



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

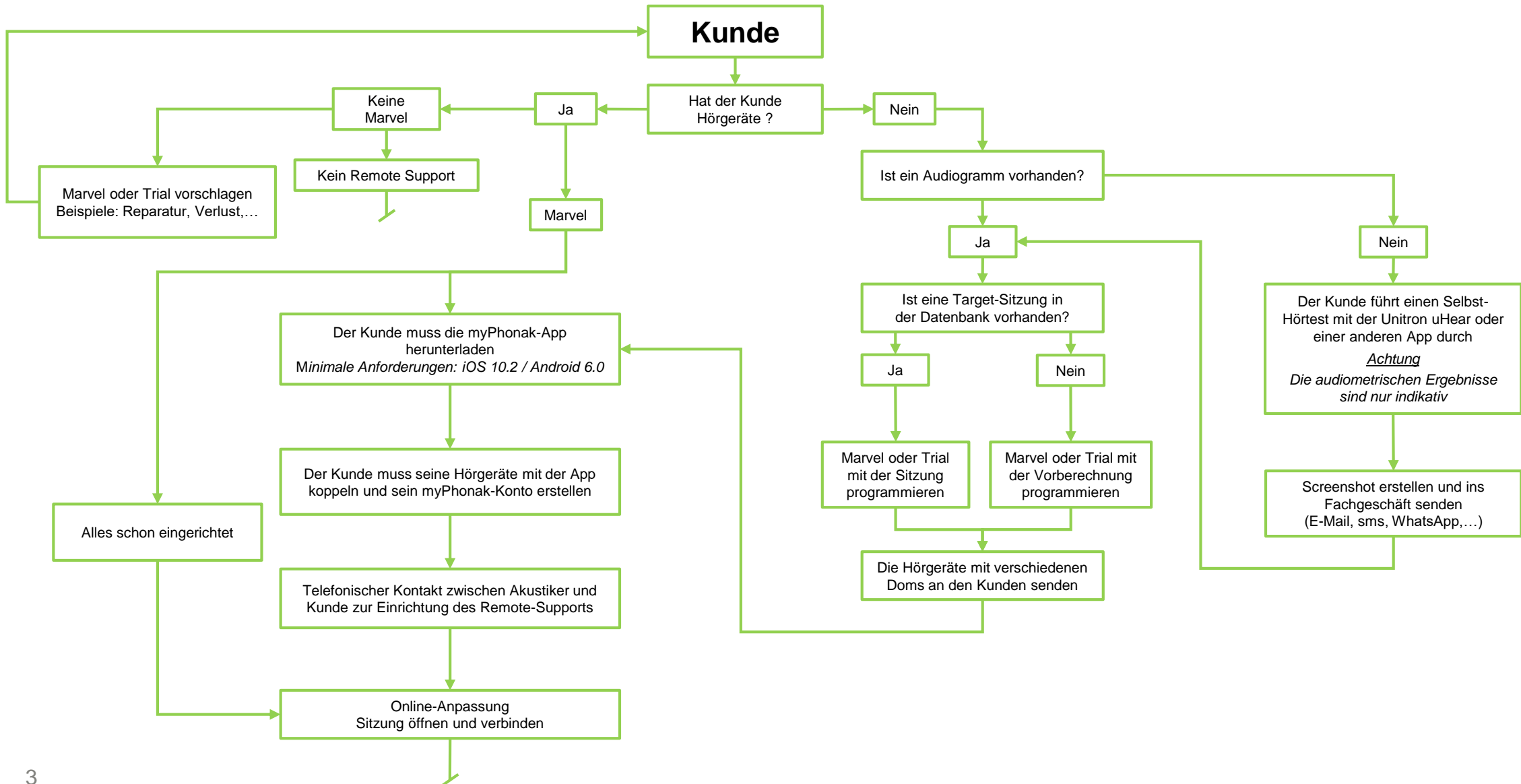
Remote Support Marvel 2.0

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



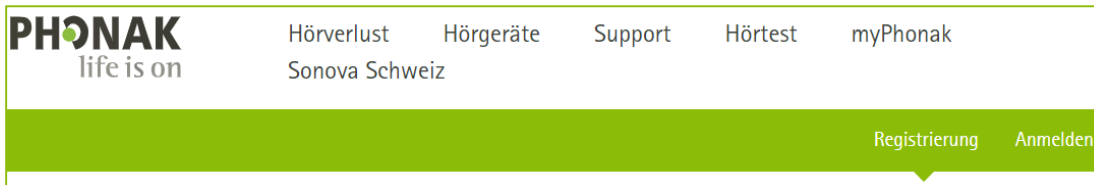
Entscheidungsbaum für Remote Support



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

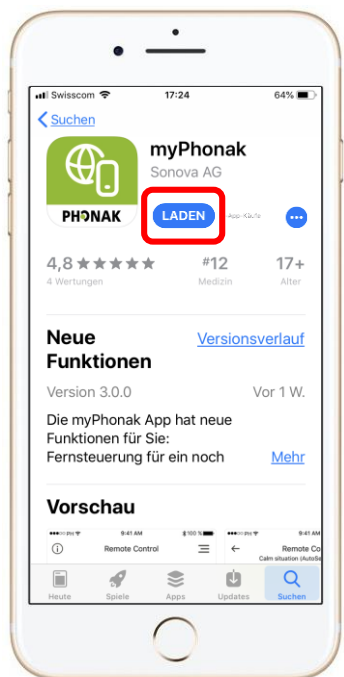
IST NICHT

auf dem Kunden-Smartphone
installiert

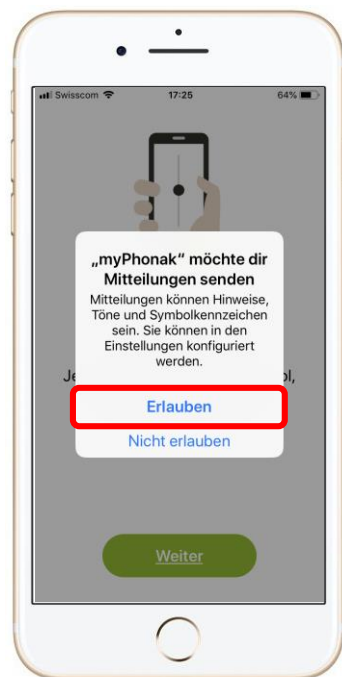
1. myPhonak App für die Fernbedienung einrichten
2. myPhonak Konto erstellen
3. RemoteSupport einrichten



Einrichten der myPhonak App für die Fernbedienung 1/3



Im App Store
oder
Google Play
myPhonak laden



myPhonak App
öffnen und den
Instruktionen folgen



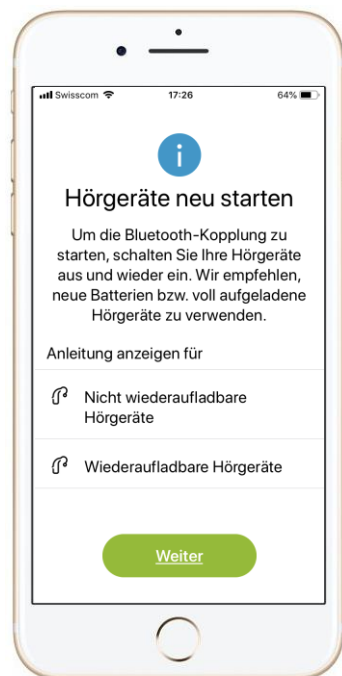
"Weiter" zeigt eine
kleine myPhonak App
Funktionsübersicht



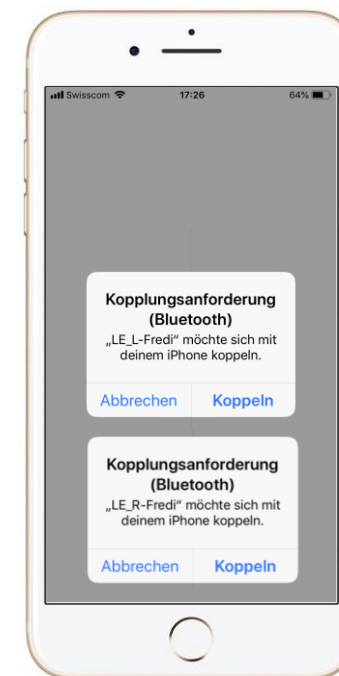
Einrichten der myPhonak App für die Fernbedienung 2/3



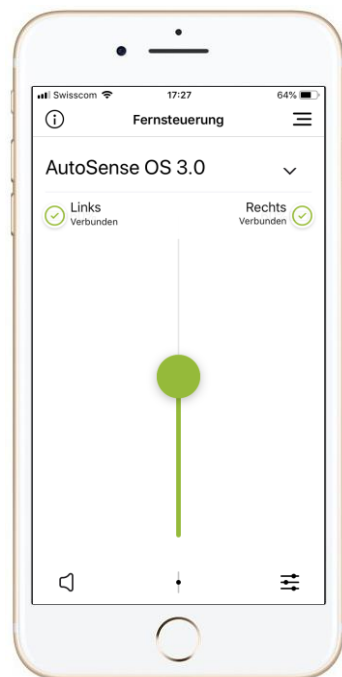
Bitte stimmen Sie zu.
Damit helfen Sie uns, die
Anwendung stetig zu
verbessern.



