



Remote Support Kompendium, V1.0, 30. April 2020

Eine detaillierte Anleitung für das Einrichten und das Benutzen des Remote Supports

A Sonova brand

PHONAK
life is on

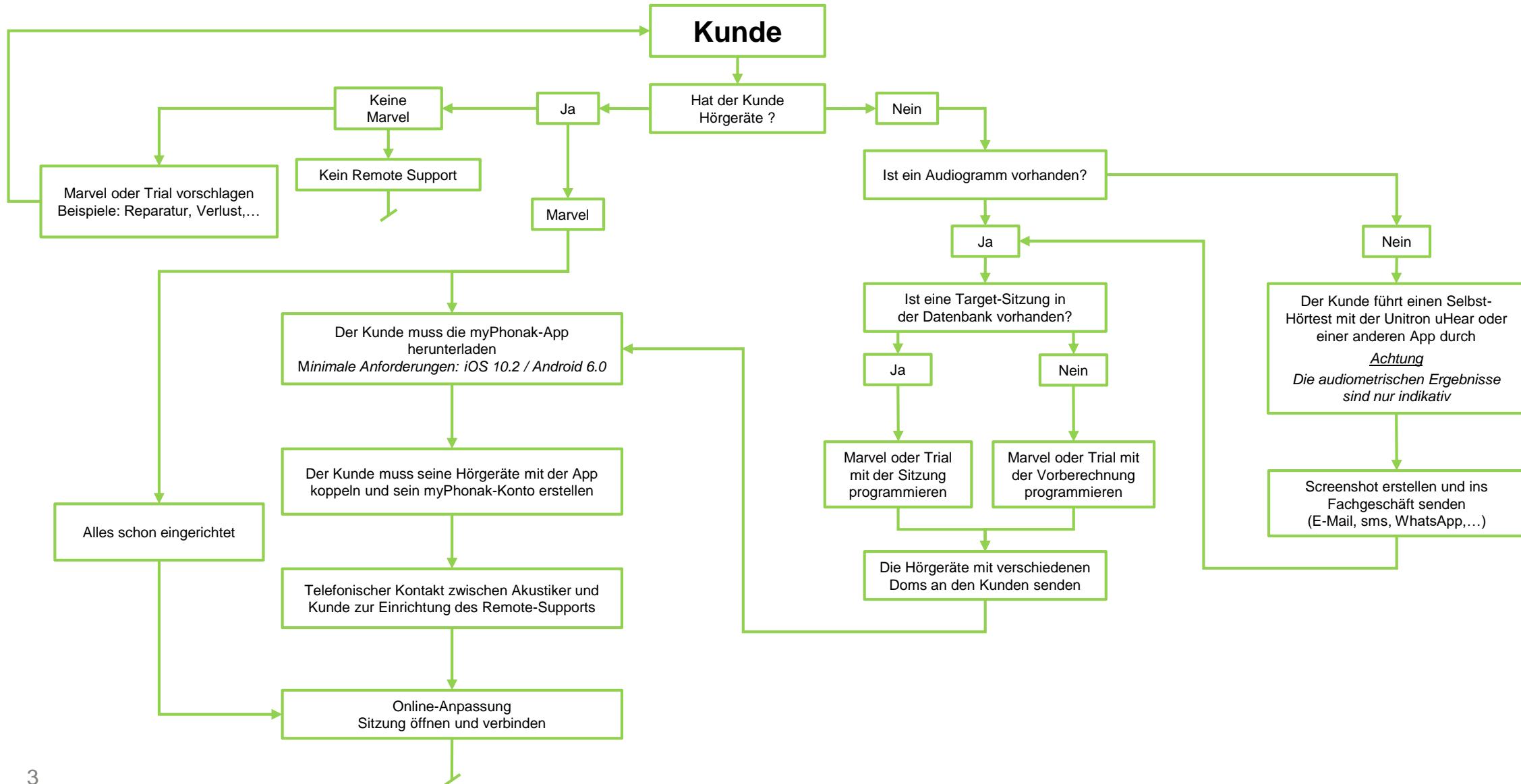
Remote Support Marvel 2.0

Inhaltsverzeichnis

Entscheidungsbaum für Remote Support	3
Grundsätzlicher Vorgang beim Einrichten des Remote Supports	4
Grundsätzliches zum Einrichten von Remote Support	5
1. E-Mail IST NICHT auf dem Kunden-Smartphone installiert	6
2. E-Mail IST auf dem Kunden- Smartphone installiert	16
Remote Support Verbindung testen	27
Die Fernanpassung – Distant Fitting	29
Das Hörtagebuch	36
Anforderungen für den erfolgreichen Remote Support	41
Problemlösung	44
Kunde hat bereits Marvel, will jetzt Remote Support nützen	47
Kunde hat Marvel, wechselt Geschäft, Marvel Remote auslesen	49
Neukunde ohne Audiogramm und Hörgeräten	52
Online Hörtest, Instruktionen	54



Entscheidungsbaum für Remote Support



Kunde mit Smartphone

Der Phonak Marvel Kunde bereitet sich vor

- myPhonak App auf das Smartphone laden (Android oder iPhone), Hörgeräte verbinden.
- Im Internet sein eigenes myPhonak Konto erstellen <https://my.phonak.com/ch/de.html> (Anmelden).



- Den Instruktionen folgen.
- Vor-, Nachname, E-Mail Adresse, Passwort für das Einrichten des Remote Supports notieren.

Akustiker mit Phonak Target

Kunde ist vorbereitet, der Akustiker lädt zur Einrichtung des Remote Supports ein

- Phonak Target Startbildschirm, Kunde einladen.

Kunde noch nicht eingeladen Einladen...

- Kunde startet in myPhonak App "Remote Support" (≡, Remote Support).
- Kunde folgt den Instruktionen bis zum Einladungscode (Akustiker teilt ihn mit oder der Kunde entnimmt ihn dem erhaltenen E-Mail).

Geben Sie Ihren
myPhonak
Einladungscode ein

123

527

445

Grundsätzliches zum Einrichten von Remote Support

Dies Anleitung zeigt alle Details dazu.

Der Kunde muss als Vorbereitung:

- myPhonak App auf dem Smartphone installieren
- Phonak Marvel mit myPhonak App verbinden
- Sich in my.Phonak.com registrieren, Passwort notieren

Remote Sitzung einrichten:

- Kunde öffnet in myPhonak App Remote Support
- Hörakustiker gibt dem Kunden den Einladungscode
- Kunde schliesst die Einrichtung ab

Der Remote Support ist eingerichtet

Das Hörakustik-Fachgeschäft muss

- Sich in PhonakPro registrieren
- Mail an eservices.ch@phonak.com mit dem Antrag auf Remote Support senden
 - Phonak schaltet den Remote Support frei

In Phonak Target (erster Bildschirm nach Öffnen):

- In PhonakPro einloggen
- Kunden einladen
- Dem Kunden den Einladungscode mitteilen

Der Remote Support ist eingerichtet

myPhonakApp für Remote Support mit Marvel 2.0 einrichten

E-Mail

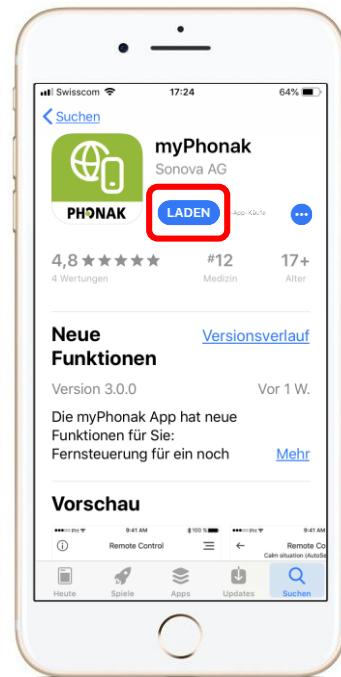
IST NICHT

auf dem Kunden-Smartphone
installiert

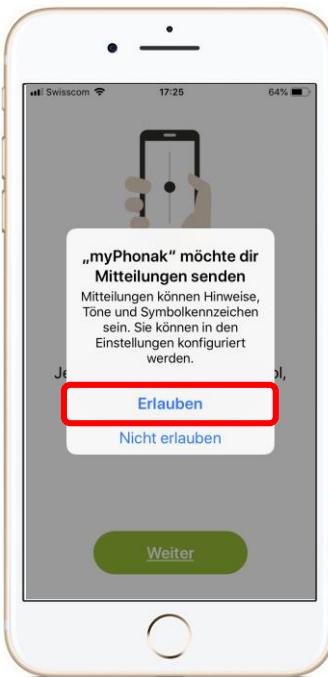
1. myPhonak App für die
Fernbedienung einrichten
2. myPhonak Konto erstellen
3. RemoteSupport einrichten



Einrichten der myPhonak App für die Fernbedienung 1/3



Im App Store
oder
Google Play
myPhonak laden



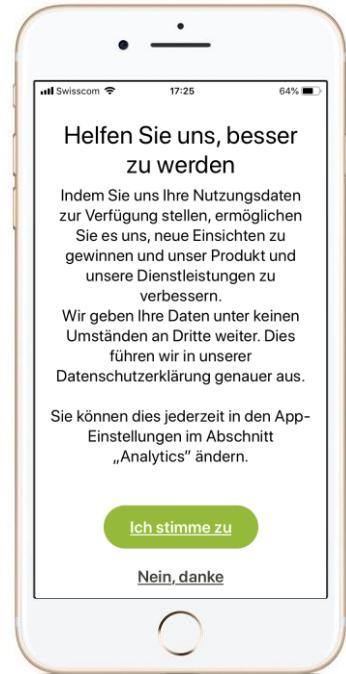
myPhonak App
öffnen und den
Instruktionen folgen



"Weiter" zeigt eine
kleine myPhonak App
Funktionsübersicht



Einrichten der myPhonak App für die Fernbedienung 2/3



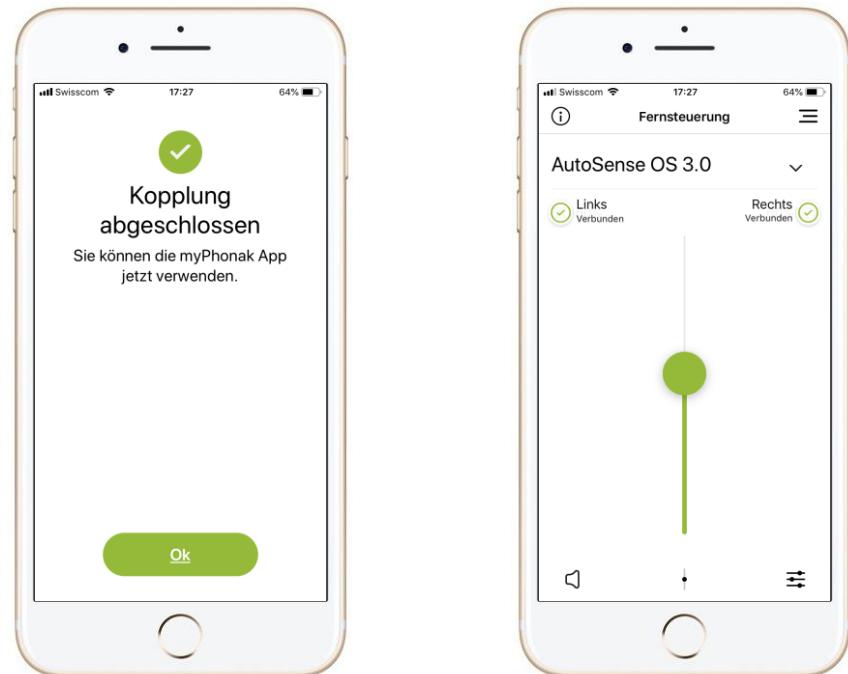
Bitte stimmen Sie zu.
Damit helfen Sie uns, die Anwendung stetig zu verbessern.



Android verlangt
Zugang zu den Ortungsdiensten, OK wählen,
Zugriff gewähren



Einrichten der myPhonak App für die Fernbedienung 3/3



Die Fernbedienung
kann jetzt verwendet
werden

myPhonak Konto erstellen, <https://my.phonak.com>, Schweiz



2.

Vorname *
[Redacted]

Nachname *
[Redacted]

Roadshow

E-Mail *
[Redacted]

Passwort * Eye icon Anzeigen ✓
[Redacted]

Ihr Passwort ist: Gut

Passwort wiederholen * Eye icon Anzeigen ✓
[Redacted]

Ich stimme der Verwendung meiner persönlichen Daten gemäss der [Datenschutzerklärung](#)

Ich stimme dem Erhalt des Marketing-Newsletters zu.

Speichern

3.

Aktivierungslink geschickt!

Wir haben Ihnen soeben eine E-mail mit dem Aktivierungslink geschickt. Bitte überprüfen Sie Ihren Spamordner falls Sie das E-mail nicht im Posteingang finden.

4.

Hallo

Dies ist eine Aktivierungsnachricht für Ihr myPhonak-Konto. Bestätigen Sie bitte Ihre E-Mail-Adresse:

[Redacted]

Aktivieren Sie bitte Ihr Konto innerhalb der nächsten 28 Tage.

Bestätigen

5.

Hallo

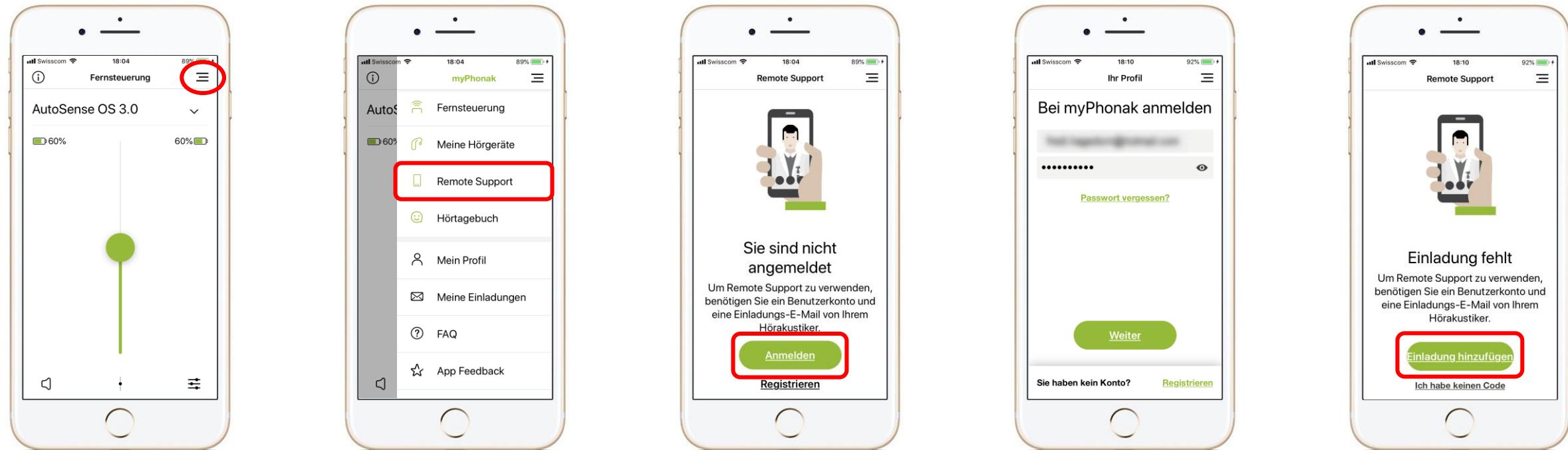
Willkommen bei myPhonak. Ihr Konto wurde erfolgreich aktiviert. Genießen Sie nun alle Vorteile, die myPhonak Ihnen bietet:

- Nützliche Tipps und Tricks für den Umgang mit Hörgeräten, z.B. Reinigung und Pflege
- Vielfältige Informationen zur bestmöglichen Nutzung von Hörgeräten, z.B. Produktinformationen, Gebrauchsanweisungen, Anleitungsvideos, Fehlerbehebungsmaßnahmen
- Alle Informationen über Ihre Hörgeräte und Ihren Hörakustiker übersichtlich an einem Ort gespeichert
- myPhonak präsentiert regelmäßig neue Inhalte und Funktionen. Melden Sie sich für unseren Newsletter an, um über diese informiert zu werden.

