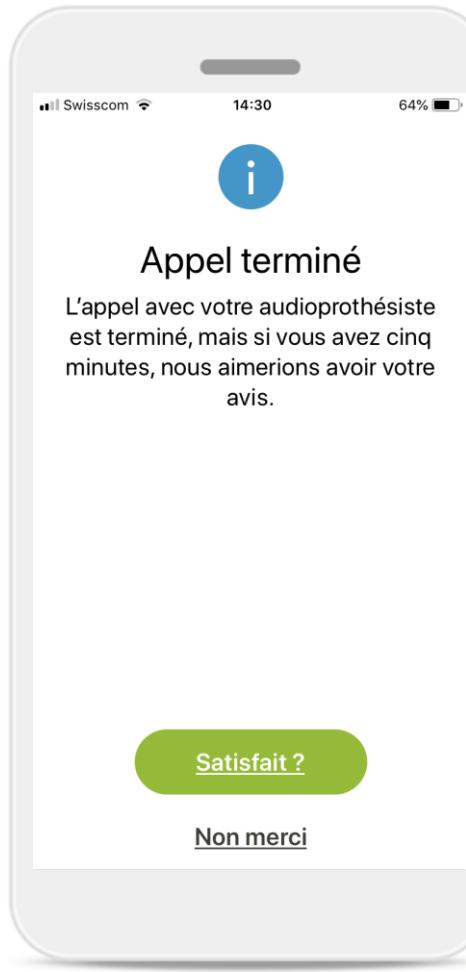
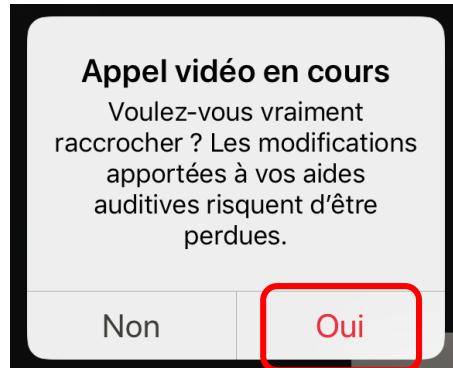
- Le smartphone fait office d'interface de programmation.
- **Connecter** les aides auditives comme d'ordinaire – elles ne sont PAS en sourdine après la connexion.
- Après la connexion, l'adaptation intervient comme chez l'audioprothésiste – en temps réel.
- Ce qui ne peut pas être effectué pour des raisons de sécurité:
 - AudiogramDirect
 - Augmenter le MPO (il reste possible de le diminuer et de le restaurer)
 - Tests de Larsen et InSitu

Terminer la téléassistance dans Phonak Target



- La session à distance ne peut être terminée qu'après **Sauvegarder et fermer la session**
- Les nouveaux réglages sont enregistrés ici.
- **Ce n'est que lorsque vous revenez à l'écran de démarrage** de Phonak Target qu'on dit au revoir au client avec l'information que tout s'est bien passé et que les réglages sont mémorisés dans les appareils.

Terminer la téléassistance sur le smartphone



Après la session, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir prendre un moment pour nous faire part de vos commentaires sur votre session de support à distance.

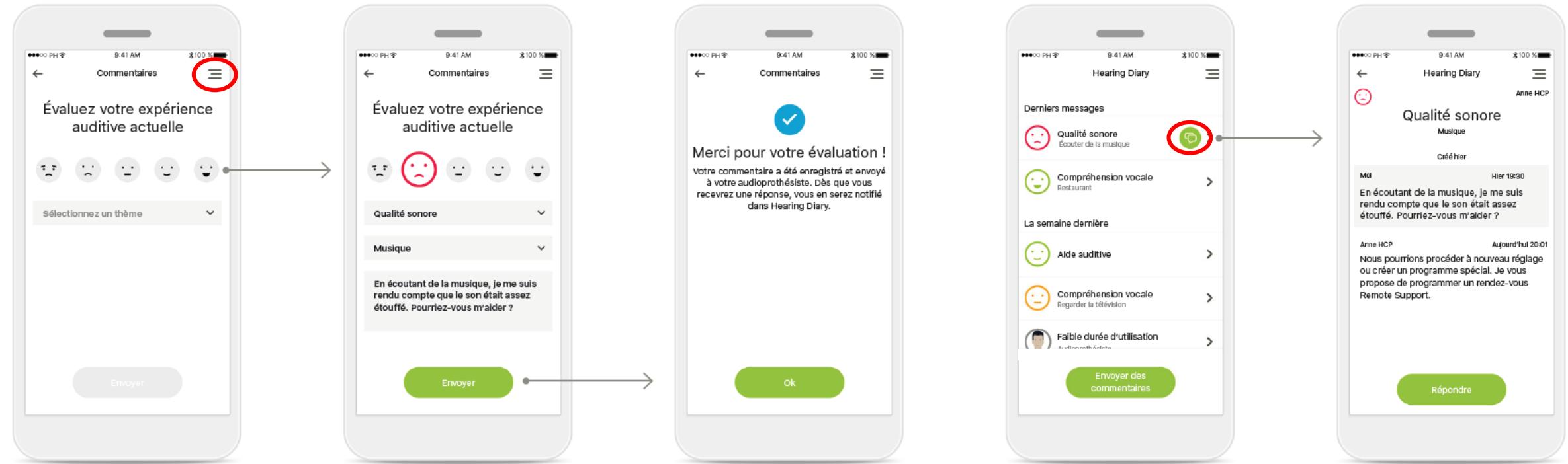
Cela nous aidera à améliorer continuellement l'application.