Android verlangt
Zugang zu den Ortungs-
diensten, 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

1.

PHONAK life is on

Hören Hörgeräte Support Hörtest myPhonak Sonova Schweiz

Registrierung Anmelden

2.

Vorname *
[Blurred]

Nachname *
Roadshow

E-Mail *
[Blurred]

Passwort * 👁 Anzeigen
[Blurred] ✓

Ihr Passwort ist: Gut

Passwort wiederholen * 👁 Anzeigen
[Blurred] ✓

☒ 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

[Blurred]

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

[Blurred]

Aktivieren Sie bitte Ihr Konto innerhalb der nächsten 28 Tage.

Bestätigen

5.

Hallo

[Blurred]

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

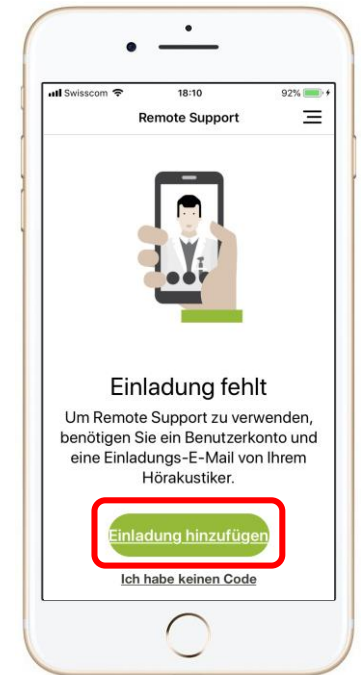
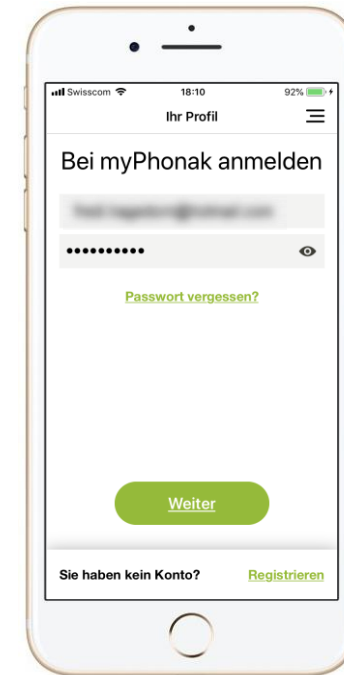
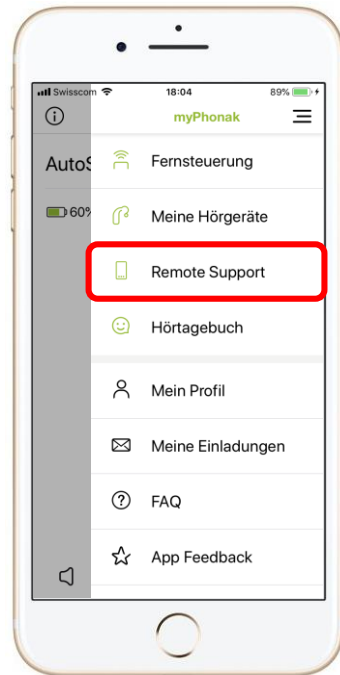
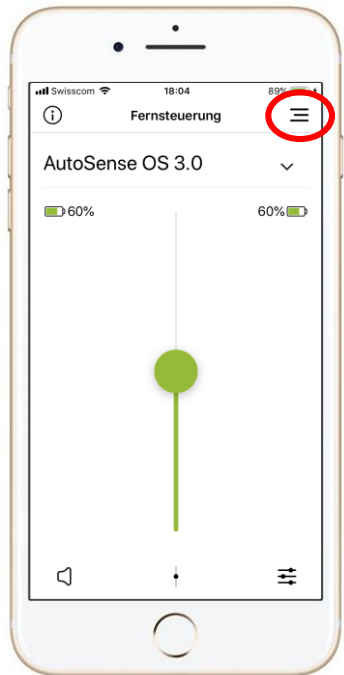
- Nützliche Tipps und Tricks für den Umgang mit Hörgeräten, z.B. Reinigung und Pflege
- Vielfältige Informationen zur bestmöglichen Nutzung von Hörgeräten, z.B. Produktinformationen, Gebrauchsanweisungen, Anleitungsvideos, Fehlerbehebungsmaßnahmen
- Alle Informationen über Ihre Hörgeräte und Ihren Hörakustiker 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

(Optional)

Einrichten des myPhonak Remote Supports 1/4

Um den Remote Support und das Hörtagebuch 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.

1. PhonakPro Login...

L

AD

01.02.2019




Audéo M90-R
SNr: 1849N08LP

i Kunde noch nicht eingel2. Einladen...

L

AD

01.02.2019



Audéo M90-R
SNr: 1849N08LP

eSolution Einladung

Einladung

MYPHONAK WEB & REMOTE SUPPORT

Kundenname

Mr. Max Müller

Sprache

German (Switzerland)

E-Mail Adresse

max.mueller@phonak.ch

i

Ich bestätige hiermit, dass ich meinen Kunden vollständig informiert habe, dass seine persönlichen Daten zur Verarbeitung an den Hörgerätehersteller übermittelt werden.
Mein Kunde hat dieser Übertragung zugestimmt.

Anleitung für Kunden

3. Versenden

Abbrechen

eSolutions verwalten

Kundenstatus

Kundenstatus (Remote Support)

Einladung verwalten

Einladungscode 123-527-445

1. ✓ Email erhalten (29.08.2019 18:42)

2. Ⓚ Einladung akzeptiert

3. Ⓚ Konto eröffnet

4. Ⓚ Hörgeräte gekoppelt

⚠ Kunde ist NICHT bereit


4. Aktualisieren

Anleitung für Kunden

Schließen

myPhonak 3.0

Gebrauchsanweisung



PHONAK

life is on

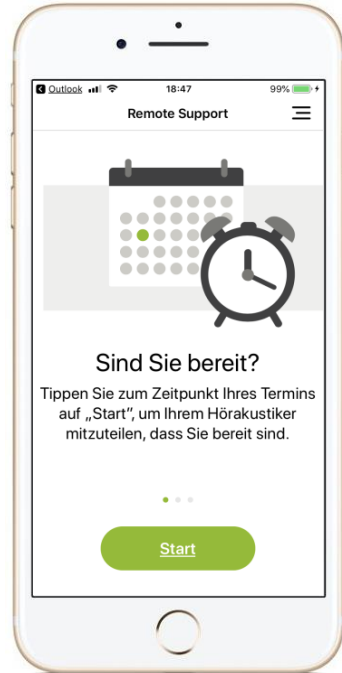
13

Einrichten des myPhonak Remote Supports 4/4

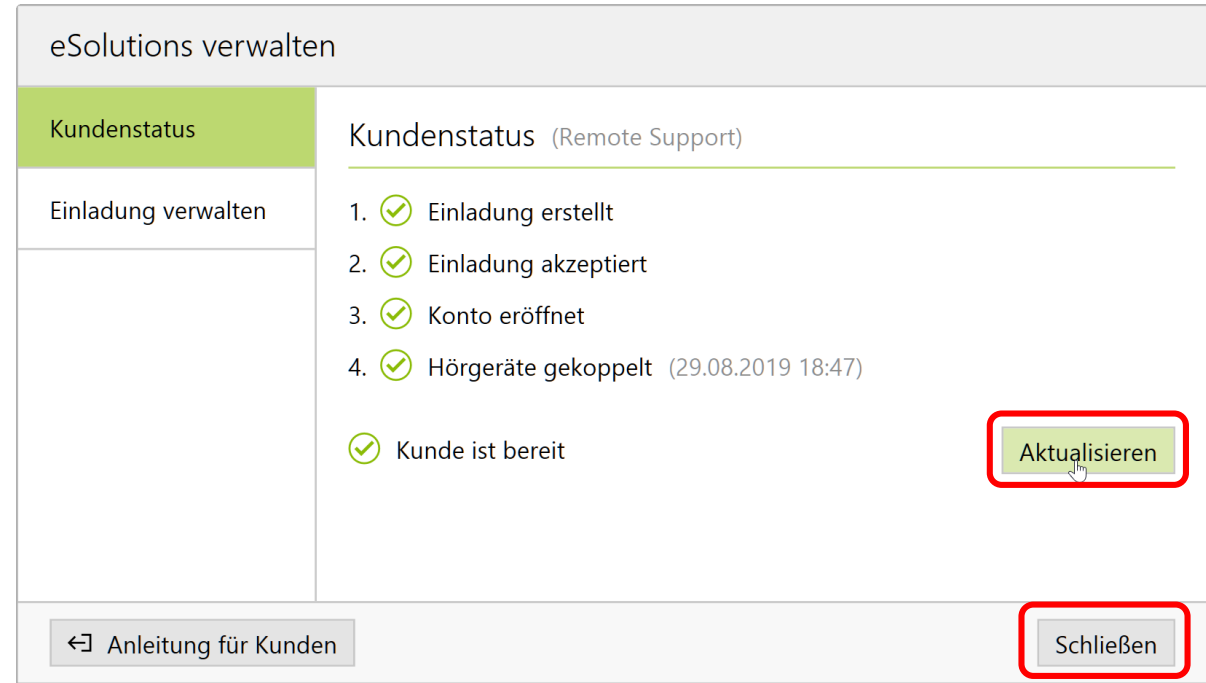
Um die Einrichtung abzuschliessen und zu kontrollieren, klicken Sie in Phonak Target auf "Aktualisieren". Der Kunde ist nun bereit.