Anmeldung für den Newsletter

Einrichten des myPhonak Remote Supports 1/4

Um den Remote Support und das Hörтagebuch nutzen zu können, müssen Sie sich bei myPhonak anmelden und zudem eine Einladung von Ihrem Hörakustiker erhalten haben.



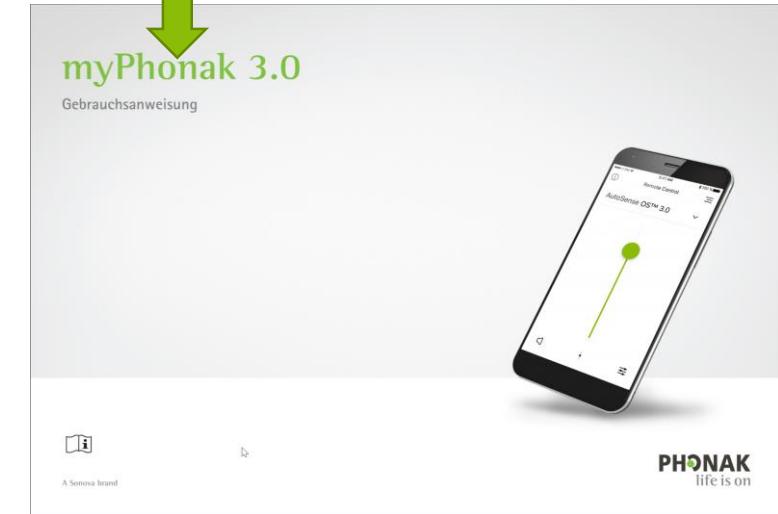
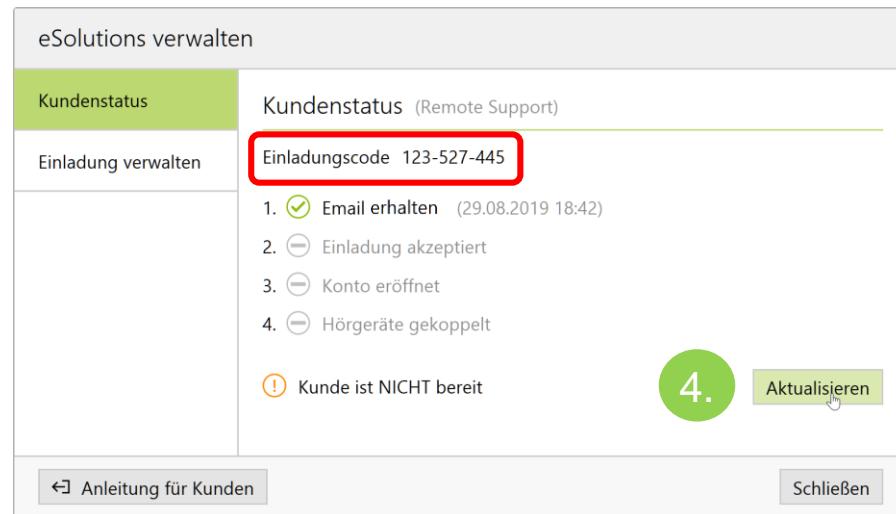
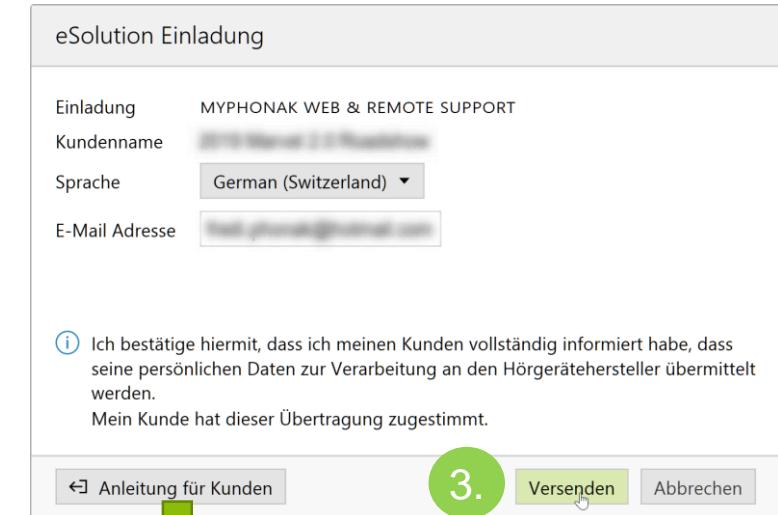
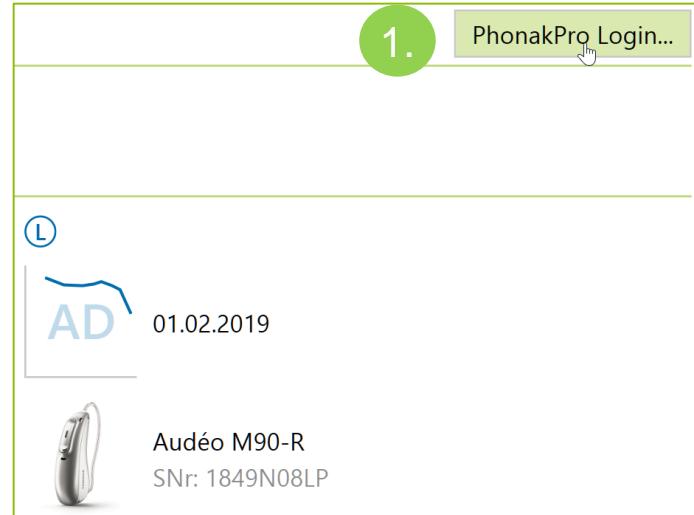
Einrichten des myPhonak Remote Supports 2/4



Weiter zu Phonak Target,
den Kunden einladen, um
den Einladungscode zu
erhalten

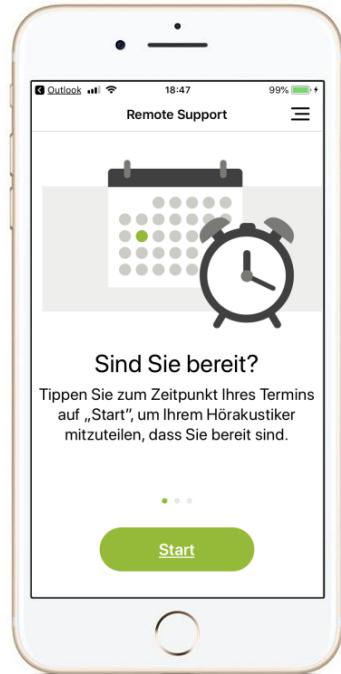
Einrichten des myPhonak Remote Supports 3/4

Um den Remote Support und das Hörtagebuch nutzen zu können, müssen Sie Ihrem Kunden eine Einladung aus Phonak Target senden.



Einrichten des myPhonak Remote Supports 4/4

Um die Einrichtung abzuschliessen und zu kontrollieren, klicken Sie in Phonak Target auf "Aktualisieren". Der Kunde ist nun bereit.



Den Einladungscode aus der Phonak Target Einladung eingeben

Die Einrichtung des Remote Supports ist abgeschlossen. Hörtegebuch und Distant Fitting können verwendet werden. Weiter zu Phonak Target.

eSolutions verwalten

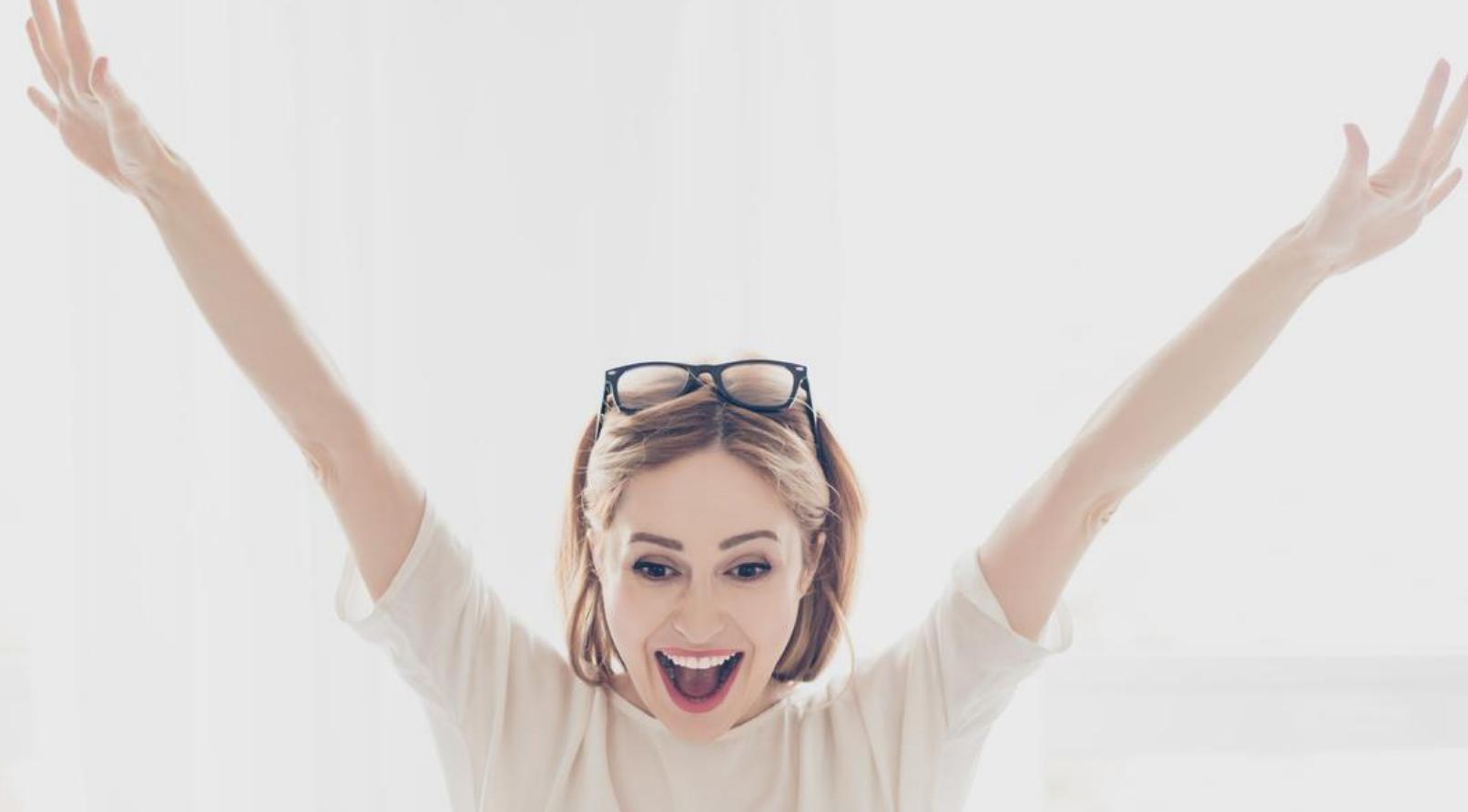
Kundenstatus	Kundenstatus (Remote Support)
Einladung verwalten	<ol style="list-style-type: none"> ✓ Einladung erstellt ✓ Einladung akzeptiert ✓ Konto eröffnet ✓ Hörgeräte gekoppelt (29.08.2019 18:47) <p>✓ Kunde ist bereit</p>

Aktualisieren 

Schließen 

[Anleitung für Kunden](#)

Die Einrichtung des Remote Supports ist abgeschlossen. Hörtegebuch und Distant Fitting können verwendet werden.



myPhonak App für Remote Support mit Marvel 2.0 einrichten

E-Mail

IST

auf dem Kunden- Smartphone
installiert

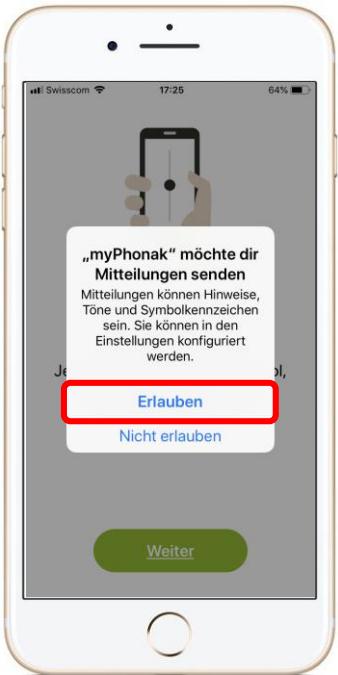
1. myPhonak App für die Fernbedienung einrichten
2. myPhonak Konto erstellen
3. Remote Support einrichten



Einrichten der myPhonak App für die Fernbedienung 1/3



Im App Store
oder
Google Play
myPhonak laden



myPhonak App
öffnen und den
Instruktionen folgen



"Weiter" zeigt eine
kleine myPhonak App
Funktionsübersicht

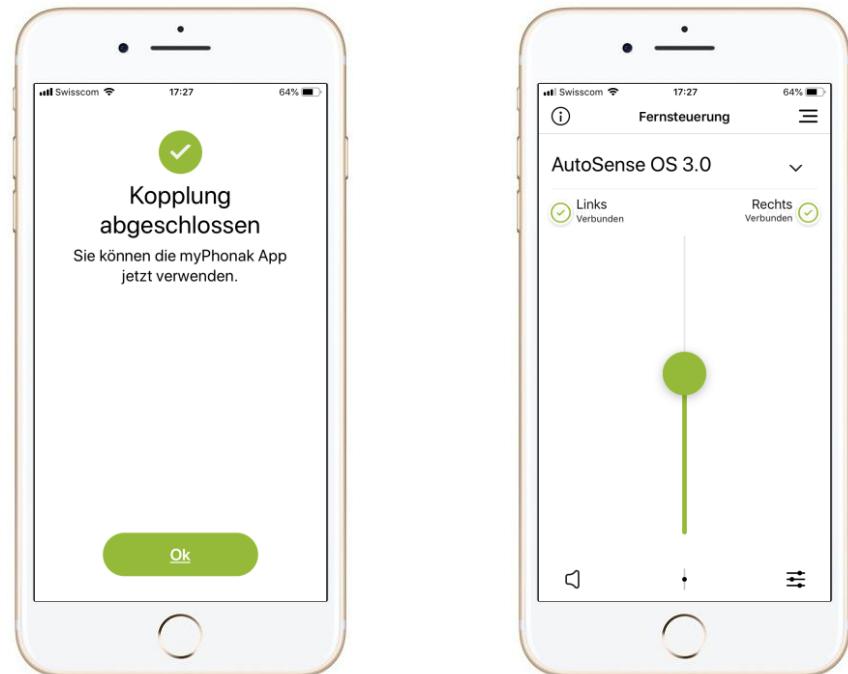


Einrichten der myPhonak App für die Fernbedienung 2/3



Android verlangt
Zugang zu den Ortungs-
diensten, OK wählen,
Zugriff gewähren

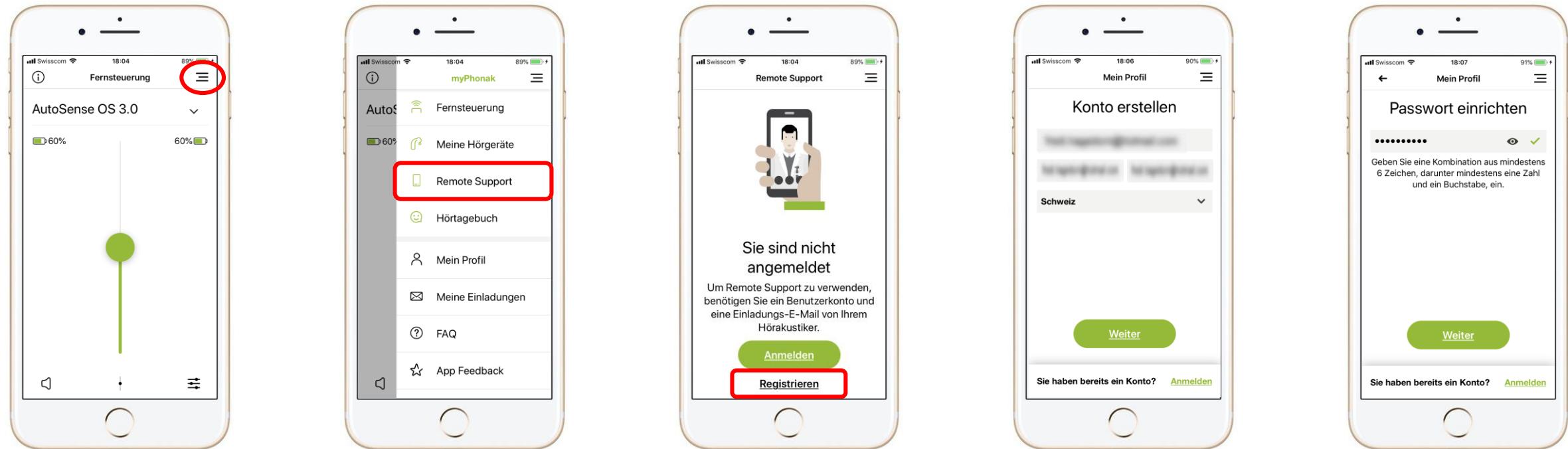
Einrichten der myPhonak App für die Fernbedienung 3/3