Journal auditif

- Messages du client via l'appli myPhonak
- Assistance de l'audioprothésiste
 - Conseil par écrit



Messages du client via l'appli myPhonak, journal auditif



1. Ouvrez le journal auditif
2. Indiquez votre niveau de satisfaction

Choisissez un thème

Votre audioprothésiste vous a répondu

Consultation d'une évaluation spécifique et communication par messages

Ouvrir le journal auditif depuis Phonak Target (une connexion PhonakPro n'est pas nécessaire pour cela)

The screenshot shows the Phonak Target software interface. At the top, there's a blurred header area. Below it, the 'eSolutions' logo and 'TABLEAU DE BORD' (Dashboard) are visible. A green circle with the number '1.' is positioned next to a button labeled 'Connexion PhonakPro...'. Another green circle with the number '2.' is positioned next to a button labeled 'Ouvrir Tableau de bord' (Open Dashboard), which is highlighted with a red rectangle. Below these buttons, there are two sections for 'Session 1' dated '18.02.2019 16:35'. Each section contains a small icon (red 'D' and blue 'G'), a date ('01.02.2019'), a hearing aid model ('Audéo M90-R'), and a serial number ('N° série: 1849H0483').

Ce champ n'apparaît que si l'appli myPhonak du client est configurée.

1. La saisie PhonakPro ID conduit directement à la communication du client dans le tableau de bord / l'appli myPhonak.

Accès direct via le navigateur Internet: <https://dashboard.phonakpro.com/hearingdiary>

Reconnaitre si le client a envoyé un message

Lire le message du client

Tableau de bord : journal auditif

The screenshot shows the Phonak dashboard interface. At the top, there's a header with 'Tous les clients' and a blurred patient name. Below it, sections for 'Patient' and 'Audioprothésiste' show blurred names. A 'Temps moyen d'utilisation par jour' section indicates 'Indisponible' for both D Audéo M90-R and G Audéo M90-R. On the right, a green button says 'Commencer l'essai'. In the center, a 'Commentaires' section lists a comment from 'R2' about sound quality. To the right, a green button says 'Envoyer un nouveau message au client' and a green rounded rectangle says 'Nouveau message'. A green arrow points from the 'Nouveau message' button to a note on the right.

Note : Le client a envoyé un message.

Lire le message du client

This screenshot shows the detailed view of a message from 'R2' about sound quality. The message title is 'Qualité Sonore'. It includes fields for 'Evaluation' (Mauvais), 'Situation' (Musique), 'Programmes' (Indisponible), and 'Créé' (4.9.2019 - 16:00). Below the message title, it says 'Commentaires 1 - 1' and shows a single comment: 'Roadshow, 2019 Marvel 2.0 4.9.2019 - 16:00 En écoutant de la musique, je me suis rendu compte que le son était assez étouffé. Pourriez-vous m'aider?'

Qualité Sonore

 Evaluation Mauvais Situation Musique Programmes Indisponible Crée 4.9.2019 - 16:00

Commentaires 1 - 1

Roadshow, 2019 Marvel 2.0 4.9.2019 - 16:00
En écoutant de la musique, je me suis rendu compte que le son était assez étouffé. Pourriez-vous m'aider?

Nous pourrions procéder à nouveau réglage ou créer un programme spécial. Je vous propose de programmer un rendez-vous Remote Support.

Envoyer

Exigences pour une assistance à distance réussie

- Conditions techniques
- Liste de contrôle pour l'assistance à distance



- Apple

iPhone 5s et versions ultérieures avec Bluetooth Low-Energy (LE) et iOS version 10.2 ou ultérieure.

- Android

Smartphones avec Bluetooth 4.2 et Android OS 6.0 ou plus récent.

- Phonak Target 6.0.2 ou plus récent.

- Connexion WiFi stable ou 4G avec une vitesse de transfert de données d'au moins 5Mbps.

– Test de connexion WiFi possible avec l'adresse Internet suivante :

- <https://fast.com/fr/>
- <http://www.speedtest.net/>

Qui est le mieux adapté à l'application myPhonak ?

Un porteur des aides auditives qui

- a plus de 16 ans ou une personne âgée de moins de 16 ans est accompagnée d'un tuteur légal
- sait comment installer et utiliser les applications pour smartphone
- est disposé à fournir une rétroaction sur son expérience d'écoute
- porte l'aide auditive Phonak Audéo M ou Phonak Audéo B-Direct
- s'intéresse à l'appareillage d'aides auditives à distance (pour l'assistance à distance uniquement)
- volonté d'accepter les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité (y compris le traitement des données personnelles)

Exigences techniques :

- L'adresse e-mail doit être disponible
- Le compte Apple ou Google Play Store doit être présent.
- iPhone 5s ou plus récent ou un smartphone Android avec un système d'exploitation version 6.0 ou supérieure
- Accès au WLAN ou à la 4G pour l'audio/vidéo conférence (support à distance uniquement)

Solution au problème

- Réinitialiser tout
- Redémarrage de l'installation



Ce qui peut / doit être supprimé pour recommencer à zéro

- <https://my.phonak.com>, [Profil], défiler jusqu'au "Supprimer le compte", [ici]
- Supprimer l'application myPhonak
- Supprimer le client dans Phonak Target d'eSolutions

1.