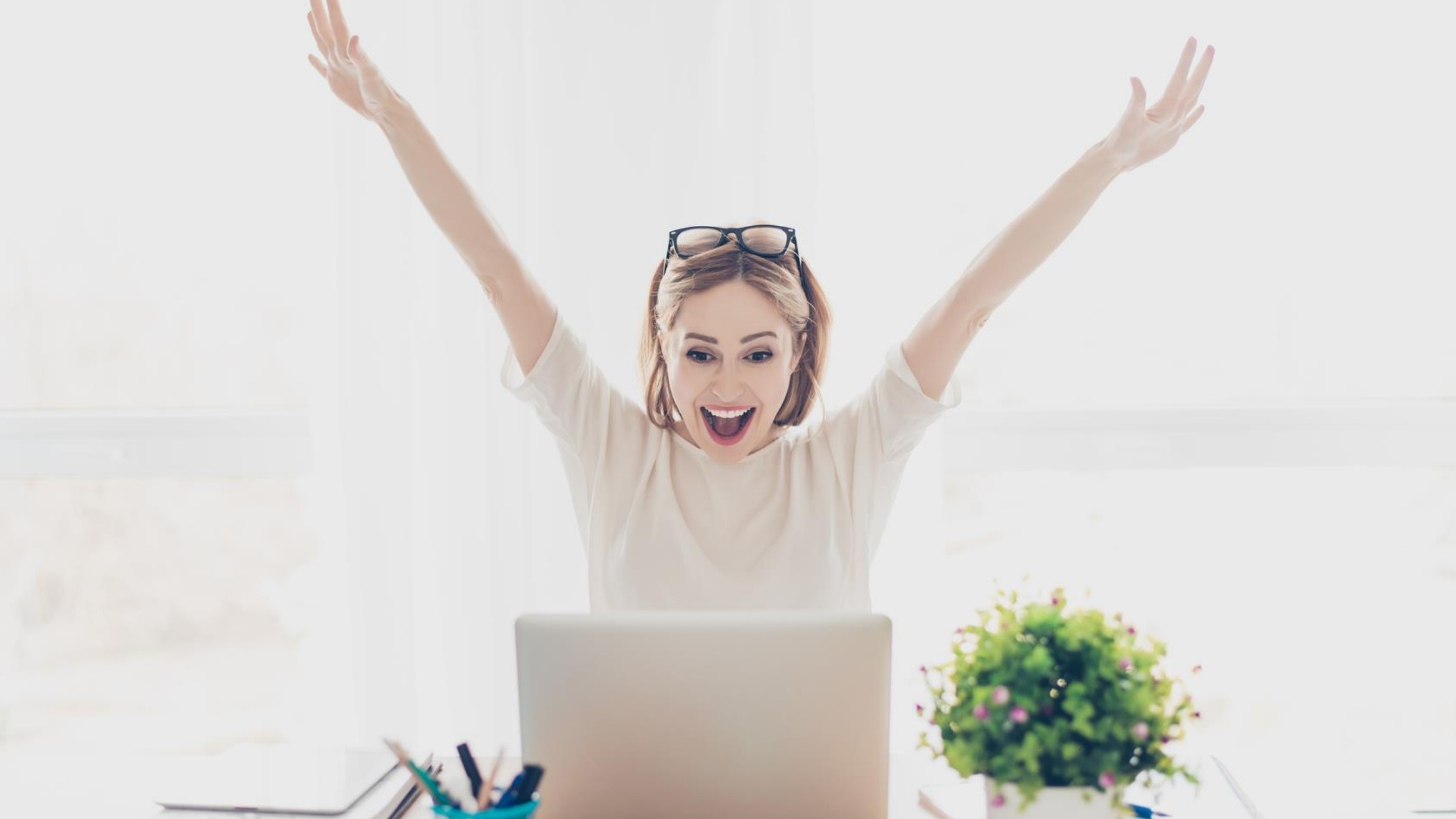
Den Einladungscode aus der Phonak Target Einladung eingeben



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



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



myPhonak App für Remote Support mit Marvel 2.0 einrichten

E-Mail

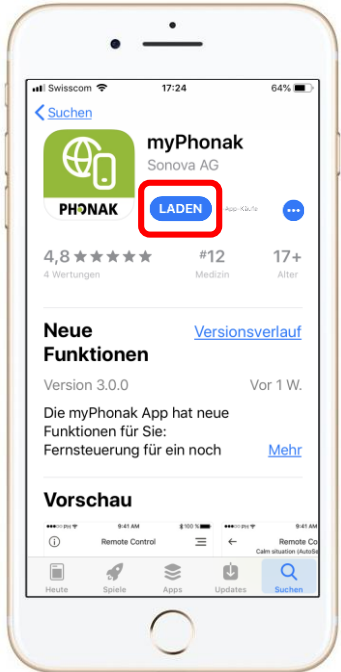
IST

auf dem Kunden- Smartphone
installiert

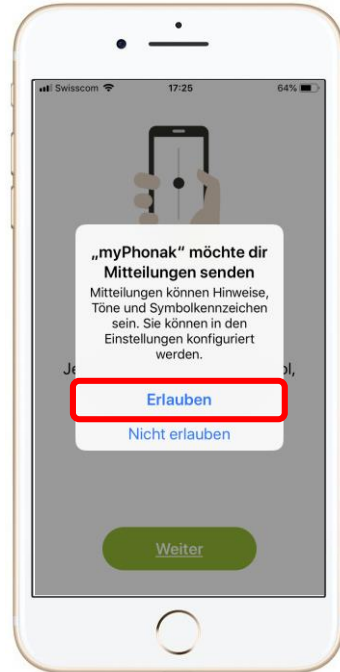
1. myPhonak App für die
Fernbedienung einrichten
2. myPhonak Konto erstellen
3. Remote Support einrichten



Einrichten der myPhonak App für die Fernbedienung 1/3



Im App Store
oder
Google Play
myPhonak laden



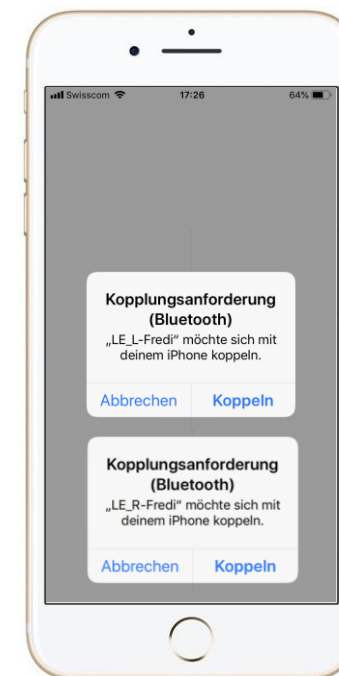
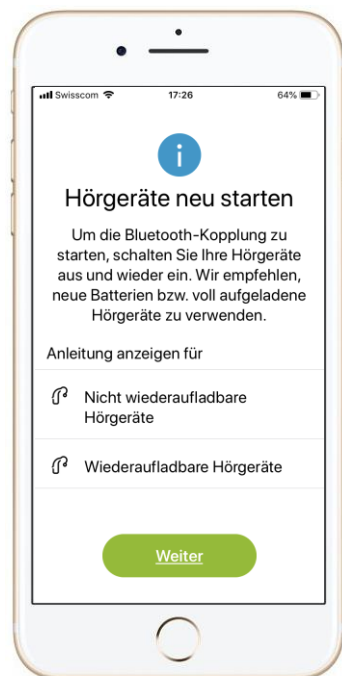
myPhonak App
öffnen und den
Instruktionen folgen