Die Fernbedienung
kann jetzt verwendet
werden

myPhonak Konto erstellen in der myPhonak App 1/2

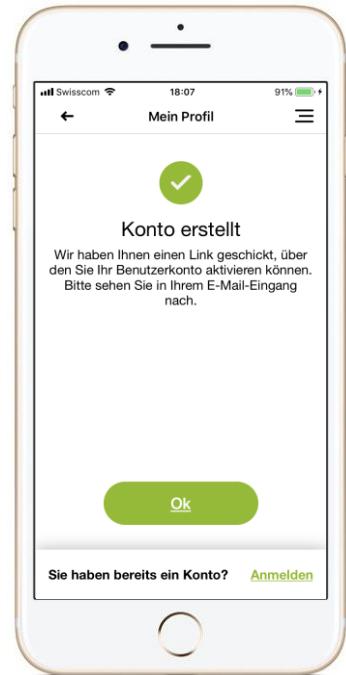
Um den Remote Support und das Hörtagebuch nutzen zu können, müssen Sie sich bei myPhonak registrieren und zudem eine Einladung von Ihrem Hörakustiker erhalten haben.



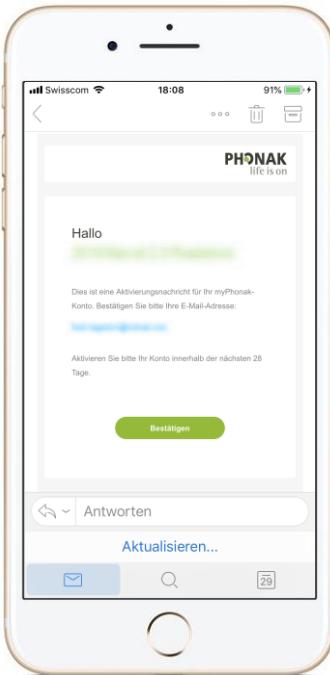
Mit dem Erstellen des
myPhonak Kontos
beginnen

myPhonak Konto erstellen in der myPhonak App 2/2

myPhonak Konto erstellt,
per Mail folgt die
Bestätigungsanfrage



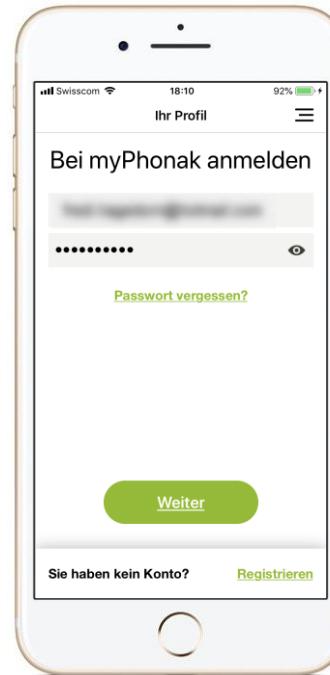
Im Mail das
myPhonak Konto
bestätigen (aktivieren)



Im weiteren Mail kann
der Newsletter
abonniert werden



An das neue myPhonak
Konto anmelden



Dem Kunden aus Target
die Einladung senden



1. E-Mail von
"myPhonak Support"
öffnen und
Bestätigen antippen
2. my.phonak.com öffnet:
schliessen

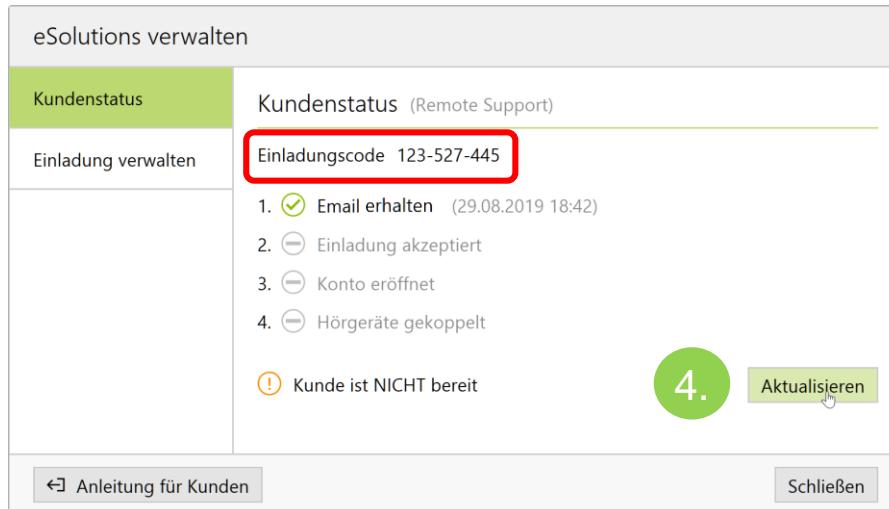
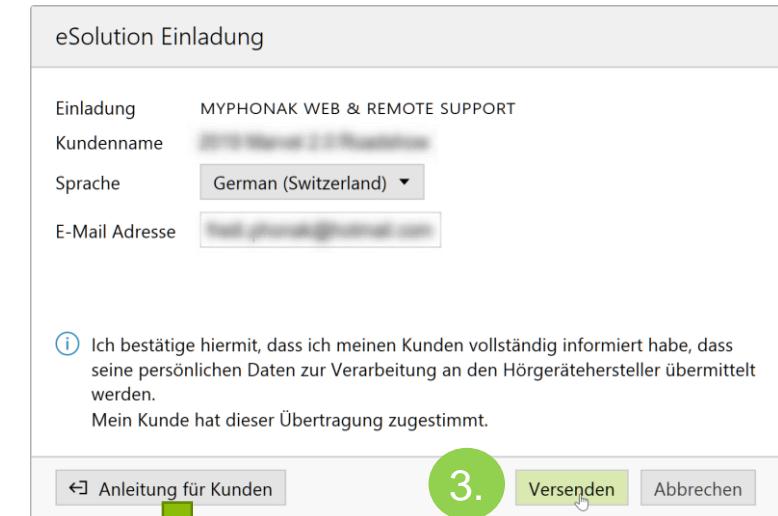
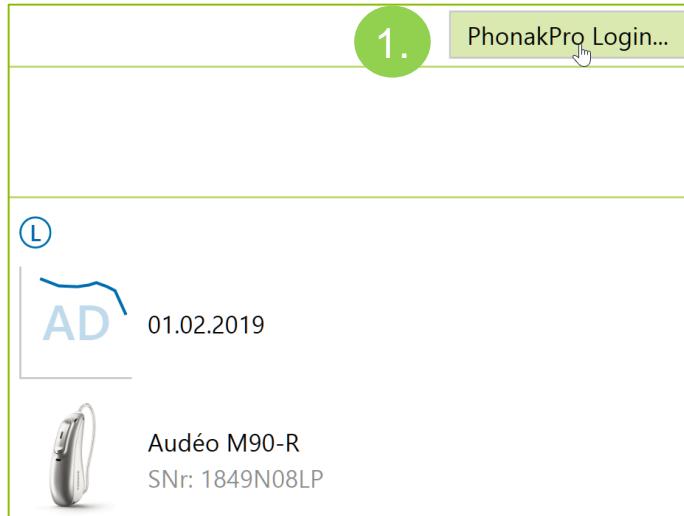
E-Mail von
"myPhonak Support"
Newsletter optional

Zurück zur
myPhonak App:
anmelden

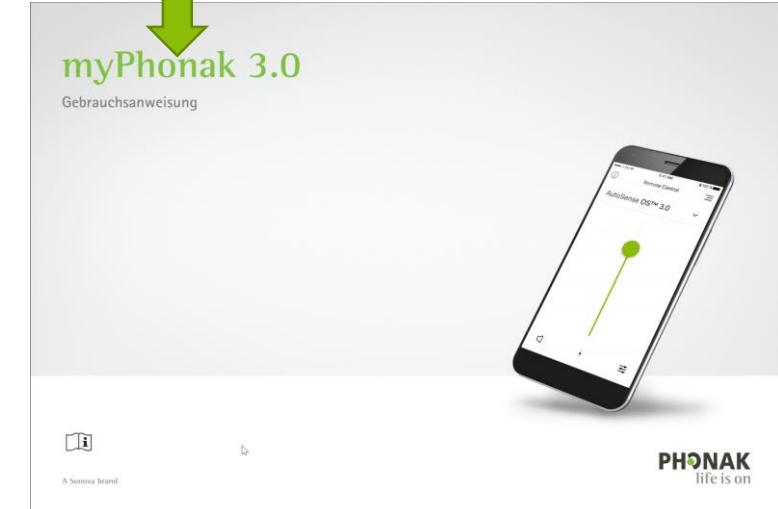
Nichts machen:
Wechsel zu
Phonak Target

Einrichten des myPhonak Remote Supports 1/3

Um den Remote Support und das Hörтagebuch nutzen zu können, müssen Sie Ihrem Kunden einen Einladung aus Phonak Target senden.



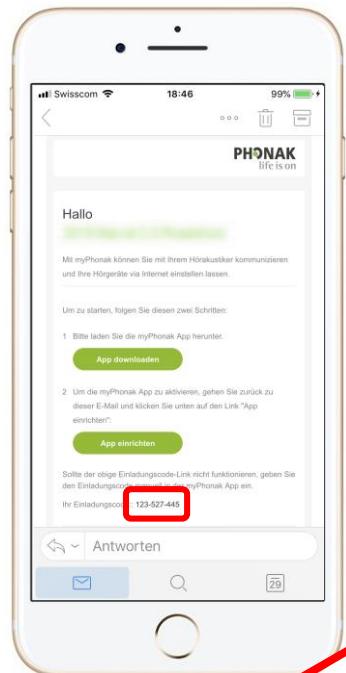
Der Einladungscode wird im E-Mail an den Kunden mitgesendet.



Einrichten des myPhonak Remote Supports 2/3, Variante 1

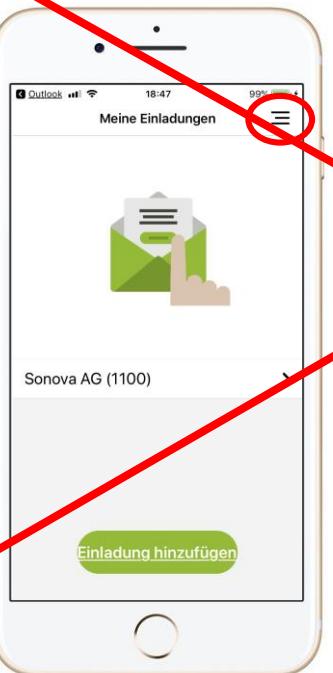
Einladungscode direkt übernehmen (aus E-Mail, das mit der Einladung aus Phonak Target automatisch generiert wird)

Per Mail kommt der Einladungscode



1. E-Mail von "Phonak eServices" öffnen
2. Code antippen

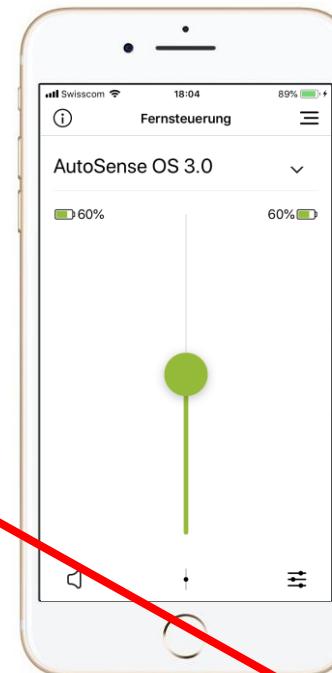
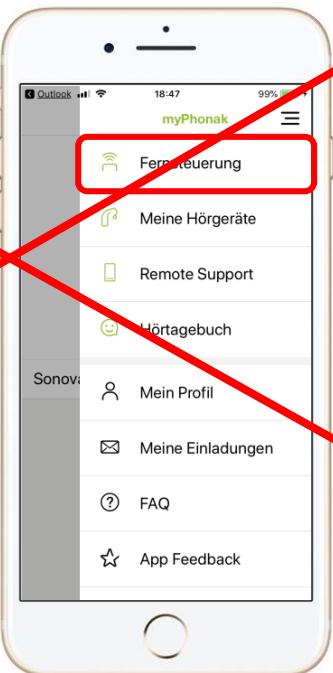
Die Remote Support Einrichtung ist abgeschlossen, weiter zur App-Fernbedienung



Einladung ist bestätigt

Funktioniert oft nicht!
Weiter auf Seite 24.