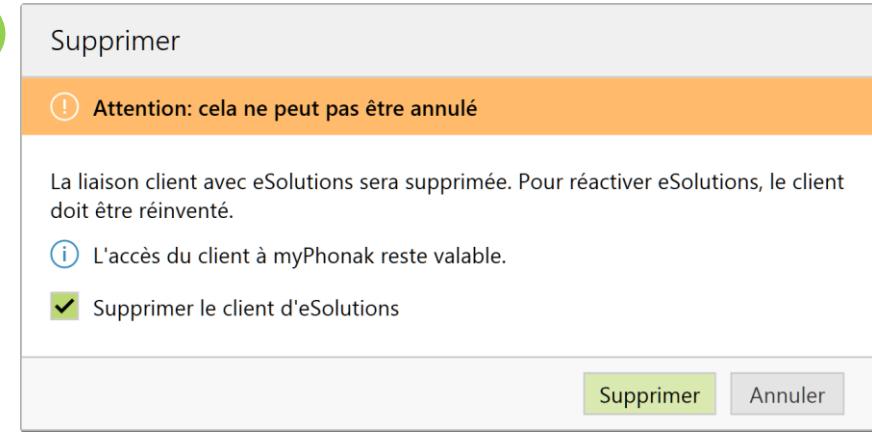


Gérer eSolutions

Statut du client	Gérer l'invitation (Remote support)
Gérer l'invitation	Envoyer la date 13.09.2019 10:08 Adresse email  Réinviter Supprimer

2.

3.



Supprimer

Attention: cela ne peut pas être annulé

La liaison client avec eSolutions sera supprimée. Pour réactiver eSolutions, le client doit être réinventé.

L'accès du client à myPhonak reste valable.

Supprimer le client d'eSolutions

Supprimer Annuler

Ce qui peut / doit être supprimé pour recommencer à zéro

- Supprimer des périphériques Bluetooth LE dans le smartphone : dans l'exemple LE_L/R-Fredi sont des connexions d'application
- Remarque : La connexion Bluetooth Classic, dans l'exemple R-Fredi, peut être conservée. C'est pour faire des appels et écouter de l'audio.

Ce n'est que lorsque tout a été effacé que vous pouvez recommencer à configurer l'application myPhonak comme décrit.



Le client est déjà en possession de ses appareils Marvel et veut maintenant utiliser le Remote Support

- Préparation du client :
 - Télécharger myPhonak et appairer les appareils Marvel à l'application myPhonak (Remote Control)
 - Créer le compte myphonak dans les paramètres de l'application sous Remote Support, puis s'enregistrer ou sous my.phonak.com
- L'audioprothésiste
 - Lorsque le client a tout configuré, envoyer l'invitation à Remote Support depuis Target

Les détails peuvent être trouvés dans ce document



Le client est déjà en possession de ses appareils Marvel: il se connecte sous Remote Support

- Inviter le client à un support à distance dans Phonak Target
- Le client sélectionne « Remote Support » dans l'application myPhonak
 - Il entre le code d'invitation à 9 chiffres que l'audioprothésiste lui a communiqué.

Smartphone du client:

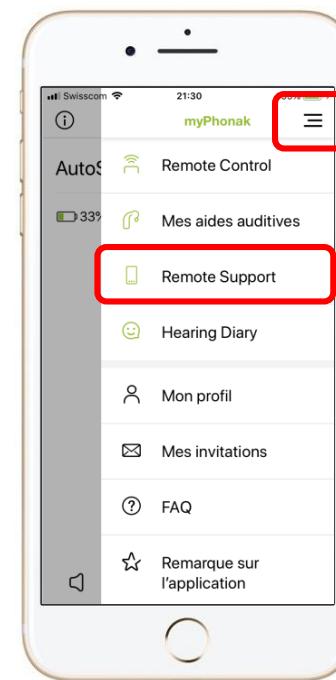


- La configuration est réussie, cliquez sur rafraîchir dans Phonak Target :

1. Invitation créée
2. Invitation acceptée
3. Compte créé
4. Appareils auditifs jumelés (20.03.2020 08:53)

Le client est prêt

Rafraîchir



Le client est déjà en possession de ses appareils Marvel, mais il est client dans un autre magasin qui n'est pas en possession des données. Lisez Marvel via Remote Support.