"Weiter" zeigt eine
kleine myPhonak App
Funktionsübersicht

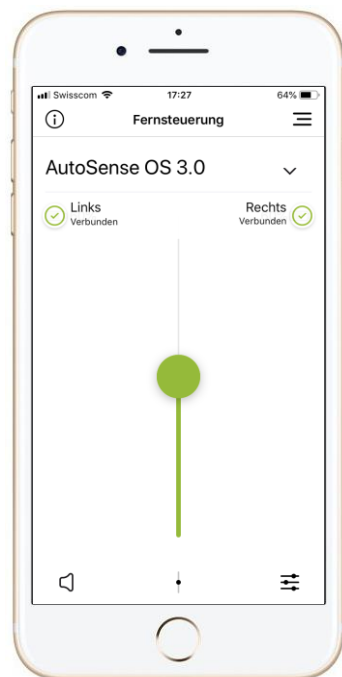


Einrichten der myPhonak App für die Fernbedienung 2/3



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

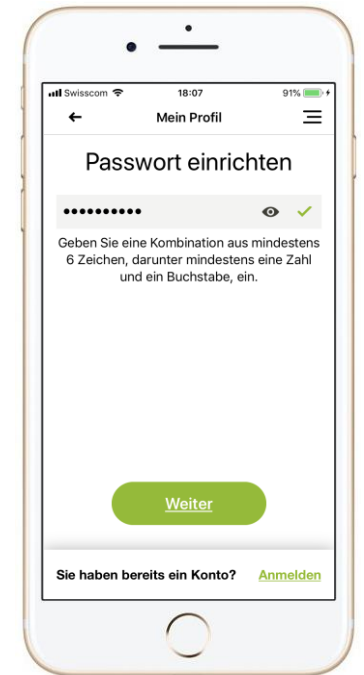
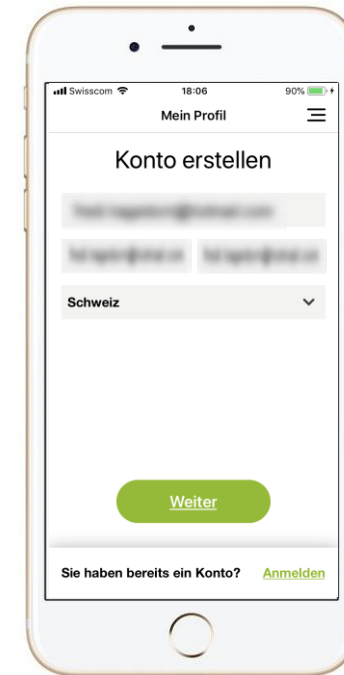
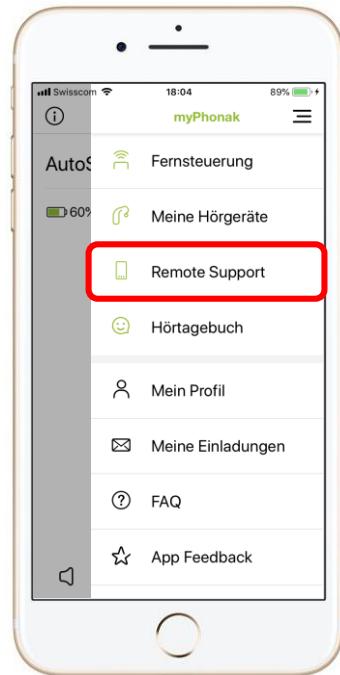
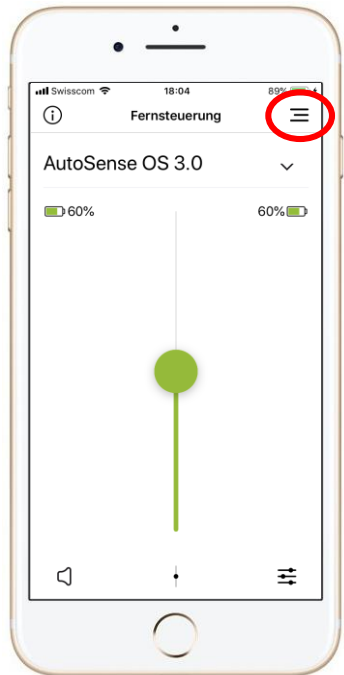
Einrichten der myPhonak App für die Fernbedienung 3/3



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.



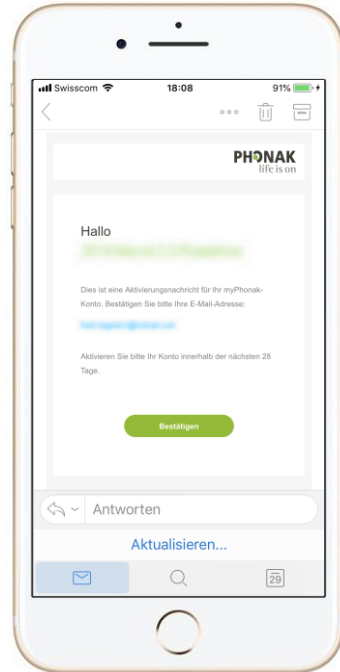
Mit dem Erstellen des
myPhonak Kontos
beginnen

myPhonak Konto erstellen in der myPhonak App 2/2

myPhonak Konto erstellt,
per Mail folgt die
Bestätigungsanfrage



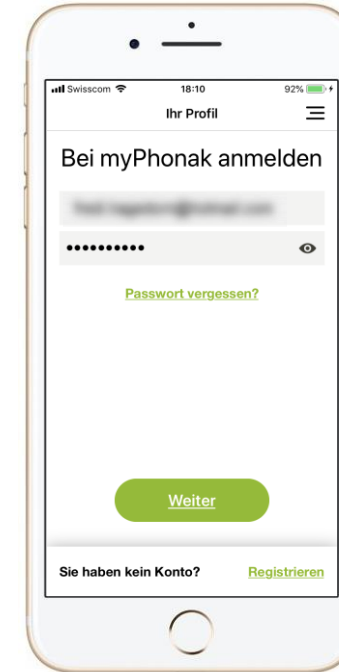
Im Mail das
myPhonak Konto
bestätigen (aktivieren)



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 Hörtagebuch nutzen zu können, müssen Sie Ihrem Kunden eine Einladung aus Phonak Target senden.


1. PhonakPro Login...

 01.02.2019

 Audéo M90-R
SNr: 1849N08LP

 Kunde noch nicht eingeloggt 2. Einladen...

 01.02.2019

 Audéo M90-R
SNr: 1849N08LP


eSolution Einladung


Einladung MYPHONAK WEB & REMOTE SUPPORT

Kundenname

Sprache

E-Mail Adresse

 Ich bestätige hiermit, dass ich meinen Kunden vollständig informiert habe, dass seine persönlichen Daten zur Verarbeitung an den Hörgerätehersteller übermittelt werden.
Mein Kunde hat dieser Übertragung zugestimmt.

 Anleitung für Kunden 3.


eSolutions verwalten

Kundenstatus


Kundenstatus (Remote Support)


Einladung verwalten


Einladungscode 123-527-445

1.  Email erhalten (29.08.2019 18:42)


2.  Einladung akzeptiert

3.  Konto eröffnet

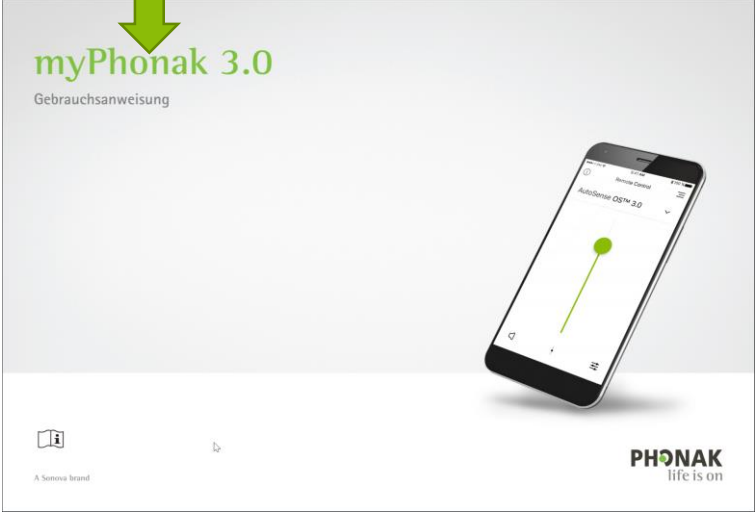
4.  Hörgeräte gekoppelt

 Kunde ist NICHT bereit

4.

 Anleitung für Kunden

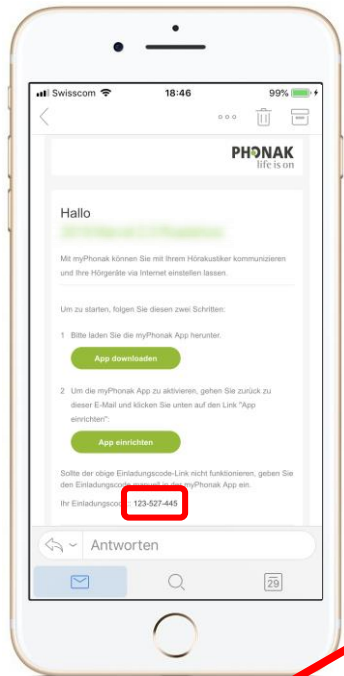
Der Einladungscode wird im E-Mail an den Kunden mitgesendet.