Hörstagebuch und Distant Fitting können verwendet werden

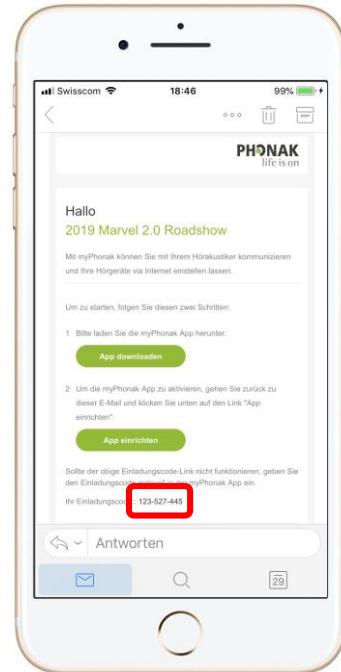


Kontrolle der Einrichtung erfolgt in Phonak Target

Einrichten des myPhonak Remote Supports 2/3, Variante 2

Einladungscode manuell eingeben (aus E-Mail, das mit der Einladung aus Phonak Target automatisch generiert wird)

Per Mail kommt der Einladungscode



E-Mail von "Phonak eServices" öffnen oder den Einladungscode von Phonak Target nehmen

Die Einladung manuell hinzufügen

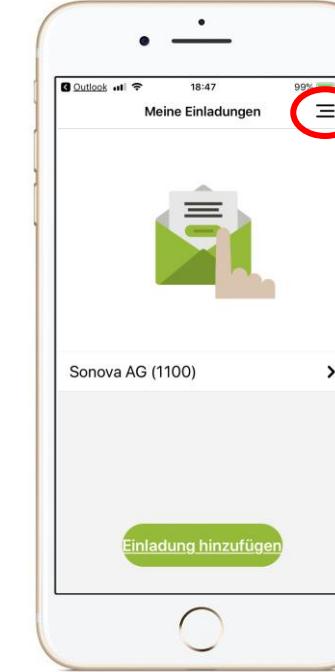


24

Code eingeben. Die Remote Support Einrichtung ist abgeschlossen, weiter zur App-Fernbedienung

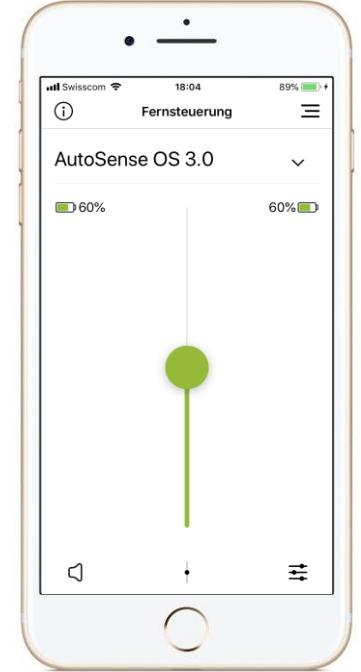


Den Einladungscode aus der Phonak Target bzw. dem E-Mail entnehmen und in der Einladung eingeben



Einladung ist bestätigt, zurück zur Fernsteuerung

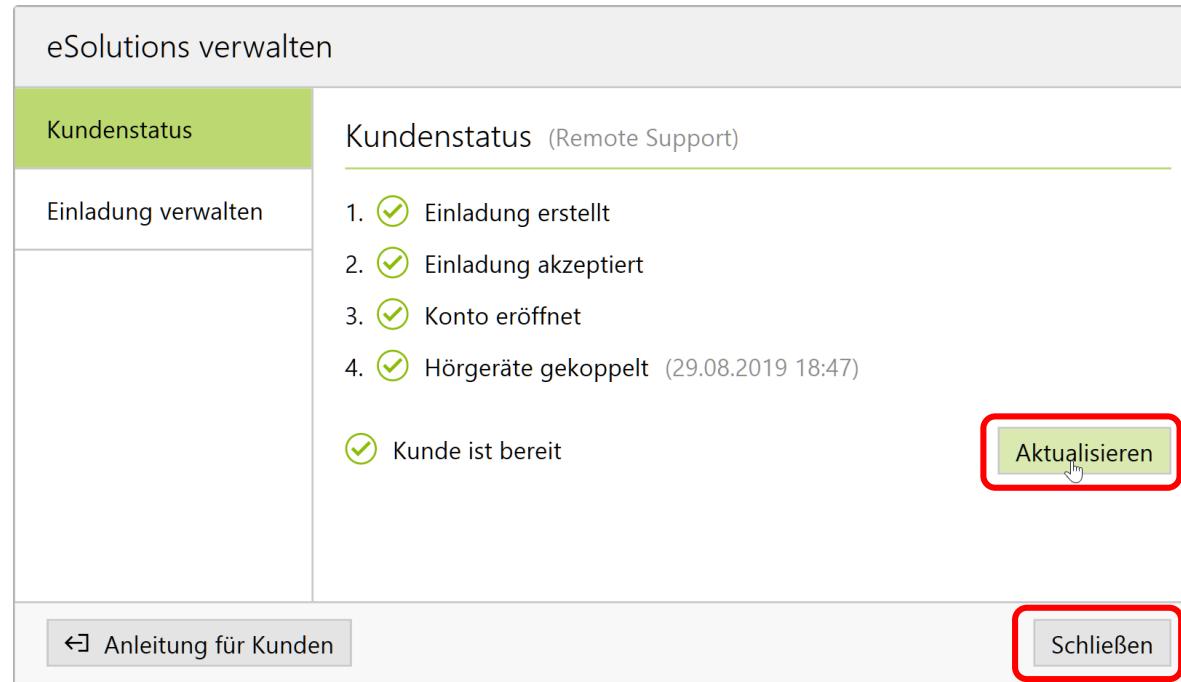
Hörtaugebuch und Distant Fitting können verwendet werden



Kontrolle der Einrichtung erfolgt in Phonak Target

Einrichten des myPhonak Remote Supports 3/3

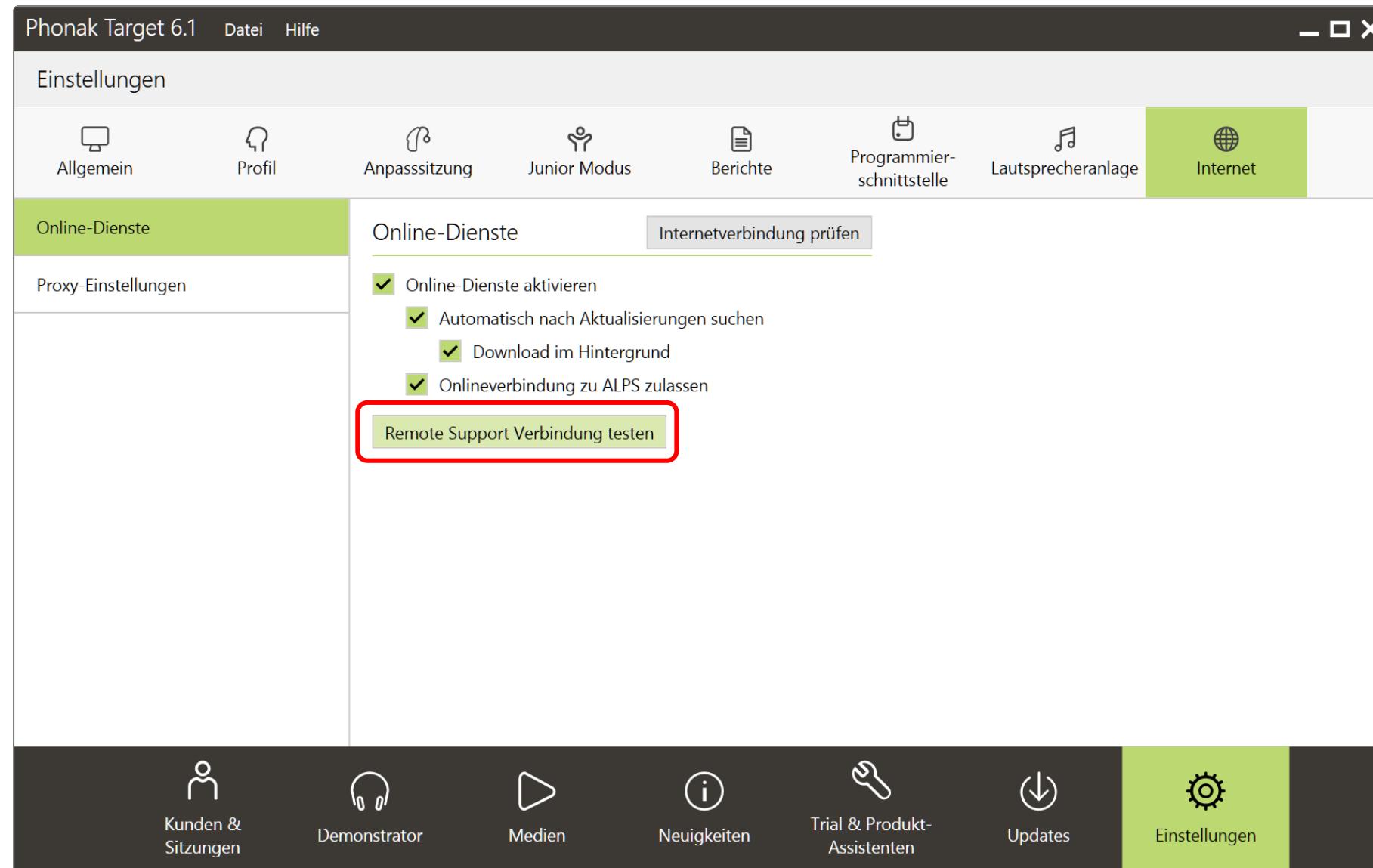
Um die Einrichtung abzuschliessen und zu kontrollieren, klicken Sie in Phonak Target auf "Aktualisieren". Der Kunde ist nun bereit.



Die Einrichtung des Remote Supports ist abgeschlossen.
Hörtaugebuch und Distant Fitting können verwendet werden.



Remote Support Verbindung in Phonak Target testen



Phonak Target 6.1 Datei Hilfe

Einstellungen

Allgemein Profil Anpasszung Junior Modus Berichte Programmierschnittstelle Lautsprecheranlage Internet

Online-Dienste

Internetverbindung prüfen

Online-Dienste aktivieren

Automatisch nach Aktualisierungen suchen

Download im Hintergrund

Onlineverbindung zu ALPS zulassen

Remote Support Verbindung testen

Kunden & Sitzungen Demonstrator Medien Neuigkeiten Trial & Produkt-Assistenten Updates Einstellungen

- Erfolgreicher Test:

Remote Support Test Ergebnisse

► Internet Verbindung	<input checked="" type="checkbox"/>
► Mikrofon	<input checked="" type="checkbox"/>
► Kamera	<input checked="" type="checkbox"/>
► Präsenz	<input checked="" type="checkbox"/>
► Netzwerk UDP aktiv	<input checked="" type="checkbox"/>
► Netzwerk TCP aktiv	<input checked="" type="checkbox"/>
► Verbindungsweiterleitung	<input checked="" type="checkbox"/>
► Verbindungsantwort	<input checked="" type="checkbox"/>
► Daten Durchsatz	<input checked="" type="checkbox"/>
► Video Durchsatz	<input checked="" type="checkbox"/>

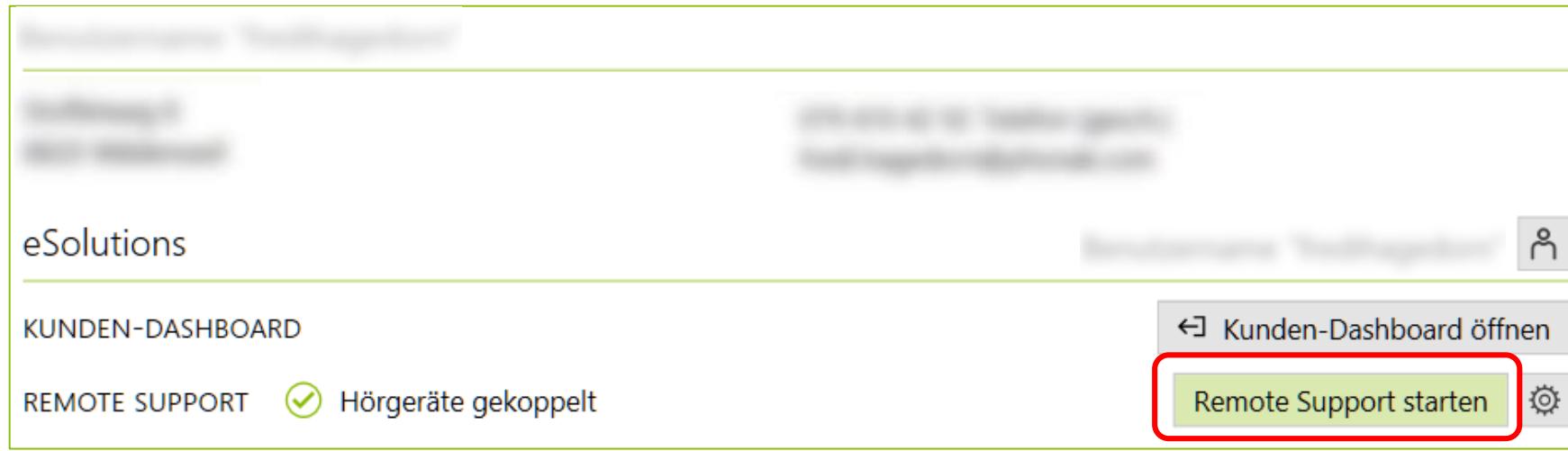
OK

Die Fernanpassung

- Remote Support



Remote Support in Phonak Target starten



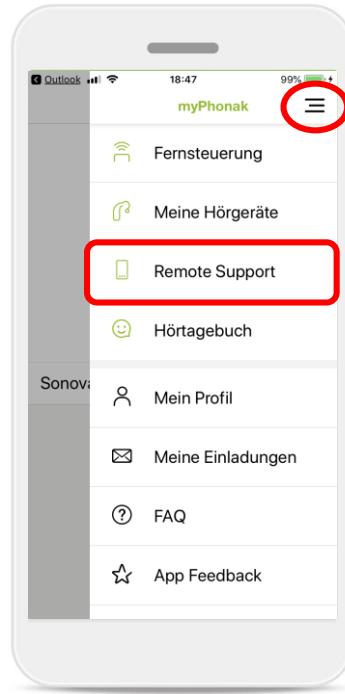
Nur wenn myPhonak App des Kunden eingerichtet ist, erscheinen diese Felder.

Remote Support erscheint nur, wenn in PhonakPro eingeloggt ist.