- Préparation du client :
 - Créer le compte my.phonak.com
 - Télécharger myPhonak et appairer les appareils Marvel avec l'application myPhonak
- L'audioprothésiste
 - Lorsque le client a tout configuré, envoyer l'invitation à Remote Support depuis Target
 - Dans la session, connecter sans sélection d'appareil. Lire les appareils

Les détails peuvent être trouvés dans ce document



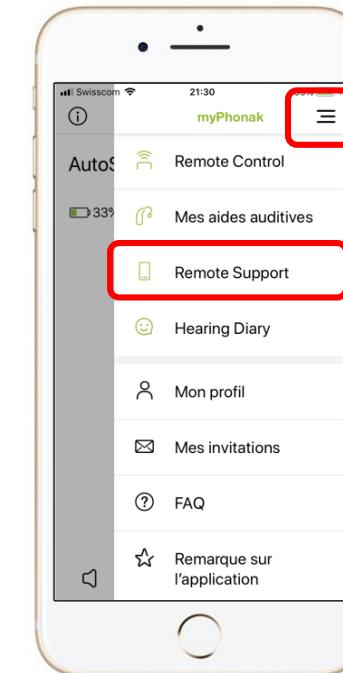
Client est en possession d'appareils Marvel, change de magasin, lire les appareils Marvel avec Remote Support, se connecter avec myPhonak et s'enregistré dans my.phonak.com

- Inviter le client à une session Remote Support dans Phonak Target
- Dans l'application myPhonak, le client ouvre "Remote Support"
 - Il entre le code d'invitation à 9 chiffres indiqué par l'audioprothésiste

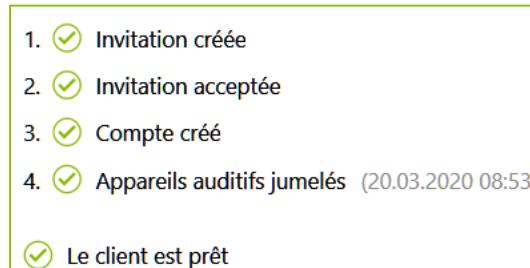
Phonak Target



Smartphone du client



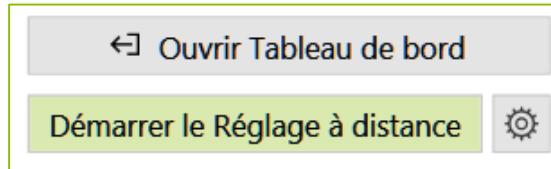
- Rafraîchir la fenêtre dans Phonak Target: le client est prêt.



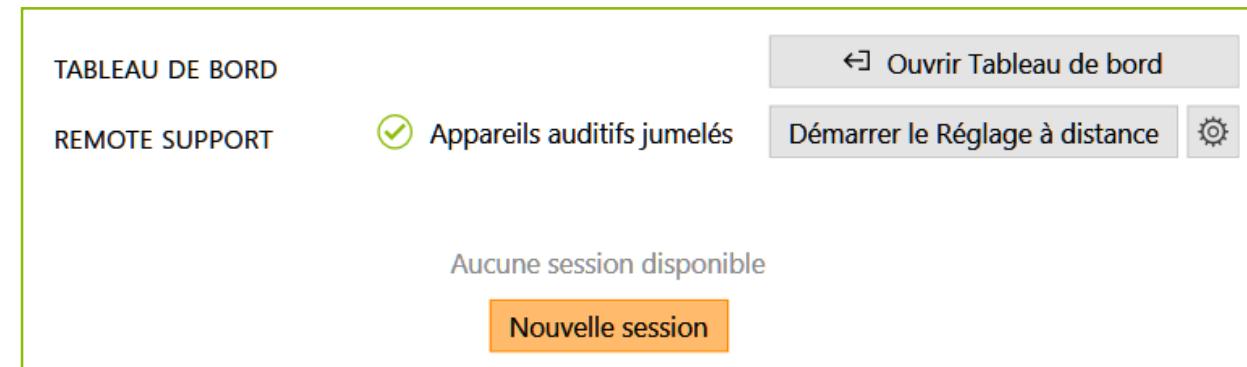
Si la configuration ne fonctionne pas :
Supprimer l'application myPhonak et la réinstaller et configurer à nouveau.
Supprimer l'invitation du Remote Support et l'inviter de nouveau.

Client est en possession d'appareils Marvel, change de magasin, lire les appareils Marvel avec Remote Support, se connecter avec myPhonak et s'enregistré dans my.phonak.com

- Créez une nouvelle session Phonak Target pour le client
- Démarrer le Réglage à distance lorsque vous êtes connecté au smartphone du client



- Démarrer une "Nouvelle Session"



- Connecter les aides auditives **Connecter** pour lire les données.
- Adaptation fine, sauvegarder et fermer la session, les appareils Marvel seront programmés. Les numéros de série sont maintenant enregistrés dans la session du client.

Un nouveau client

est intéressé par une expérience d'aide auditive et veut essayer Phonak Marvel (pas d'audiogramme, pas d'aides auditives à ce jour)

Le client NE PEUT PAS ou NE VEUT PAS entrer dans le magasin.



Séquence d'un réglage initial sérieux à distance

Le client est prêt pour un essai Phonak Marvel, mais ne vient pas dans l'entreprise

1. Le client fait un test auditif en ligne sur votre site web. Vous recevez le résultat par courriel.
2. Transmettre au client des instructions pour la mesure de la longueur de l'oreille. Vous recevez ensuite de sa part (par ex. via WhatsApp) une image de la mesure.
3. Programmer les Phonak Marvel avec les données du test transmises par courriel.