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



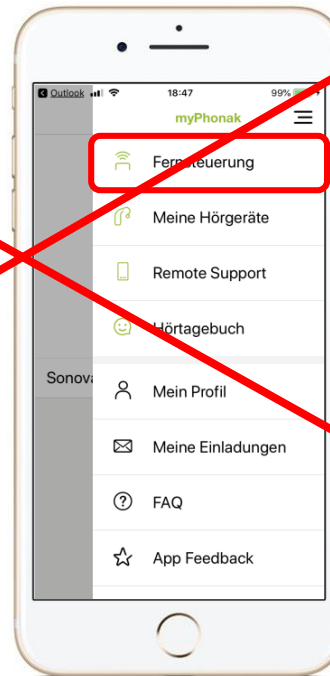
1. E-Mail von "Phonak eServices" öffnen
2. Code antippen

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

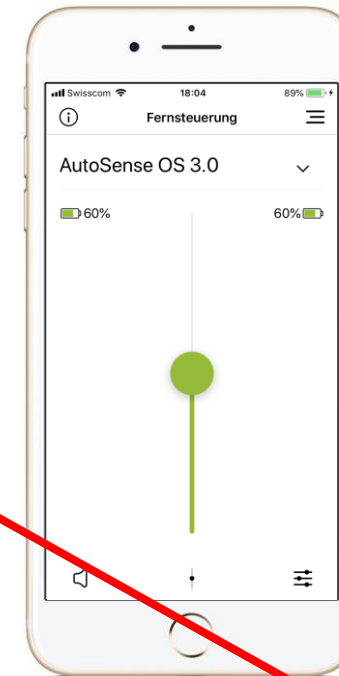


Einladung ist
bestätigt

Hörtagebuch und Distant Fitting
können verwendet werden



Kontrolle der Einrichtung
erfolgt in Phonak Target

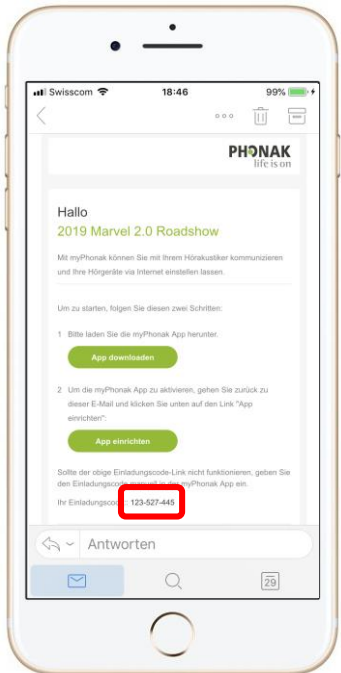


**Funktioniert oft nicht!
Weiter auf Seite 24.**

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

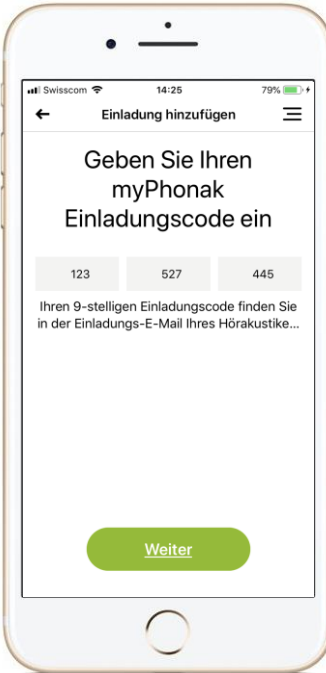


E-Mail von
"Phonak eServices"
öffnen oder den
Einladungscode
von Phonak Target
nehmen

Die Einladung
manuell hinzufügen



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

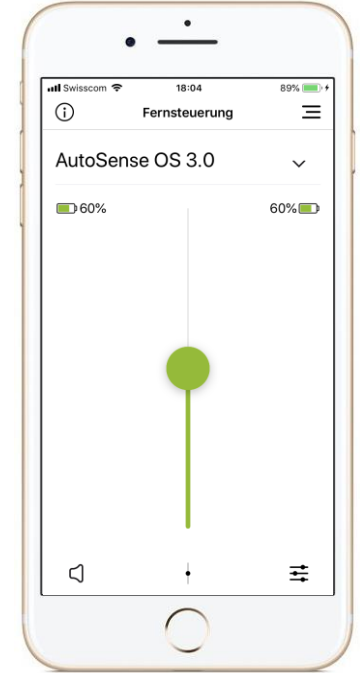


Den Einladungscode
aus der Phonak Target bzw.
dem E-Mail entnehmen und
in der Einladung eingeben

Hörtagebuch und Distant
Fitting können verwendet
werden



Einladung ist bestätigt,
zurück zur
Fernsteuerung



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.

eSolutions verwalten

Kundenstatus

Einladung verwalten

Kundenstatus (Remote Support)

1. ✓ Einladung erstellt

2. ✓ Einladung akzeptiert

3. ✓ Konto eröffnet

4. ✓ Hörgeräte gekoppelt (29.08.2019 18:47)