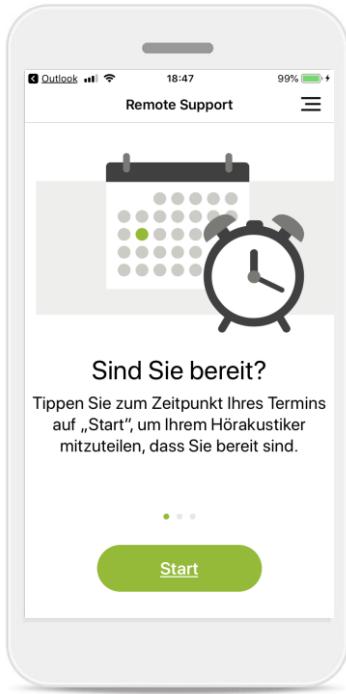
Remote Support auf dem Smartphone starten



Auf myPhonak
Nachricht tippen:
myPhonak App öffnet

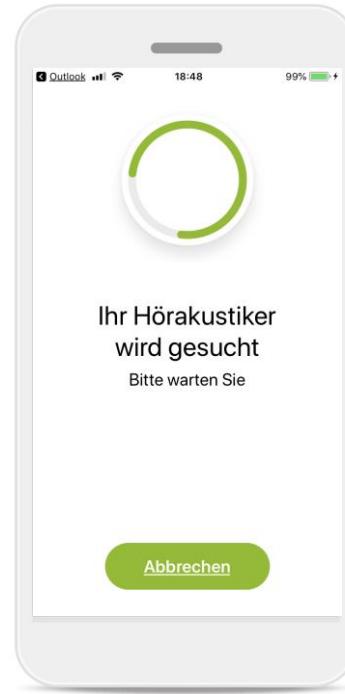


Remote Support
antippen

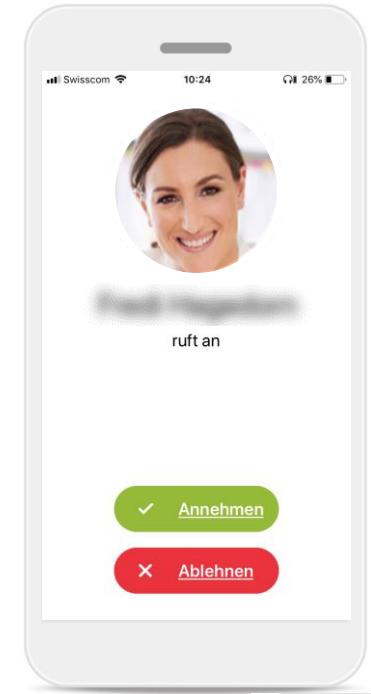


Start der
Remote-Sitzung

Erlauben Sie Zugriff auf
Mikrofon und Kamera



Warten auf
Verbindung

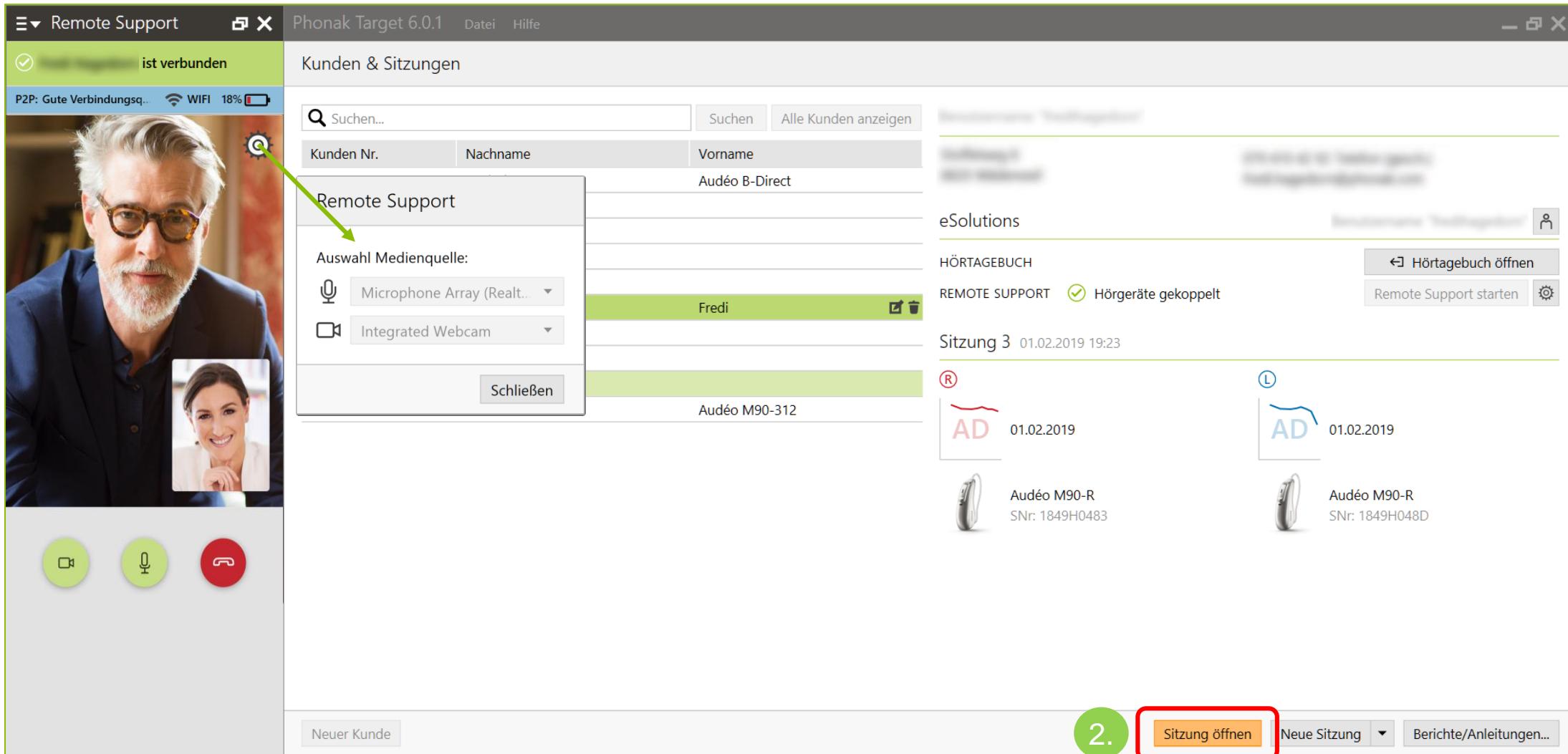


Video-
anruf an-
nehmen



Anpassung starten

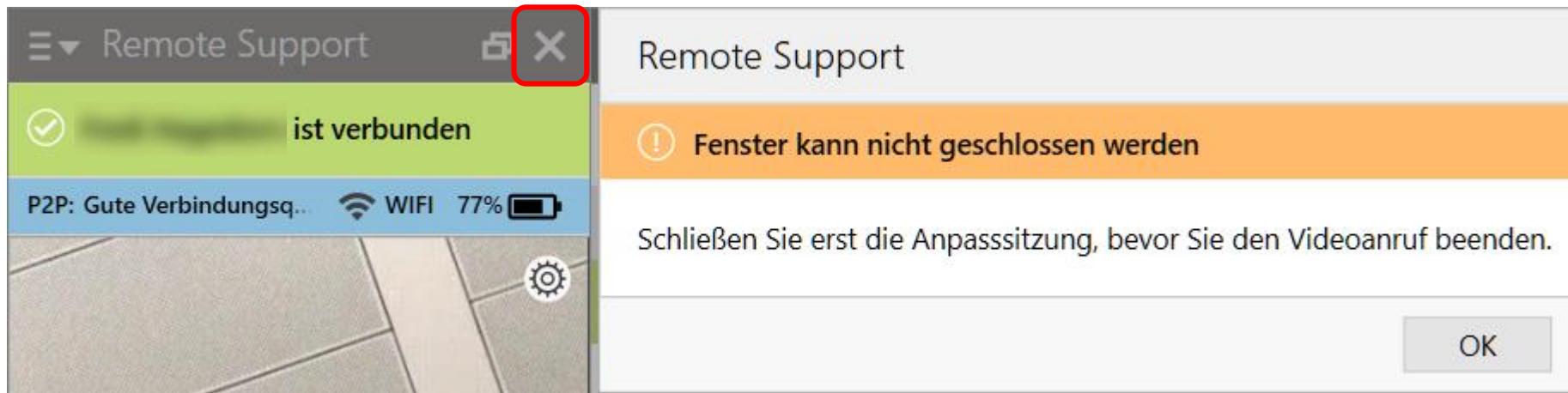
1. Bevor der Kundenbildschirm beim Akustiker erscheint, hört der Kunde 3x hintereinander in seinen Hörgeräten eine Piepsfolge um zu wissen, dass die Verbindung zum Akustiker steht und dieser ihn sieht.



The screenshot shows the Phonak Target 6.0.1 software interface. The top bar includes 'Remote Support', 'Phonak Target 6.0.1', 'Datei', and 'Hilfe'. The main window is titled 'Kunden & Sitzungen'. On the left, there's a video preview window showing a man with a beard and glasses, and a smaller inset video of a woman. A green arrow points to the gear icon in the top right corner of the preview window. Below the preview are dropdown menus for 'Auswahl Medienquelle:' (Microphone Array (Realt...), Integrated Webcam) and a 'Schließen' (Close) button. The main list area shows a customer named 'Fredi' with a green selection bar underneath. To the right, there are sections for 'eSolutions', 'HÖRTAGEBUCH', and 'REMOTE SUPPORT'. A checkmark indicates 'Hörgeräte gekoppelt'. Below this, a session is listed: 'Sitzung 3 01.02.2019 19:23'. It shows two hearing aids, one labeled 'AD' (right) and one labeled 'AD' (left), both dated 01.02.2019. At the bottom, there are buttons for 'Neuer Kunde', 'Sitzung öffnen' (highlighted with a red border), 'Neue Sitzung', and 'Berichte/Anleitungen...'. A green circle with the number 2 is at the bottom right, pointing to the 'Sitzung öffnen' button.

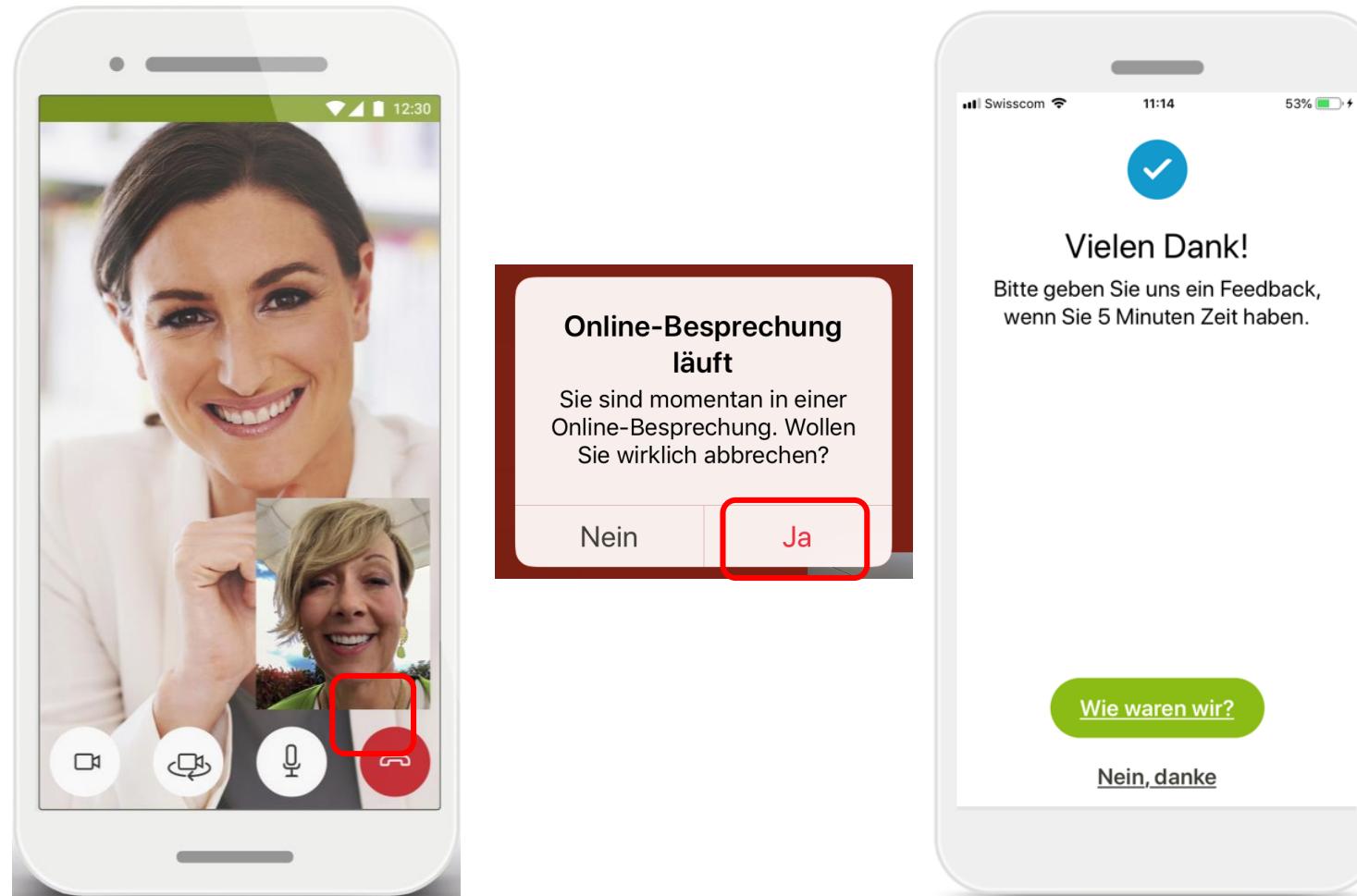
- Smartphone dient als Noahlink Wireless
- Hörgeräte **Verbinden** wie gewohnt; die Hörgeräte sind nach dem Verbinden NICHT gemutet.
- Nach dem Verbinden ist die Anpassung in der Geschwindigkeit wie im Akustikgeschäft – in Echtzeit.
- Was kann aus Sicherheitsgründen nicht durchgeführt werden:
 - AudiogramDirect (mit Phonak Target ab Version 6.2.7 möglich)
 - MPO erhöhen (MPO reduzieren geht, wieder Erhöhen auf den ursprünglichen Wert geht auch)
 - Rückkopplungs- & InSitu-Test
 - Phonak Trial Leistungsstufe kann nicht geändert werden (geschieht ausserhalb der Kundensitzung)

Die Remote Sitzung beenden



- Die Remote-Sitzung kann erst nach **Sitzung beenden** und Rückkehr auf den ersten Phonak Target Bildschirm beendet werden.
- Die Neueinstellungen werden hierbei gespeichert.
- **Erst nach der Rückkehr auf den Startbildschirm** von Phonak Target soll der Kunde mit der Information, dass alles bestens geklappt hat und die Einstellungen in den Geräten gespeichert sind, verabschiedet werden.

Die Remote Sitzung beenden, Kundenfeedback



Nach der Sitzung würden wir es sehr schätzen, wenn Sie sich kurz Zeit nehmen würden, um uns ein Feedback zu Ihrer Remote Support Sitzung zu geben.

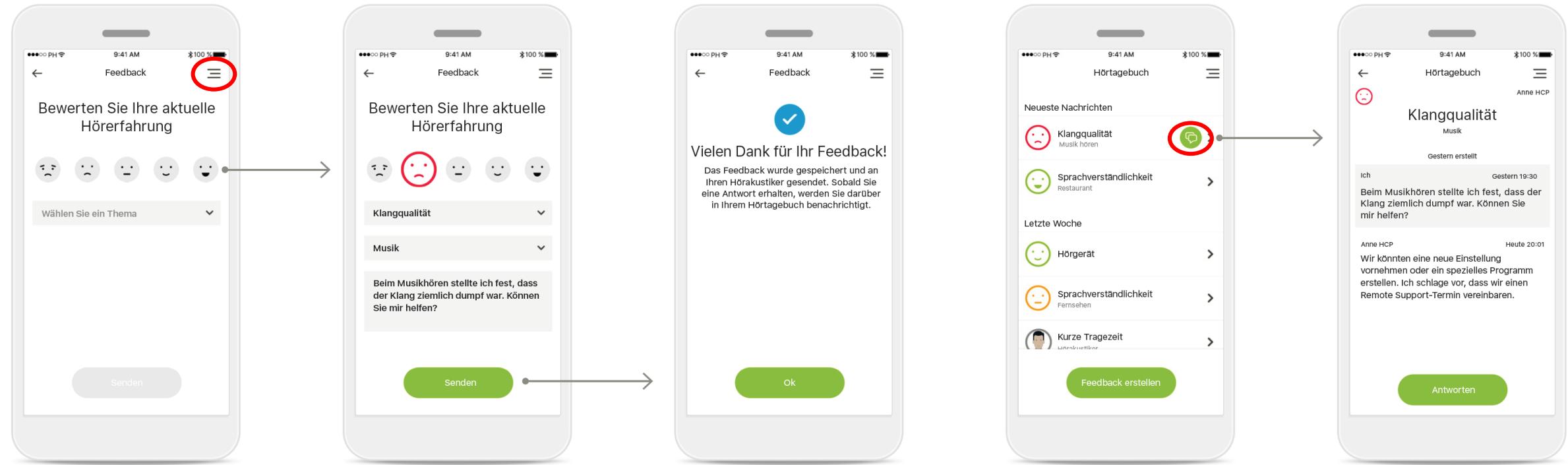
Damit helfen Sie uns, die Anwendung stetig zu verbessern.