Estimations uniquement (Ceci n'est pas un audiogramme clinique !)
Les deux oreilles: 300Hz 15dB | 2kHz 50dB | 6kHz 60dB
4. Envoyer au client des aides auditives Phonak Marvel préprogrammées avec:
 - Mode d'emploi Phonak Marvel.
 - Écouteurs et dômes (les deux selon audiogramme, dômes de toutes les tailles).
 - Mode d'emploi de l'appli myPhonak (courriel) pour préparation au Remote Support :
 - Installation de ***l'appli myPhonak*** sur le smartphone, paireage des appareils.
 - Création d'un **compte my.phonak.com (Suisse!)**. Noter les nom, prénom, mot de passe et adresse électronique pour le paramétrage du Remote Support..
5. Mettre en service le Remote Support ensemble.
6. Réaliser l'AudiogramDirect via Remote Support, puis l'adaptation fine.
 - Signaler au client la possibilité de créer un journal auditif et ainsi de bénéficier du service correspondant par vos soins.
7. Inviter plus tard le client à passer vous voir pour un contrôle.

Phonak eSolutions

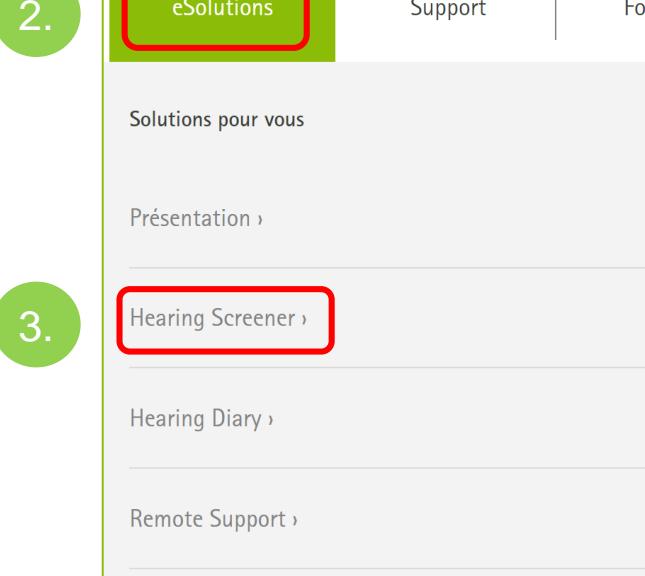
Test auditif en ligne

Création de son propre
test auditif en ligne



Créer son propre test auditif en ligne

1. www.phonakpro.ch



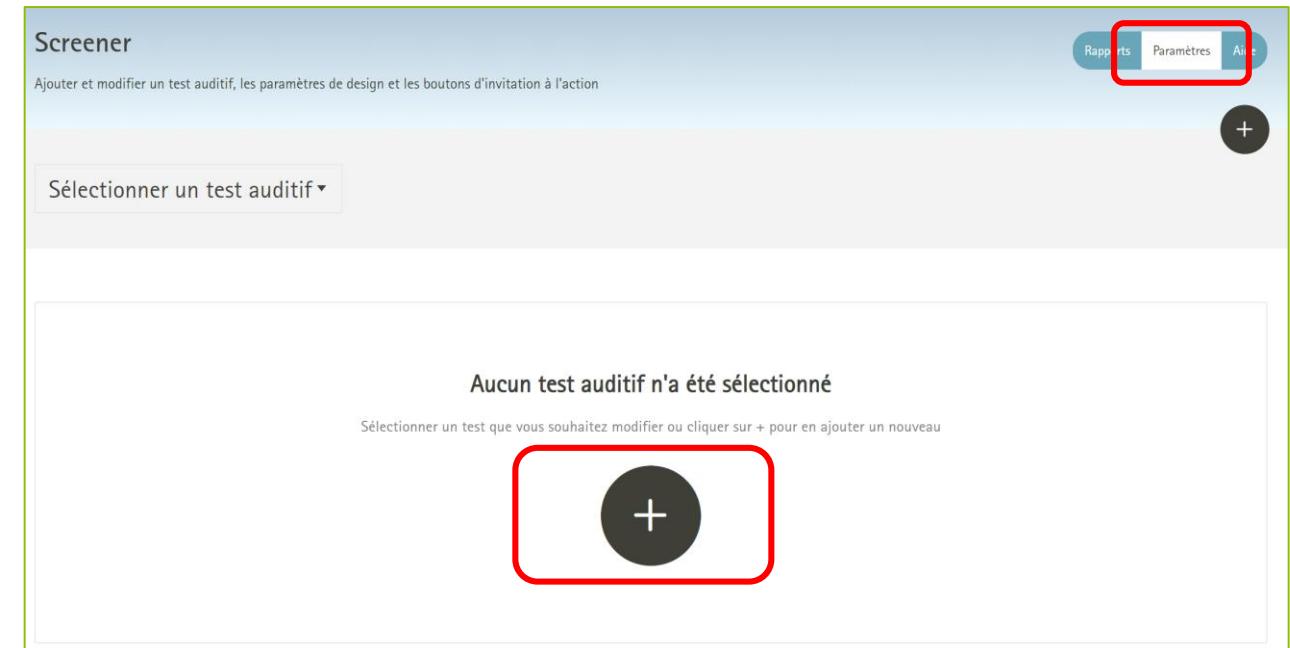
3. Hearing Screener



4.