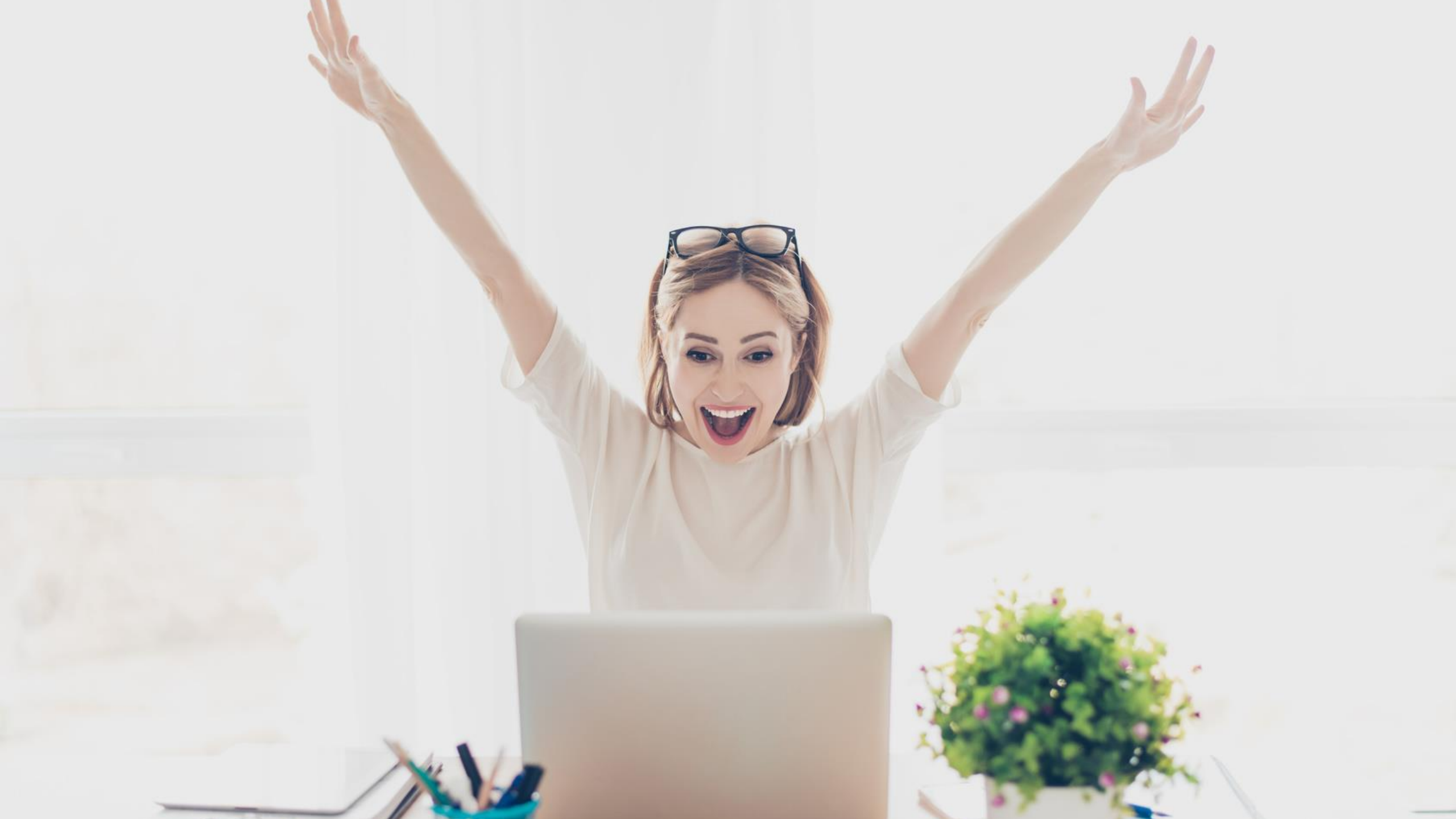
✓ Kunde ist bereit

Aktualisieren

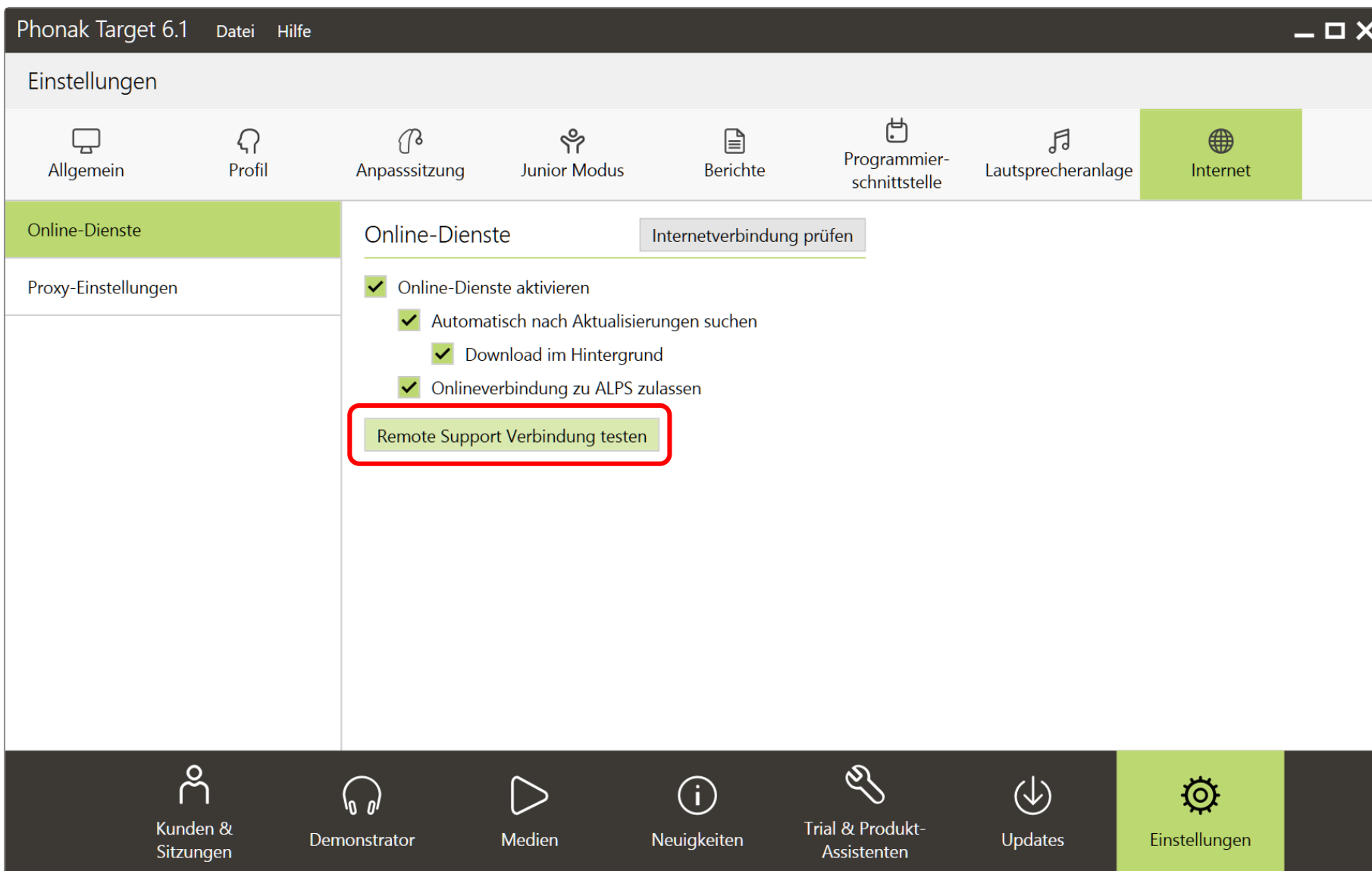
← Anleitung für Kunden

Schließen

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



Remote Support Verbindung in Phonak Target testen



Remote Support Verbindung testen

- Erfolgreicher Test:

Remote Support Test Ergebnisse

▶ Internet Verbindung	✓
▶ Mikrofon	✓
▶ Kamera	✓
▶ Präsenz	✓
▶ Netzwerk UDP aktiv	✓
▶ Netzwerk TCP aktiv	✓
▶ Verbindungsweiterleitung	✓
▶ Verbindungsantwort	✓
▶ Daten Durchsatz	✓
▶ Video Durchsatz	✓

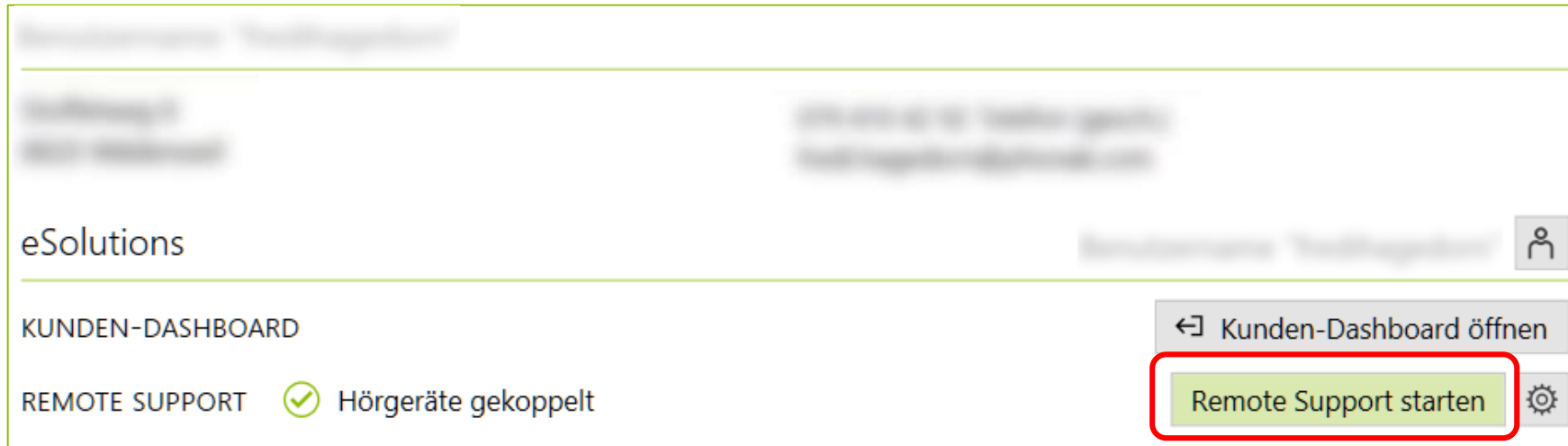
OK

Die Fernanpassung

- Remote Support



Remote Support in Phonak Target starten



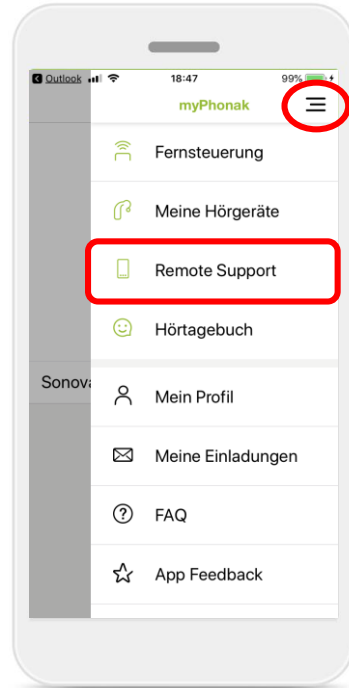
Nur wenn myPhonak App des Kunden eingerichtet ist, erscheinen diese Felder.

Remote Support erscheint nur, wenn in PhonakPro eingeloggt ist.

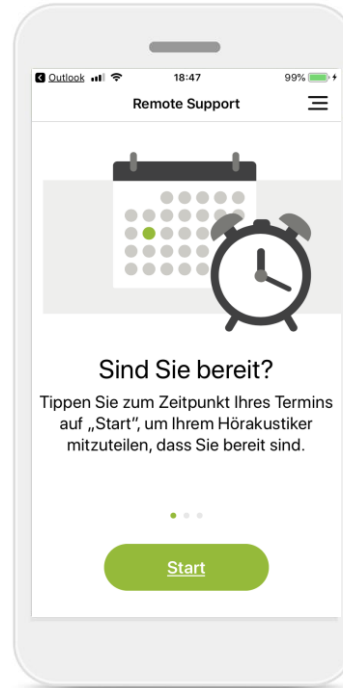
Remote Support auf dem Smartphone starten