Das Hörtagebuch

- Kundenmeldungen über myPhonak App
- Support des Akustikers
 - Schriftliche Beratung



Kundenmeldungen über myPhonak App, das Hörtagebuch



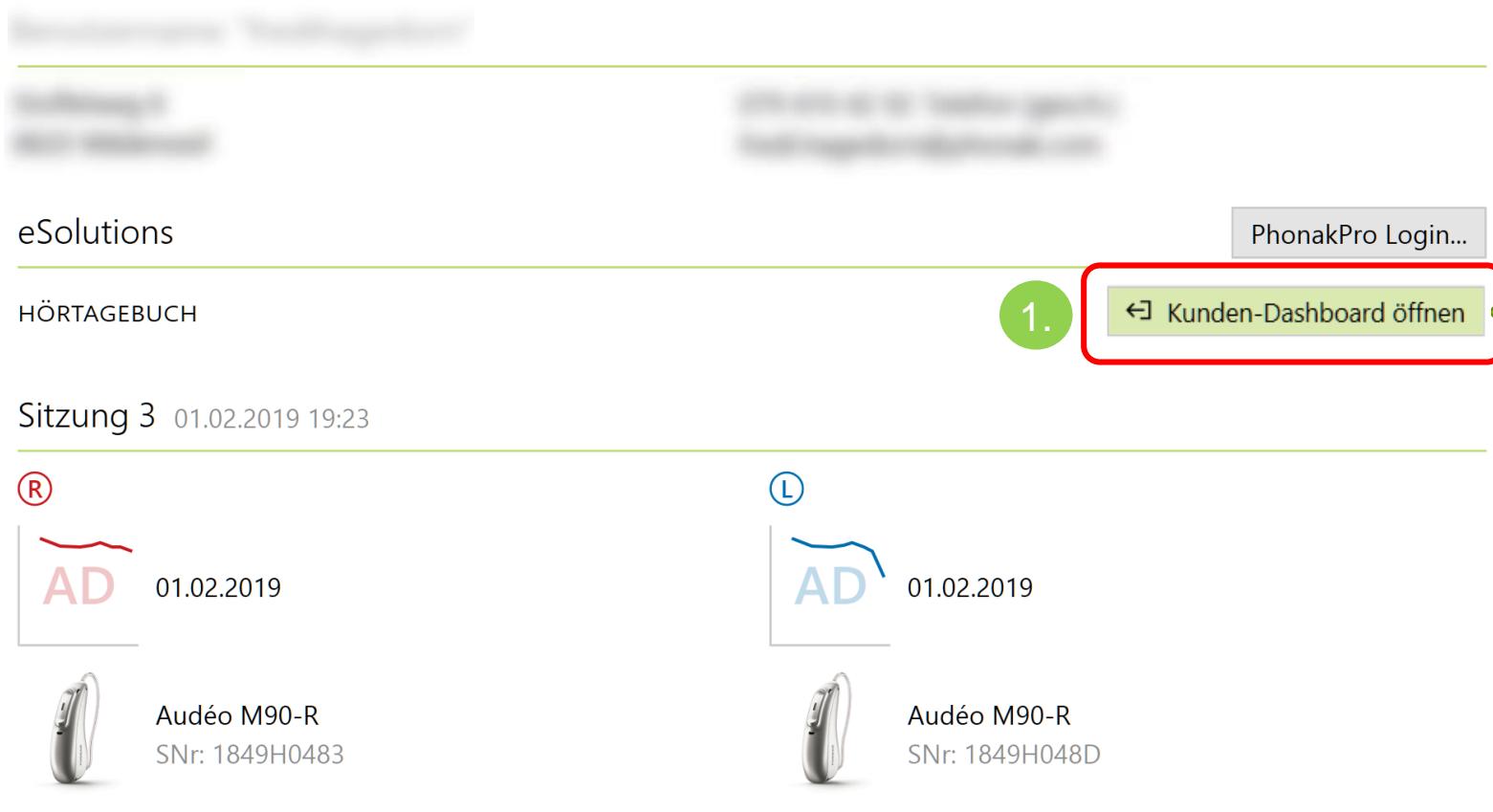
1. Hörtagebuch wählen
2. Geben Sie Ihre
Zufriedenheit ein:
Gesicht wählen

Wählen Sie
ein Thema

Ihr Hörakustiker
hat Ihnen
geantwortet

Ansehen eines
bestimmten
Feedbacks mit
einer Nachricht

Aus Phonak Target direkt zum Kunden-Hörtagebuch



eSolutions

HÖRTAGEBUCH

Sitzung 3 01.02.2019 19:23

1. **Kunden-Dashboard öffnen**

(R) AD 01.02.2019 Audéo M90-R SNr: 1849H0483

(L) AD 01.02.2019 Audéo M90-R SNr: 1849H048D

Nur wenn myPhonak App des Kunden eingerichtet ist, erscheint dieses Feld.

2. Die Eingabe der PhonakPro ID führt direkt zur Kundenkommunikation Dashboard / myPhonak App.

Direktzugang via Internetbrowser: <https://dashboard.phonakpro.com/hearingdiary>

Erkennen, ob der Kunde eine Nachricht gesendet hat

Die Kunden-Nachricht lesen

Hörtagbuch-Dashboard

◀ Alle Kunden

Kunde [REDACTED] ⏪

Hörakustiker [REDACTED]

Durchschnittliche Tragezeit

2.92 Std./Tag 2.92 Std./Tag

R Audéo M90-R L Audéo M90-R

Die Tragezeit wird als Durchschnitt der täglichen Nutzung von Hörgeräten, zwischen der letzten Auslesung in der Klinik (30.8.2019) und der letzten Auslesung, als Hörgeräte mit der App verbunden waren (2.9.2019), berechnet.

Probephase starten

Feedback

Dem Kunden eine neue Nachricht senden ➔ [Neue Nachricht](#)

Alle ▾ Alle Themen ▾ Erstellt Alle ▾ Alle Situationen ▾ Hörgeräte-Programm ⓘ Letzte Aktivität ▾

R2 Klangqualität vor 3 Minuten ☹ Musik Automatische Programme
Ruhige Umgebung vor 3 Minuten ☺

Hinweis: Der Kunde hat eine Nachricht gesendet

Die Kunden-Nachricht lesen

Klangqualität

Klangqualität Musik

Bewertung Schlecht Situation Musik Hörprogramm Automatische Programme
Ruhige Umgebung Erstellt 2.9.2019 - 8:40

Feedback 1 - 1

Roadshow, 2019 Marvel 2.0 2.9.2019 - 8:40

Beim Musikhören stellte ich fest, dass der Klang ziemlich dumpf war. Können Sie mir helfen?

Klangqualität

 Bewertung Schlecht | Situation Musik | Hörprogramm Automatische Programme Ruhige Umgebung | Erstellt 2.9.2019 - 8:40

Feedback 1 - 1

Roadshow, 2019 Marvel 2.0 2.9.2019 - 8:40

Beim Musikhören stellte ich fest, dass der Klang ziemlich dumpf war. Können Sie mir helfen?

Wir können eine neue Einstellung vornehmen oder ein spezielles Programm erstellen. Ich schlage vor, dass wir einen Remote Support-Termin vereinbaren.

Senden

Anforderungen für den erfolgreichen Remote Support

- Technische Bedingungen
- Checkliste wer für Remote Support geeignet ist



- Apple
iPhone 5s und neuer mit Bluetooth Low-Energy (LE) und der iOS Version 10.2 oder neuer.
- Android
Smartphones mit Bluetooth 4.2 und Android OS 6.0 oder neuer.
- Phonak Target 6.1 oder neuer.
- Stabile WiFi-Verbindung oder 4G mit einer Datenübertragungsgeschwindigkeit von mindestens 5Mbit/s.
 - WiFi-Verbindungstest mit folgender Internet-Adresse möglich:
 - <https://fast.com/de/>
 - <http://www.speedtest.net/>

Wer eignet sich für die myPhonak App Remote Support?

Ein Hörgeräteträger, der

- eine Person über 16 Jahre oder eine Person unter 16 Jahren in Begleitung eines Erziehungsberechtigten ist
- weiss, wie Smartphone-Apps installiert und verwendet werden
- bereit ist, Feedback zu seinem Hörerlebnis zu übermitteln
- das Hörgerätemodell Phonak Marvel oder Phonak Audéo B-Direct trägt
- an Hörgeräte-Fernanpassungen (nur für Remote Support) interessiert ist
- Bereitschaft, den Nutzungsbedingungen und Datenschutzbestimmungen (einschließlich der Verarbeitung personenbezogener Daten) zuzustimmen

Technische Voraussetzungen:

- E-Mail Adresse muss vorhanden sein
- Apple- oder Google Play Store Konto muss vorhanden sein
- iPhone 5s oder neuer oder ein Android Smartphone mit einem Betriebssystem ab Version 6.0
- Zugang zu WLAN oder 4G für Audio-/Videokonferenzen (nur für Remote Support)

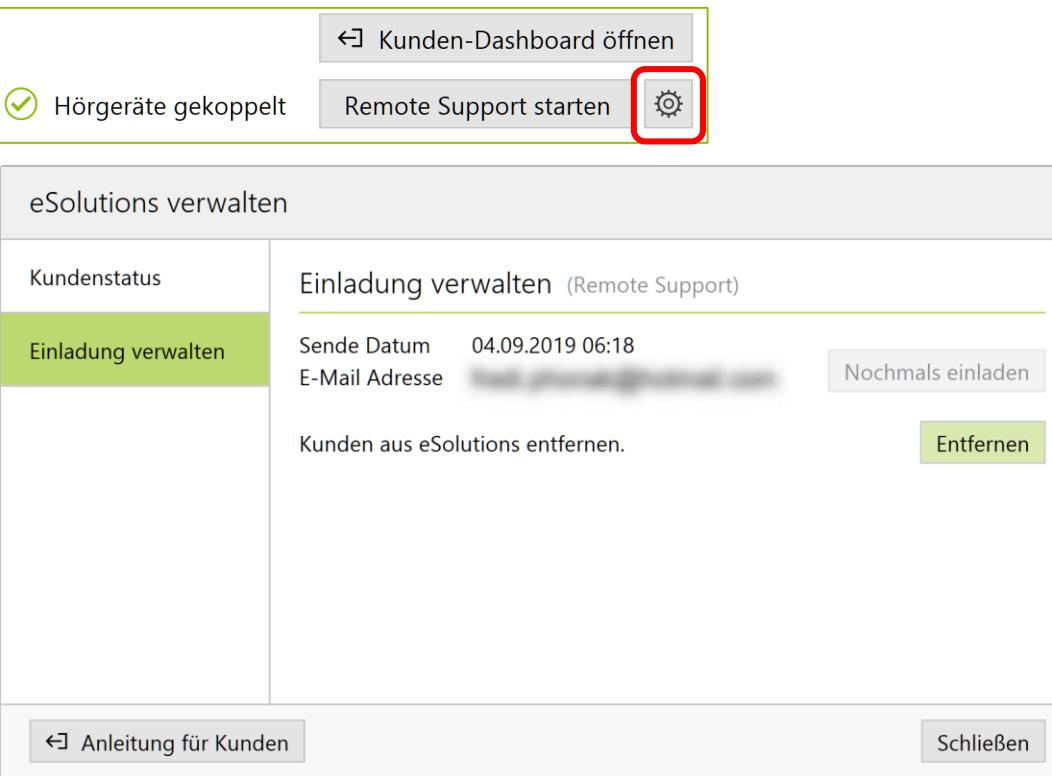
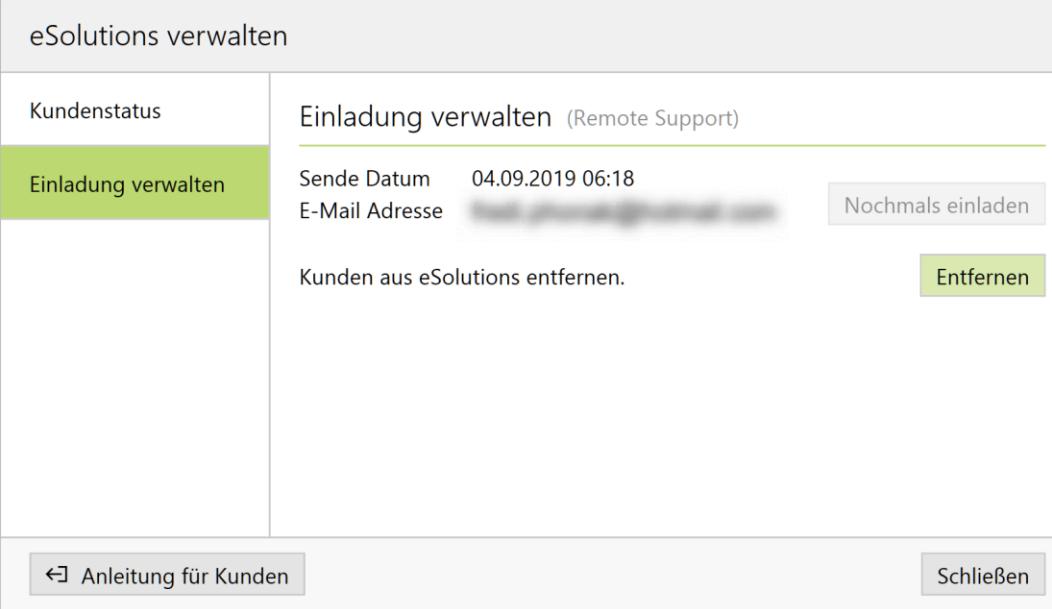
Problemlösung

- Alles zurücksetzen
- Neubeginn der Einrichtung

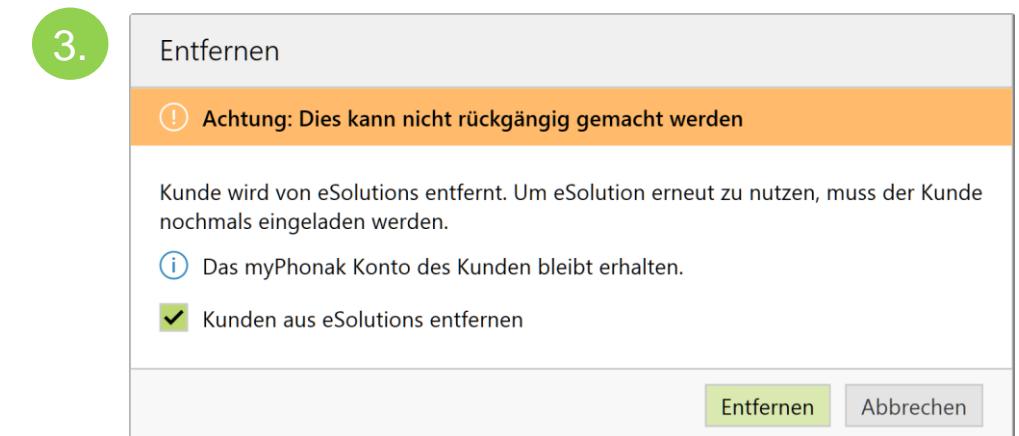


Was kann / muss gelöscht werden, um neu zu beginnen

- <https://my.phonak.com>, [Profil], scrollen bis "Konto löschen", [hier]
- myPhonak App löschen
- Kunde in Phonak Target aus den eSolutions entfernen

1. 
2. 