5.



6.

7.

Paramétrages de base

1.

Nouveau test auditif

Ajouter un nouveau test auditif

Test d'écoute Roadshow 2019

michel.haenger@phonak.com

Centre de test, rue du test 29, 1234 Eemple, 012 345 67 89, michel.haenger@phonak.com

Utiliser le format suivant : Nom du centre, Adresse, numéro de téléphone, adresse email (exemple: Audition XZ, rue de l'oreille 69000 LYON, +33 (0) 4 12 34 56 78, info@auditionxz.com)

Copier un test auditif existant

Ajouter un test auditif

2.

Entrez le nom du test auditif.

Entrez l'adresse e-mail de votre entreprise.

Entrez l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail de votre entreprise.

L'adresse Internet est créée, entrez le nom du test auditif

3.

Lien vers le test auditif en ligne

Copier l'URL et intégrer le lien à votre site Internet, vos campagnes en ligne, etc.

<https://hearing-screener.beyondhearing.org/wHaMP3>

Cette adresse est créée automatiquement

4.

Lien vers le test auditif en ligne

Copier l'URL et intégrer le lien à votre site Internet, vos campagnes en ligne, etc.

Entrez le nom de l'entreprise
de votre adresse Internet

<https://hearing-screener.beyondhearing.org/UEZv7u>

| Nom de la société pour l'URL personnalisée (par exemple, moncentrauditif)

Hoerzentrummuster

Verwenden Sie Buchstaben ohne Umlaute (a-z, A-Z) und Zahlen (0-9), aber keine Sonderzeichen oder Leerzeichen.

5.

Langue

Sélectionner la langue du test

Saviez-vous que vous pouvez utiliser des URL localisées qui correspondent mieux à la langue de votre choix?

Français

Actions que les utilisateurs peuvent effectuer (exemples)

Boutons d'invitation à l'action

Les appels à l'action sont là pour offrir des services et entrer en contact avec des clients potentiels. Remarque ! Si vous changez la langue du test auditif, n'oubliez pas de traduire vos textes en conséquence. Utiliser votre propre dénomination, par exemple "Prenez rendez-vous". **Un maximum de quatre appels à l'action** sont possibles. Chaque appel apparaîtra comme un bouton à l'écran des résultats. Attribuez au bouton une étiquette courte et précise et définissez l'action suivante en fonction du type de l'appel.

[En savoir plus sur les appels à l'action postMessage](#)

Position 1:

Demander un rappel

Position 2:

Lien URL

Texte du bouton (p.ex. Contactez nous)

Buchen Sie einen Termin bei uns

L'URL pour l'action (p.ex. <https://www.auditionx.com/contact>)

https://www.testmuster.ch/prendre_rendez-vous_enligne

Position 3:

Lien URL

Texte du bouton (p.ex. Contactez nous)

Visitez notre site web

L'URL pour l'action (p.ex. <https://www.auditionx.com/contact>)

<https://testmuster.ch>

Position 4:

Non utilisé

Avant de commencer avec "Design et Branding": Enregistrer le test auditif !

1.

Design et Branding

Paramètres de conception

Modifier le thème de conception et télécharger un logo personnalisé

4.

Modifier

3.

auditif Aperçu le test auditif Enregistrer le test auditif

Le champ devient vert si tout va bien. Si vous avez des erreurs dans les entrées, le bouton apparaît gris.

2.

Changements non enregistrés

Lorsque cette fenêtre apparaît : Vous n'avez pas encore enregistré vos entrées de test auditif - allez au point 3 !

Continuer l'édition

Annuler les modifications

5.

Paramètres de conception

Votre propre thème

Police du texte Roboto

Couleur primaire Inverser la couleur du texte (checked)

Couleur secondaire Inverser la couleur du texte (unchecked)

Forme

Ombre

Logo (PNG) Télécharger

Alignement du logo

Favicon personnalisé (min 64x64, max 512x512, PNG) Télécharger

Série d'images Set7

Créer une nouvelle composition

Maintenant, vous pouvez obtenir les paramètres de conception avec "Modifier".

Paramètres de conception

The screenshot shows the PHONAK Professional software interface. At the top, there is a dark header bar with the PHONAK logo and the word "Professionnel". On the right side of the header are three small icons representing different devices, followed by "Annuler" (Cancel) and "Enregistrer" (Save) buttons.

The main area features a large white window titled "Bienvenue dans notre test auditif en ligne de 3 minutes" (Welcome to our 3-minute online hearing test). Below the title, a text block states: "Avec le test d'audition en ligne d'Unitron, nous pouvons vous donner un aperçu de votre santé auditive en quelques minutes seulement." Two circular notes are listed in a box:

- Notez que ce test ne remplace en aucun cas un test auditif professionnel.
- Il vous faut un écouteur audio pour ce test.