Auf myPhonak
Nachricht tippen:
myPhonak App öffnet

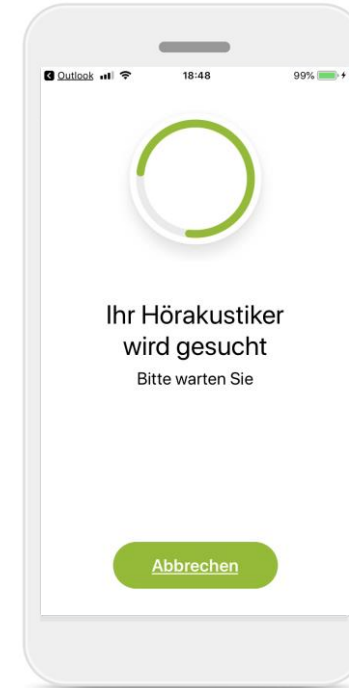


Remote Support
antippen

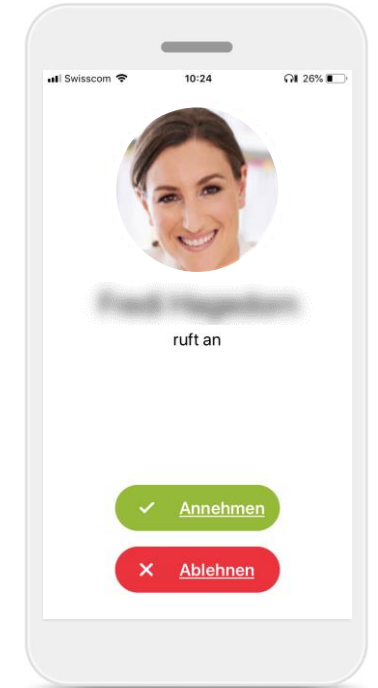


Start der
Remote-Sitzung

Erlauben Sie Zugriff auf
Mikrofon und Kamera



Warten auf
Verbindung



Video-
anruf an-
nehmen



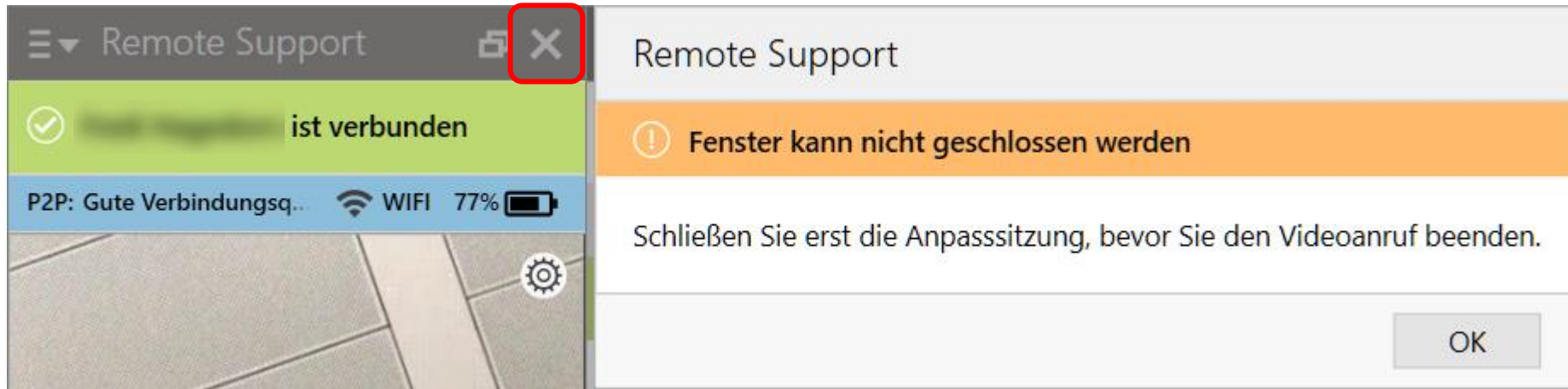
Anpassung starten

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 displays the Phonak Target 6.0.1 software interface. On the left, a video feed shows a man with glasses and a beard. Below the video are icons for video, microphone, and a red phone icon. A status bar at the top left indicates 'ist verbunden' (connected) and 'P2P: Gute Verbindungsq...' (Good connection quality). A green arrow points from the 'Remote Support' button in the top left to a 'Remote Support' dialog box. The dialog box has a title bar 'Remote Support' and a section 'Auswahl Medienquelle:' (Media source selection) with two options: 'Microphone Array (Realt...' and 'Integrated Webcam'. A 'Schließen' (Close) button is at the bottom of the dialog. The main interface is titled 'Kunden & Sitzungen' (Customers & Sessions). It features a search bar 'Suchen...' and a button 'Alle Kunden anzeigen' (Show all customers). Below is a table with columns 'Kunden Nr.', 'Nachname', and 'Vorname'. The first row shows 'Audéo B-Direct' and 'Fred'. The second row shows 'Audéo M90-312'. On the right side, there is a section for 'eSolutions' with a 'HÖRTAGEBUCH' (Hearing diary) and a 'REMOTE SUPPORT' status 'Hörgeräte gekoppelt' (Hearing aids connected). Below this is 'Sitzung 3' (Session 3) dated '01.02.2019 19:23'. At the bottom, there are two hearing aid icons labeled 'Audéo M90-R' with serial numbers '1849H0483' and '1849H048D'. A red box highlights the 'Sitzung öffnen' (Open session) button at the bottom right, next to a green circle with the number '2.'.

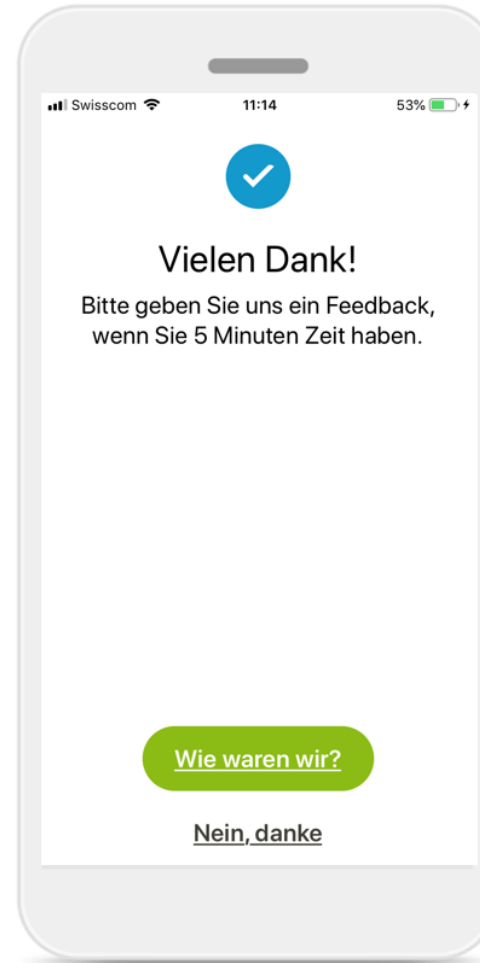
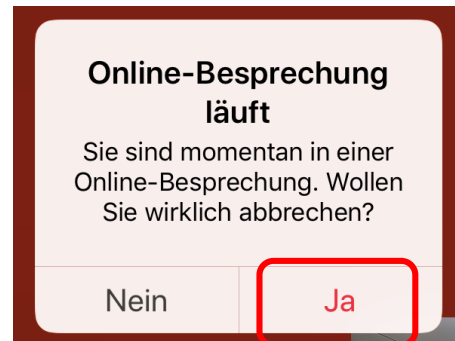
- Smartphone dient als Noahlink Wireless
- Hörgeräte **Verbinden** wie gewohnt; die Hörgeräte sind nach dem Verbinden NICHT gemutet.
- Nach dem Verbinden ist die Anpassung in der Geschwindigkeit wie im Akustikgeschäft – in Echtzeit.
- Was kann aus Sicherheitsgründen nicht durchgeführt werden:
 - AudiogramDirect (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.

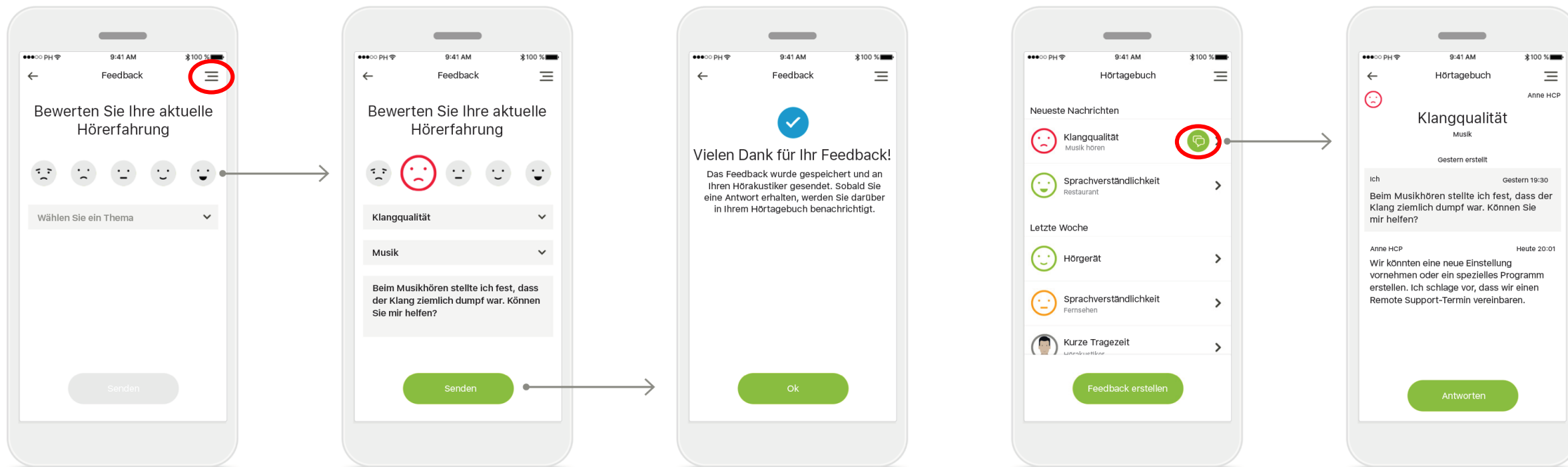
Damit helfen Sie uns, die Anwendung stetig zu verbessern.