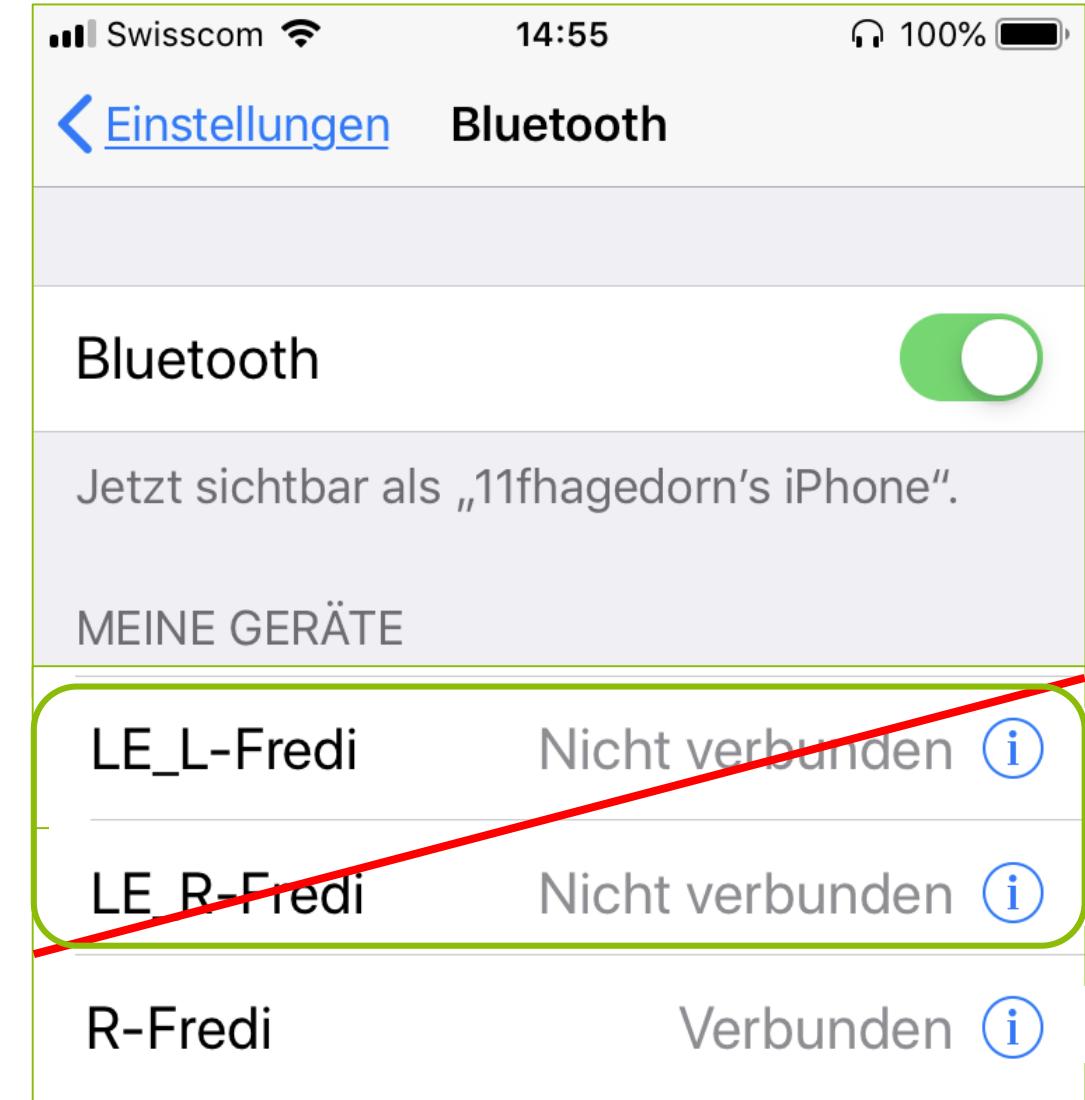
3. 

Was kann / muss gelöscht werden, um neu zu beginnen

- Bluetooth LE Geräte im Smartphone löschen.
Im Beispiel: LE_L/R-Fredi sind App Verbindungen

- Hinweis:
Die Bluetooth Classic-Verbindung, im Beispiel R-Fredi, kann bestehen bleiben. Sie ist für das Telefonieren und das Audiohören.

Erst wenn alles gelöscht ist, kann erfolgreich neu mit der Einrichtung der myPhonak App, wie beschrieben, begonnen werden.



Der Kunde hat seine Marvel bereits und möchte jetzt Remote Support nützen

- Vorbereitung des Kunden:
 - my.phonak.com Konto erstellen
 - myPhonak herunterladen und seine Marvel mit myPhonak App koppeln
- Hörgeräte Akustiker
 - Wenn der Kunde alles eingerichtet hat, die Einladung zum Remote Support senden

Details sind diesem Dokument zu entnehmen



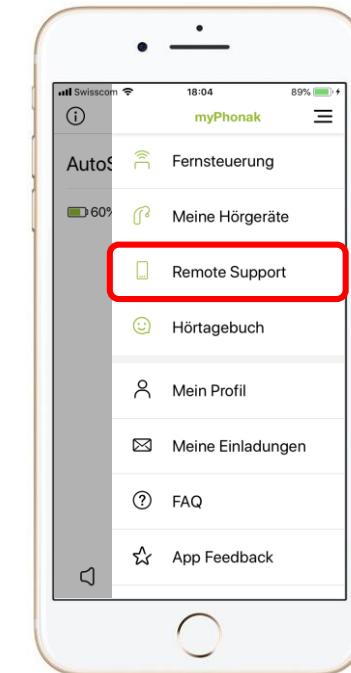
Kunde hat seine Marvel: mit myPhonak App verbunden und ein my.phonak.com Konto erstellt

- Kunde in Phonak Target zum Remote Support einladen



- Kunde öffnet in der myPhonak App Remote Support
 - Und gibt den 9 stelligen Einladungscode vom Hörakustiker ein

Phonak Target:
Smartphone des Kunden:



- Die Einrichtung ist erfolgreich, Aktualisieren in Phonak Target anklicken:

1. Einladung erstellt
2. Einladung akzeptiert
3. Konto eröffnet
4. Hörgeräte gekoppelt (29.08.2019 18:47)

Kunde ist bereit

Aktualisieren

Der Kunde hat bereits Marvel und wird nun Kunde in Ihrem Geschäft. Bei Ihnen sind keine Daten vorhanden. Marvel via Remote Support auslesen.

- Vorbereitung des Kunden:
 - my.phonak.com Konto erstellen
 - myPhonak herunterladen und seine Marvel mit myPhonak App koppeln
- Hörgeräte Akustiker
 - Wenn der Kunde alles eingerichtet hat, die Einladung zum Remote Support senden
 - In der Remote Sitzung (ohne HGs) Marvel verbinden (auslesen)

Details sind diesem Dokument zu entnehmen



Kunde hat Marvel, wechselt Geschäft, Marvel Remote auslesen: mit myPhonak App verbunden und ein my.phonak.com Konto erstellt

- Kunde in Phonak Target zum Remote Support einladen

i Kunde noch nicht eingeladen

Einladen...

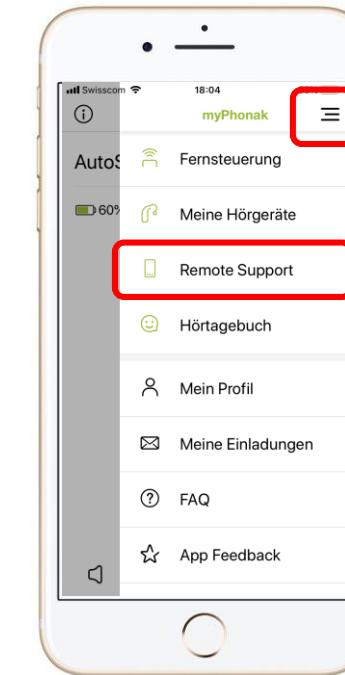


- Kunde öffnet auf dem Smartphone in myPhonak App "Remote Support"
 - Und gibt den 9 stelligen Einladungscode vom Hörakustiker ein

Phonak Target:



Smartphone des Kunden:



- Aktualisieren in Phonak Target anklicken: die Einrichtung war erfolgreich.

1. ✓ Einladung erstellt
2. ✓ Einladung akzeptiert
3. ✓ Konto eröffnet
4. ✓ Hörgeräte gekoppelt (29.08.2019 18:47)

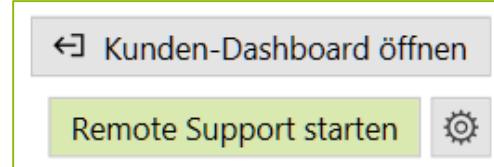
✓ Kunde ist bereit

Aktualisieren

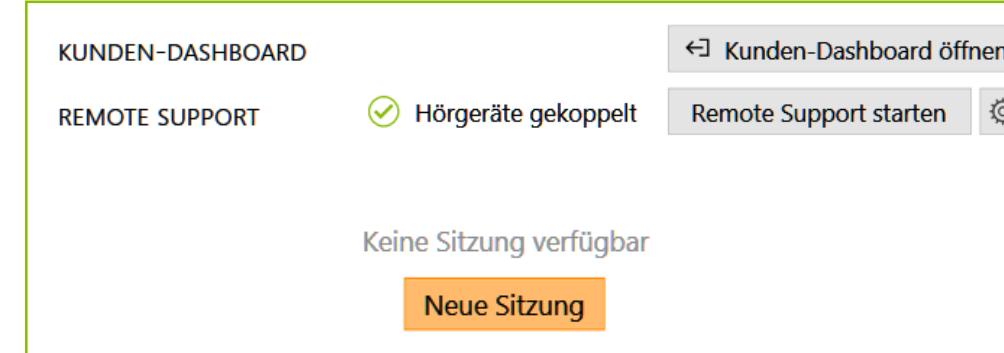
Wenn die Einrichtung nicht funktioniert:
myPhonak App löschen, neu installieren
und die Einrichtung erneut vornehmen.
Kunde aus Remote Support entfernen
und erneut einladen.

Kunde hat Marvel, wechselt Geschäft, Marvel Remote auslesen : mit myPhonak App verbunden und ein my.phonak.com Konto erstellt

- Neue Phonak Target Sitzung beim Marvel-Kunden erstellen
- Remote Support starten, wenn die Verbindung mit dem Kunden-Smartphone steht



- "Neue Sitzung" erstellen



- Hörgeräte verbinden **Verbinden**, diese werden ausgelesen.
- Feinanpassung vornehmen, Sitzung beenden, Marvel werden programmiert.
In der Sitzung sind die Serienummern jetzt gespeichert.

Ein Neukunde

ist interessiert an einem Hörgeräteversuch und möchte Phonak Marvel probieren (kein Audiogramm, keine Hörgeräte bisher).

Der Kunde WILL oder KANN NICHT ins Geschäft kommen.



Ablaufschema einer seriösen Erstanpassung aus der Ferne

Der Kunde ist für einen Phonak Marvel Versuch bereit, kommt aber NICHT ins Geschäft

1. Der Kunde macht auf Ihrer Homepage einen Online-Hörtest. Das Resultat erhalten Sie per E-Mail.
2. Instruktion "Hörerlänge bestimmen" zum Kunden senden. Sie bekommen von ihm ein Bild mit der Messung.
3. Phonak Marvel mit den Online-Hörtest Daten vorprogrammieren.
4. Die Geräte dem Kunden zusenden mit:
 - Gebrauchsanleitung
 - Hörer der gemessenen Länge mit Doms (beides dem Audiogramm entsprechend, Doms jeder Grösse)
 - Gebrauchsanleitung myPhonak App (E-Mail) zur Vorbereitung des Remote Supports:
 - **myPhonak App** auf Smartphone laden, Geräte koppeln.
 - **my.phonak.com (Schweiz!) Konto** erstellen. Name, Vorname, Passwort, E-Mail notieren, bereit halten für die Einrichtung des Remote Supports.
5. Gemeinsam Remote Support gemäss diesem Dokument einrichten.
6. Via Remote Support AudiogramDirect und anschliessende Feinanpassung durchführen.
 - Kunde auf die Möglichkeit des Hörtagebuchs und den von Ihnen damit verbundenen Service hinweisen.
7. Den Kunden später zur Kontrolle ins Geschäft einladen.

Nur Schätzungen (kein klinisches Audiogramm!)
Beide Ohren: 300Hz -5dB | 2kHz 0dB | 6kHz 10dB

Phonak eSolutions

Online Hörtest

Erstellen des eigenen online Hörtests



Den eigenen, kostenlosen Hörtest erstellen

1. www.phonakpro.ch

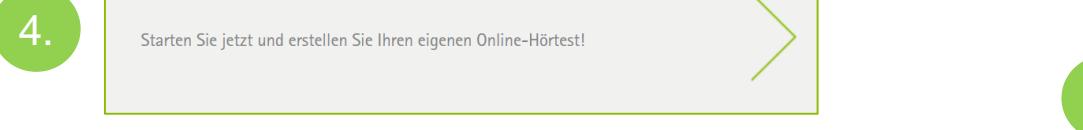
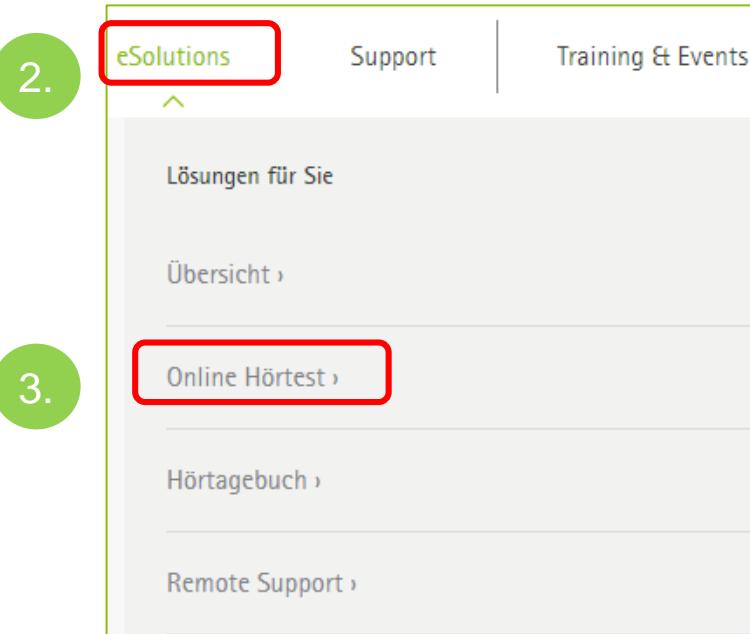
2. [eSolutions](https://shop.phonakpro.com/phonakch/de/CHF/us/login)

3. [Online Hörtest](#)

4. Individuelles Anpassen Ihres Hearing Screeners

Starten Sie jetzt und erstellen Sie Ihren eigenen Online-Hörtest!