At the bottom of this window is a large blue button with the text "Allons-y ! >".

Below the main window, at the bottom of the screen, are two small links: "Notices légales" and "Powered by Sonova".

To the right of the main window is a sidebar titled "Paramètres de conception". This sidebar contains several configuration options, each with a dropdown menu or selection field:

- Votre propre thème (highlighted with a red border)
- Police du texte: Roboto
- Couleur primaire: Inverser la couleur du texte (checked)
- Couleur secondaire: Inverser la couleur du texte
- Forme
- Ombre
- Logo (PNG): Télécharger
- Alignment du logo
- Favicon personnalisé (min 64x64, max 512x512, PNG): Télécharger
- Série d'images: Set7 (highlighted with a red border)

Paramètres de conception, thème et série d'images

1.

Votre propre thème

Nuit noire

Menthe poivrée

Foncé

Pastel

Clair

Menthe fraise

2.

Série d'images



Set7

[Créer une nouvelle composition](#)



Set1



Set2



Set3



Set4



Set5



Set6



Set7



Set8

Nouvelle composition

Merci de vérifier que les images téléchargées respectent le format 16:9 avec une résolution minimum de 1920x1080 pixels.

Taille maximale: 5 Mo



Déplacez votre .jpg ou .png ici ou cliquez pour télécharger votre image



Déplacez votre .jpg ou .png ici ou cliquez pour télécharger votre image



Déplacez votre .jpg ou .png ici ou cliquez pour télécharger votre image

Bienvenue: Pensez-vous avoir des problèmes auditifs ?

Q1: Avez-vous des difficultés à suivre une conversation en tête-à-tête ?

Q2: Dans les conversations, avez-vous l'impression que vos interlocuteurs marmonnent ?



Déplacez votre .jpg ou .png ici ou cliquez pour télécharger votre image



Déplacez votre .jpg ou .png ici ou cliquez pour télécharger votre image

Q3: Avez-vous des difficultés pour entendre les composantes vocales aigües, comme le chant des oiseaux ?

Q4: Avez-vous des problèmes pour comprendre vos interlocuteurs dans les environnements bruyants ?

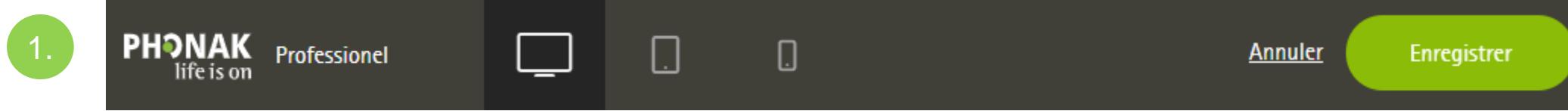
Saisir le nom

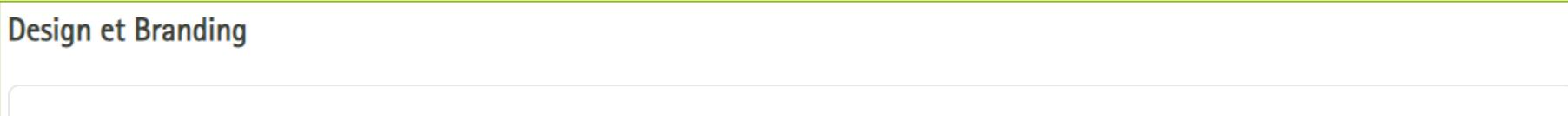
Sonova se décharge de toute responsabilité quant aux images téléchargées.
[Conditions d'utilisation](#)

Enregistrer

Annuler

Affichage de test auditif sur différents appareils, votre logo



1. **Design et Branding**

Paramètres de conception

Modifier le thème de conception et télécharger un logo personnalisé [Modifier](#)

Liens de votre logo

Liens de votre logo personnalisé (voir les "Paramètres de conception")

Liens de votre logo (p.ex. <https://www.myhearingcenter.com>)

3. **Le nom de votre centre auditif**

Ajoutez le nom de votre centre ici. Il apparaîtra sur l'écran d'accueil et du résultat du test auditif ainsi que, si l'utilisateur le demande, sur le rapport du résultat du test envoyé par email.

Nom du centre (p.ex. Audition XZ)

4. [Aperçu](#)

Intégrations

1.

Analytics

Insérer votre identifiant Google Analytics ou Facebook Pixel ici.

Identifiant Google Analytics (UA-xxxxxx-x)

Facebook Pixel ID

2.

Paramètres de référence

L'activation des paramètres de référence vous permet d'intégrer le test auditif à vos outils marketing existants. Une fois configurés, les paramètres d'URL transmis au test auditif sont renvoyés à votre propre système par l'intermédiaire des URL et notifications Webhook configurés ci-dessus, s'ils sont activés. Veuillez noter qu'il est de votre responsabilité de gérer le contenu des paramètres d'URL avec soin et dans le respect des lois.

3.

[En savoir plus sur les paramètres de référence](#)

Activer les paramètres de référence

Si des questions se posent (par exemple pour les intégrations), veuillez contacter votre webmestre ou votre support informatique.

4.

Enregistrer le test auditif

Rapports en liste ou sous forme graphique

Phonak Screener

Voir les résultats filtrés par noms et dates

Test Hören Roadshow Apr... ▾ La semaine dernière Exporter Liste Graphique

Résultats 1 - 3 sur 3 sont affichés

Résultat	Test auditif	Auto-évaluation auditive	Rapport envoyé	Action 1	Action 2	Action 3	Action 4	300Hz*	2kHz	6kHz	Horodatage
Audition faible	Test Hören Roadshow April 2019	Oui	✓	Rappel	Buchen Sie einen Termin bei uns	Besuchen Sie unsere Webseite		15dB	40dB	45dB	28/04/2020 à 18:02
Audition faible	Test Hören Roadshow April 2019	Oui	✓	Rappel	Buchen Sie einen Termin bei uns	Besuchen Sie unsere Webseite		25dB	50dB	65dB	28/04/2020 à 17:48
Audition bonne	Test Hören Roadshow April 2019	Oui	✓	Rappel	Buchen Sie einen Termin bei uns	Besuchen Sie unsere Webseite		-10dB	-5dB	5dB	28/04/2020 à 17:46

*Estimations uniquement (Ceci n'est pas un audiogramme clinique !)

3 résultats sont affichés

Résultats du test auditif

Pourcentages de pertes auditives

Résultat	Pourcentage
Audition faible	67 %
Audition moyenne	0 %
Audition bonne	33 %

Email partagé

Utilisateurs ayant reçu le rapport et ayant partagé l'email à des fins marketing

Partage	Pourcentage
Oui	100 %
Non	0 %



Clic sur un bouton d'invitation à l'action

Pourcentages d'utilisateurs ayant cliqué sur au moins une invitation à l'action dans l'écran des résultats

Action	Pourcentage
Oui	0 %
Non	100 %

 Oui
0 %
 Non
100 %

Rapports, résultats



Afficher les résultats des tests auditifs individuels

Résultats 1 - 3 sur 3 sont affichés											Horodatage
Résultat	Test auditif	Auto-évaluation auditive	Rapport envoyé	Action 1	Action 2	Action 3	Action 4	300Hz*	2kHz	6kHz	
Audition faible	Test Hören Roadshow April 2019	Oui		Rappel	Buchen Sie einen Termin bei uns	Besuchen Sie unsere Webseite		15dB	40dB	45dB	28/04/2020 à 18:02
Audition bonne	Test Hören Roadshow April 2019	Oui		Rappel	Buchen Sie einen Termin bei uns	Besuchen Sie unsere Webseite		-10dB	-5dB	5dB	28/04/2020 à 17:46



Bienvenue dans notre test auditif en ligne de 3 minutes

Avec le test d'audition en ligne d'Unitron, nous pouvons vous donner un aperçu de votre santé auditive en quelques minutes seulement.

- Notez que ce test ne remplace en aucun cas un test auditif professionnel.
- Il vous faut un écouteur audio pour ce test.

Allons-y !



Informations au client et à l'audioprothésiste

E-mail à l'acousticien auditif avec lien vers le résultat du test.

PHONAK
life is on

Bonjour,

Le rapport du test auditif en ligne a été envoyé à un utilisateur

Test auditif effectué le 29/04/2020 11:53 CEST

Le rapport a été envoyé à
fredi.hagedorn@phonak.com

Estimations uniquement (Ceci n'est pas un audiogramme clinique !)

Les deux oreilles: 300Hz 15dB | 2kHz 50dB | 6kHz 60dB

Résultats

Connectez-vous au tableau de bord de PhonakPro

E-mail au client avec les liens activés dans le test auditif. Plus bas dans l'e-mail, le client trouvera le rapport de son résultat de test.



Vos résultats du Test auditif en ligne

Les résultats indiquent que vous pourriez avoir une perte auditive. Cependant, ce test rapide ne remplace pas une vérification auditive professionnelle. Nous serions donc ravis de vous voir pour un rendez-vous en ligne. Nous prendrons le temps de discuter de la santé globale de l'audition et de discuter avec vous de toute préoccupation que vous pourriez avoir.

Demander à être rappelé(e)

Buchen Sie einen Termin bei uns

Visitez notre site web

Où utiliser le test auditif en ligne

- Sur son propre site web (par ex. [Phonak](#))
- Lors de campagnes en ligne
- Sur Facebook
- Sur LinkedIn

PHONAK
life is on

Hören Lösungen Support **Hörtest** myPhonak

Sonova Schweiz

Online-Hörtest

Machen Sie den 3-minütigen Online-Hörtest

Selbstverständlich kann nichts eine Beratung durch einen Hörgeräteakustiker ersetzen – der Online-Hörtest von Phonak bietet Ihnen die Möglichkeit, sich ein erstes Bild von Ihrem Hörvermögen zu machen.



Qui met en place le test auditif en ligne?

- Vous-même seulement si vous avez de l'expérience
- À confier sinon à un spécialiste du web

Et sinon?

- Plusieurs tests auditif en ligne peuvent être utilisés (par ex. dans la filiale, lors de campagnes)
 - Évaluation possible globalement ou par test auditif

Ensemble,
nous changeons des vies