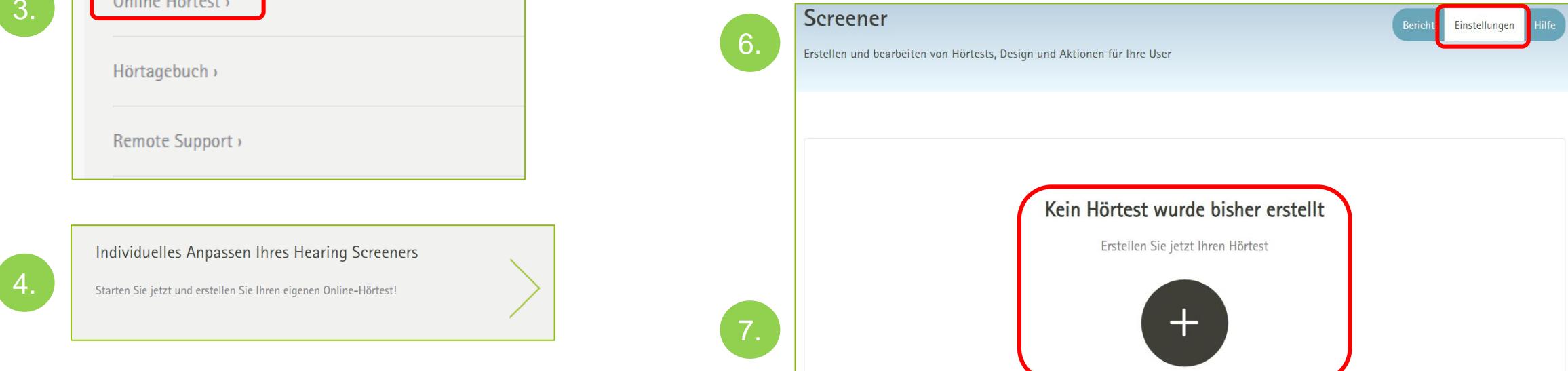
55



5. [Melden Sie sich mit Ihrer PhonakPro ID an](https://shop.phonakpro.com/phonakch/de/CHF/us/login)

6. [Screener](#)

7. [Kein Hörtest wurde bisher erstellt](#)



1.

Neuen Hörtest erstellen

Test Hören Roadshow April 2019

fredi.hagedorn@phonak.com

Test Zentrum, Musterstrasse 12, 8712 Stäfa, 012 345 67 89, fredi.hagedorn@phonak.com

Folgendes Format verwenden: Firmenname, Adresse, Telefon, Email (z.B. Hörzentrum John, Hauptstraße 1, 12345 Stadt, (123) 456 789 00, info@hörzentrumjohn.com)

Bestehenden duplizieren

2.

Hörtest erstellen

Hörtest-Namen eingeben.

E-Mail Adresse Ihres Geschäfts eingeben.

Adresse, Telefonnummer und Mail Adresse Ihres Geschäfts eingeben.

Internetadresse wird erstellt, Name des Hörtests eingeben

Link zum Hörtest

3.

Kopieren Sie diese URL und verwenden Sie sie als Link auf Ihrer Webseite oder digitalen Kampagne, um den Hörtest aufzurufen.

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

Diese Adresse wird automatisch erstellt

Link zum Hörtest

4.

Kopieren Sie diese URL und verwenden Sie sie als Link auf Ihrer Webseite oder digitalen Kampagne, um den Hörtest aufzurufen.

Geben Sie Ihren Firmennamen zu der Internetadresse ein

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

Firmenname für Vanity-URL (z. B. hoerzentrumjohn)

Hoerzentrummuster

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

Sprache

5.

Setzen Sie die Sprache des Hörtests

Wussten Sie, dass Sie lokalisierte URLs verwenden können, die besser zu Ihrer gewählten Sprache passen?

Deutsch

Aktionen die Benutzer ausführen können (Beispiele)

Aktionen für User

Diese Aktionen sind dazu da, um Dienstleistungen anzubieten und mit potenziellen Kunden in Kontakt zu treten. Sie können maximal vier Aktionen konfigurieren. Jede Aktion wird als Knopf auf der Resultatseite des Hörtests angezeigt. Falls nötig definieren Sie für jeden Knopf einen griffenden Text und die zugrundeliegende Konfiguration, abhängig vom Typ der Aktion.

[Erfahren Sie mehr über postMessage CTAs](#)

Position 1:

Rückruf anfordern

Position 2:

Link zu einer URL

Text auf Knopf (z.B. Kontaktieren Sie uns)

Buchen Sie einen Termin bei uns

Link-Adresse (z.B. <https://www.myhearingcenter.com/contact>)

<https://www.testmuster.ch/online-terminbuchung>

Position 3:

Link zu einer URL

Text auf Knopf (z.B. Kontaktieren Sie uns)

Besuchen Sie unsere Webseite

Link-Adresse (z.B. <https://www.myhearingcenter.com/contact>)

<https://testmuster.ch>

Position 4:

Nicht benutzt

Bevor Sie mit dem Design beginnen: Hörtest speichern

1.

Design & Branding

Design Einstellungen

Bearbeiten Sie das Design des Hörtests und laden Sie Ihr Logo und Ihre Bilder hoch

4. [Bearbeiten](#)

3.

Hörtest erstellen Vorschau des Hörtests **Hörtest speichern**

Das Feld wird grün, wenn alles stimmt. Bei Fehleingaben erscheint das Feld grau.

2.

Ungesicherte Änderungen

Wenn dieses Fenster erscheint:
Sie haben Ihre Hörtest-Eingaben noch
NICHT gespeichert – weiter zu Punkt 3!

Weiter editieren

[Änderungen verwerfen](#)

5.

Design Einstellungen

Eigenes Motiv

Schriftart: Roboto

Primärfarbe: Schriftfarbe invertieren 

Sekundärfarbe: Schriftfarbe invertieren 

Knopf-Form:  

Schatten:  

Logo (PNG): [Wechseln](#)

Logo-Ausrichtung:   

Benutzerdefiniertes Favicon (min 64x64, max 512x512, PNG): [Wechseln](#)

Bilderset: Set7  [Neues Bilderset erstellen](#)

Jetzt gelangen Sie mit "Bearbeiten" in die Design Einstellungen

PHONAK life is on Professional

Willkommen zu unserem 3-minütigen Hörtest

Sie können sich damit in wenigen Minuten ein Bild davon machen, wie gut Sie hören.

- Beachten Sie bitte, dass dieser Test kein klinischer Hörtest ist und in keinem Fall den Besuch bei einem Hörakustiker ersetzt.
- Sie benötigen einen Kopfhörer für den Test.

Los geht's! >

Eigenes Motiv

Schriftart: Arial

Primärfarbe: Schriftfarbe invertieren

Sekundärfarbe: Schriftfarbe invertieren

Knopf-Form:

Schatten:

Logo (PNG): [Wechseln](#)

Logo-Ausrichtung:

Benutzerdefiniertes Favicon (min 64x64, max 512x512, PNG): [Wechseln](#)

Bilderset: Set7 [Neues Bilderset erstellen](#)

Design Einstellungen, Motiv und Bilderset auswählen

1.

- Eigenes Motiv
- Motiv dunkle Farben
- Motiv minzdunkel
- Motiv dunkel
- Motiv helle Farben
- Motiv hell**
- Motiv minzrot

2.

Bilderset

Set7

[Neues Bilderset erstellen](#)

Neues Bilderset
Bitte stellen Sie sicher, dass Ihr hochzuladendes Bild ein 16:9 Format mit einer Auflösung von mindestens 1920x1080 Pixeln hat.
Maximale Dateigröße: 5MB

Ziehen Sie ihr .jpg oder .png Bild hierher oder klicken Sie hier um Ihr Bild hochzuladen

Ziehen Sie ihr .jpg oder .png Bild hierher oder klicken Sie hier um Ihr Bild hochzuladen

Ziehen Sie ihr .jpg oder .png Bild hierher oder klicken Sie hier um Ihr Bild hochzuladen

Ziehen Sie ihr .jpg oder .png Bild hierher oder klicken Sie hier um Ihr Bild hochzuladen

Ziehen Sie ihr .jpg oder .png Bild hierher oder klicken Sie hier um Ihr Bild hochzuladen

Ziehen Sie ihr .jpg oder .png Bild hierher oder klicken Sie hier um Ihr Bild hochzuladen

Startseite: Haben Sie das Gefühl, nicht mehr gut zu hören?

F1: Haben Sie Schwierigkeiten, Gespräche mit einer Person zu folgen?

F2: Haben Sie bei Gesprächen öfter das Gefühl, dass Ihre Gesprächspartner nuscheln?

F3: Hören Sie hohe Töne, wie z.B. in Musik oder Vogelzwitschern, schlecht?

F4: Haben Sie Schwierigkeiten, sich in geräuschvollen Umgebungen zu unterhalten?

Name des Bildersetts

Sonova übernimmt keine Verantwortung für hochgeladene Inhalte.
[Nutzungsbedingungen](#)

Speichern

Abbrechen

Set1

Set2

Set3

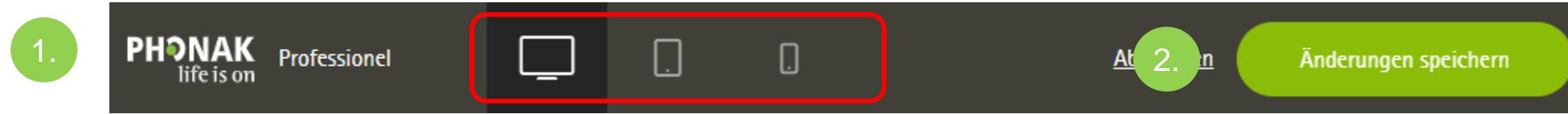
Set4

Set5

Set6

Set7

Set8



3.

Design & Branding

Design Einstellungen

Bearbeiten Sie das Design des Hörtests und laden Sie Ihr Logo und Ihre Bilder hoch

Bearbeiten

Link auf Logo

Personalisierter Link auf dem Logo (siehe Logo Upload in "Design Einstellungen")

Link auf Logo (z.B. <https://www.myhearingcenter.com>)

<https://testmuster.ch>

4.

Ihr Firmenname

Fügen Sie hier Ihren Firmennamen ein. Ihr Firmenname wird sowohl auf den Start- und Resultatseiten des Hörtests angezeigt, als auch im Email-Bericht - falls vom Nutzer gewünscht.

Firmenname (z.B. Hörzentrum John)

Hörzentrum Muster Stäfa

Vorschau

The main content area is a large box with a green border. It contains several sections: 'Design Einstellungen' with a text input field for a logo link containing 'https://testmuster.ch' (which is highlighted with a red box) and an 'Edit' button; 'Link auf Logo' with a text input field containing 'https://testmuster.ch' (also highlighted with a red box); and 'Ihr Firmenname' with a text input field containing 'Hörzentrum Muster Stäfa' (also highlighted with a red box). A green circle with the number '4.' is located to the left of the 'Ihr Firmenname' section.

1. **Integrationen**

Analytics
Fügen Sie hier Ihre Google Analytics oder Facebook Pixel ID ein.

Google Analytics Web-ID (UA-xxxxxx-x)

Facebook Pixel ID

2. **URL Parameter**

URL Parameter helfen Ihnen, den Hörtest besser in Ihre Marketing Tools zu integrieren. Einmal aktiviert, werden alle URL Parameter, die dem Hörtest gegeben werden, Ihrem eigenen Websystem zurückgegeben, und zwar durch die oben konfigurierten Aktionen und – falls aktiviert – durch die Webhook Notifikationen. Bitte beachten Sie, dass Sie dafür verantwortlich sind, dass der Inhalt der URL Parameter mit Sorgfalt und in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen behandelt wird.

URL Parameter aktivieren

3. [Mehr über URL Parameter](#)

4. Bitte kontaktieren Sie bei Fragen zu diesem Bereich Ihren Webmaster oder IT-Supporter.

Berichte in Listen- oder Grafikform

Phonak Screener

Ergebnisse anzeigen mit Filter nach Name und Datum

Test Hören Roadshow Apr... ▾

Heute

Exportieren

Liste

Statistik

Resultate 1 - 2 von 2 werden angezeigt

Ergebnis	Hörtest	Hörverlust Selbsteinschätzung	Bericht	Aktion 1	Aktion 2	Aktion 3	Aktion 4	300Hz*	2kHz	6kHz	Zeit
⌚ Schlechtes Hörvermögen	Test Hören Roadshow April 2019	Ja		Rückruf	Buchen Sie einen Term in bei uns	Besuchen Sie unsere Webseite		25dB	50dB	65dB	28.4.2020, 17:48
⌚ Gutes Hörvermögen	Test Hören Roadshow April 2019	Ja		Rückruf	Buchen Sie einen Term in bei uns	Besuchen Sie unsere Webseite		-10dB	-5dB	5dB	28.4.2020, 17:46

*Nur Schätzungen (kein klinisches Audiogramm!)

1

2 Resultate werden angezeigt

Hörverlust Statistik

Prozentsätze der Hörverluste

⌚ Schlechtes Hörvermögen	50 %
⌚ Mittelmäßiges Hörvermögen	0 %
⌚ Gutes Hörvermögen	50 %

Email freigegeben

Anteil der Benutzer, die einen Bericht angefordert und ihre Email-Adresse für Werbezwecke freigegeben haben

⌚ Ja	100 %
⌚ Nein	0 %

Eine Aktion angeklickt

Anteil der Benutzer, die auf mindestens eine Aktion auf der Resultatseite geklickt oder einen Rückruf angefordert haben

⌚ Ja	0 %
⌚ Nein	100 %

Nein: 100



Einzelne Hörtestresultate einsehen



Ergebnis	Hörtest	Hörverlust Selbsteinschätzung	Bericht	Aktion 1	Aktion 2	Aktion 3	Aktion 4	300Hz*	2kHz	6kHz	Zeit
 Schlechtes Hörvermögen	Test Hören Roadshow April 2019	Ja	<input checked="" type="checkbox"/>	Rückruf	Buchen Sie einen Termin bei uns	Besuchen Sie unsere Webseite		25dB	50dB	65dB	28.4.2020, 17:48
 Gutes Hörvermögen	Test Hören Roadshow April 2019	Ja	<input checked="" type="checkbox"/>	Rückruf	Buchen Sie einen Termin bei uns	Besuchen Sie unsere Webseite		-10dB	-5dB	5dB	28.4.2020, 17:46



Willkommen zu unserem 3-minütigen Hörtest

Mit dem Online Hörtest von Hörzentrum Muster Stäfa können Sie sich in wenigen Minuten ein Bild davon machen, wie gut Sie hören.

- Beachten Sie bitte, dass dieser Test kein klinischer Hörtest ist und in keinem Fall den Besuch bei einem Hörakustiker ersetzt.
- Sie benötigen einen Kopfhörer für den Test.

Los geht's!



Information an den Kunden und den Hörakustiker

E-Mail an
Hör-
akustiker
mit Link
zum
Ergebnis
des Tests.

PHONAK
life is on

Hallo,
Ein Hörtest-Bericht wurde an
einen User gesendet

Der Test wurde gemacht am 28.04.2020 16:46 MESZ

Bericht wurde gesendet an
fredi.hagedorn@phonak.com

Nur Schätzungen (kein klinisches Audiogramm!)
Beide Ohren: 300Hz -10dB | 2kHz -5dB | 6kHz 5dB

Ergebnisse

Einloggen zum PhonakPro Dashboard

E-Mail an
Kunden mit den
im Hörtester
aktivierten
Links.
Weiter unten im
E-Mail findet
der Kunde den
Bericht über
sein Test-
ergebnis.



Die Ergebnisse Ihres Hörtests

Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass Sie möglicherweise ein
gutes Gehör haben. Diese Schnellprüfung ist jedoch kein Ersatz für
eine professionelle Hörprüfung. Obwohl die Ergebnisse darauf
hindeuten, dass Ihr Gehör gut ist, können Sie sich bei Bedenken
gerne an uns wenden.

Rückruf anfordern

Buchen Sie einen Termin bei uns

Besuchen Sie unsere Webseite

- Eigene Webseite (im Bsp. Phonak)
- Werbekampagnen
- Facebook
- 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.



Wer richtet den Online Hörtest ein

- Selber nur mit Erfahrung
- Weitergabe an Web-Spezialisten

Was sonst noch?

- Mehrere Online Hörtests können eingesetzt werden (z.Bsp. für Kampagnen)
 - Auswertung gesamt oder pro Online Hörtest möglich

Zusammen,
verändern wir Leben