Das Hörtagebuch

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



Kundenmeldungen über myPhonak App, das Hörtagebuch



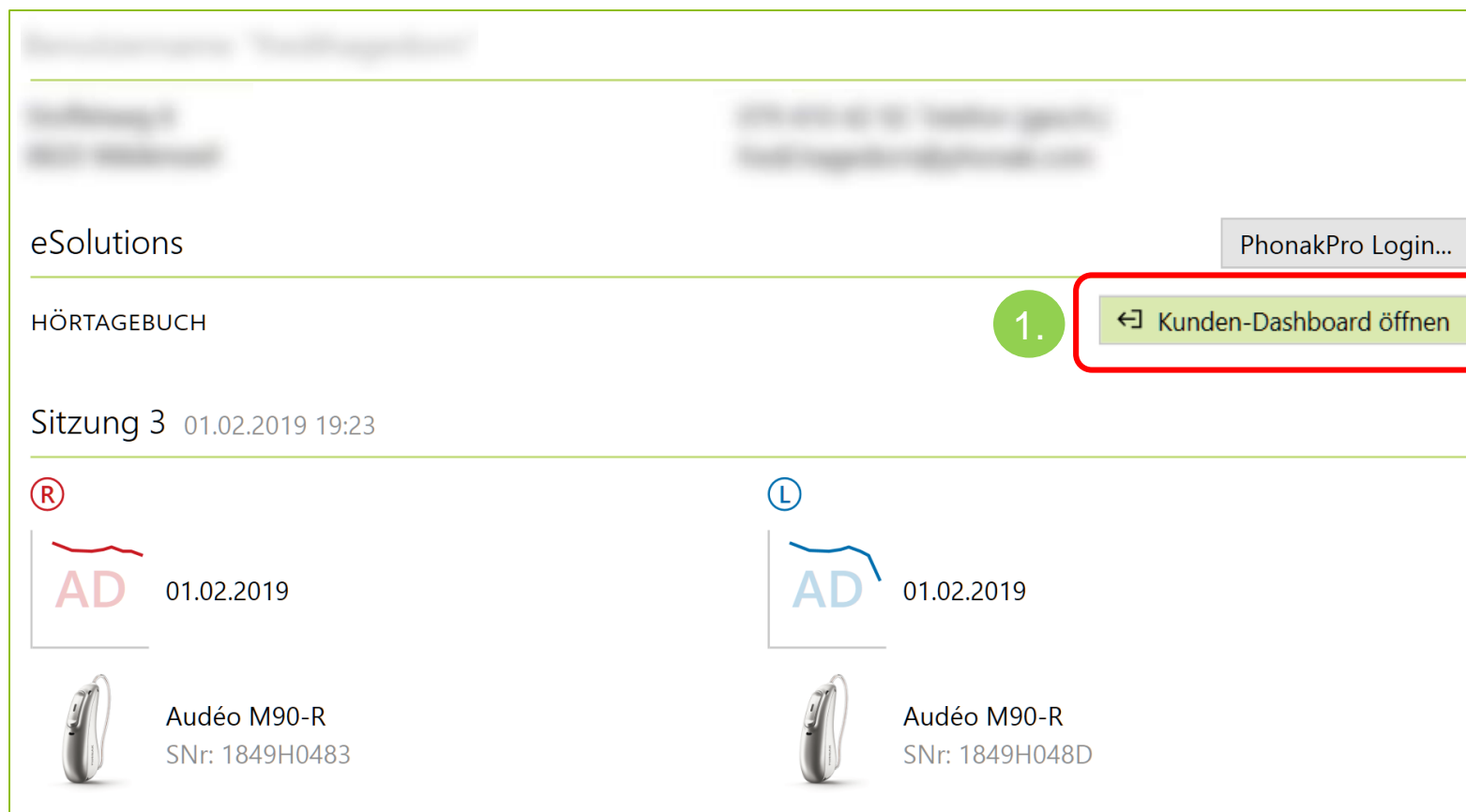
1. Hörtagebuch wählen
2. Geben Sie Ihre Zufriedenheit ein:
Gesicht wählen

Wählen Sie
ein Thema

Ihr Hörakustiker
hat Ihnen
geantwortet

Ansehen eines
bestimmten
Feedbacks mit
einer Nachricht

Aus Phonak Target direkt zum Kunden-Hörtageuch



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

Hörtagebuch-Dashboard

[◀ Alle Kunden](#)

Kunde

Hörakustiker

Durchschnittliche Tragezeit

2.92 Std./Tag

R Audéo M90-R

2.92 Std./Tag

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.

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

×

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?

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)

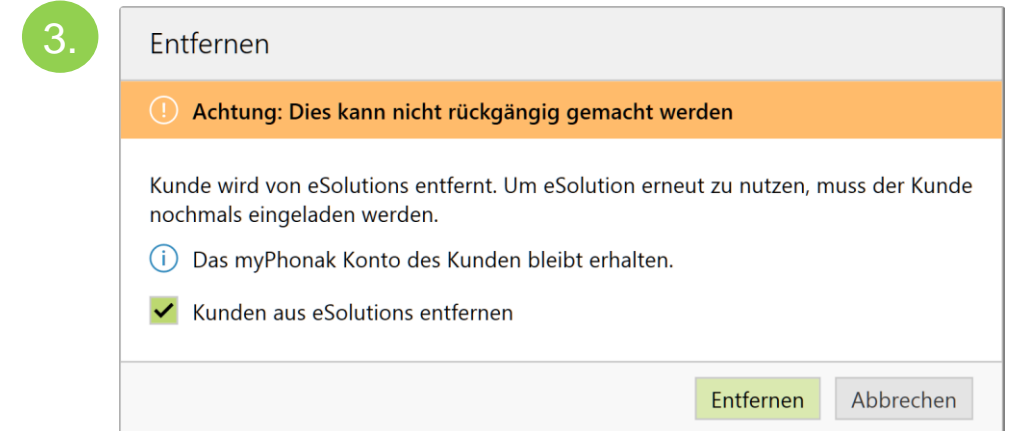
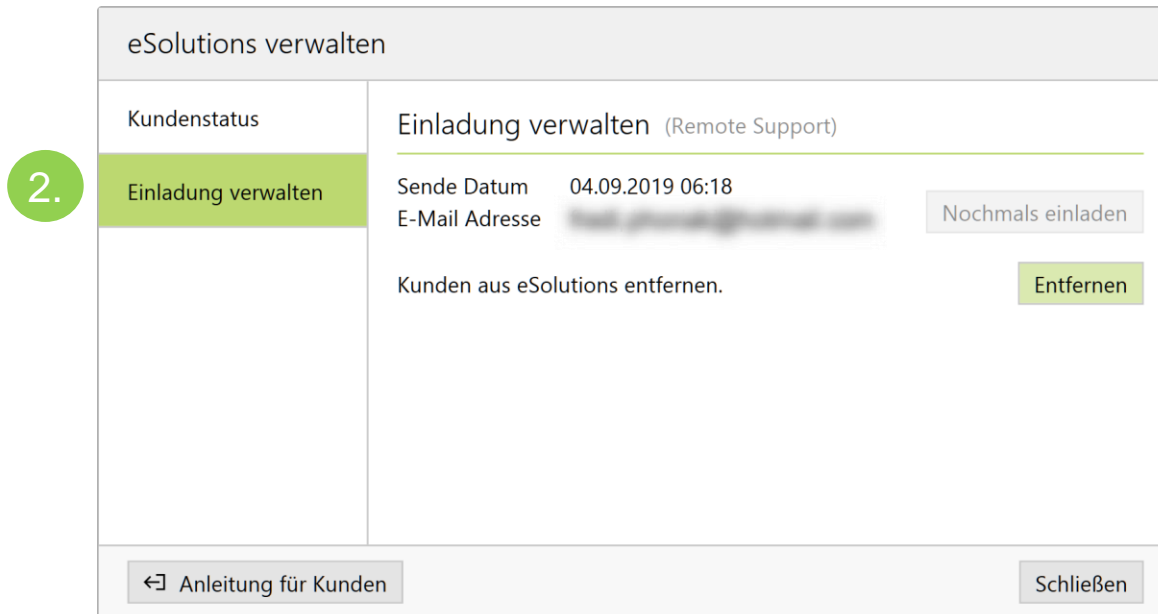
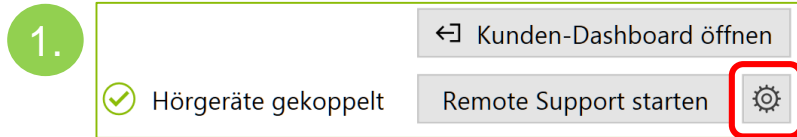
Problemlösung

- 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



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



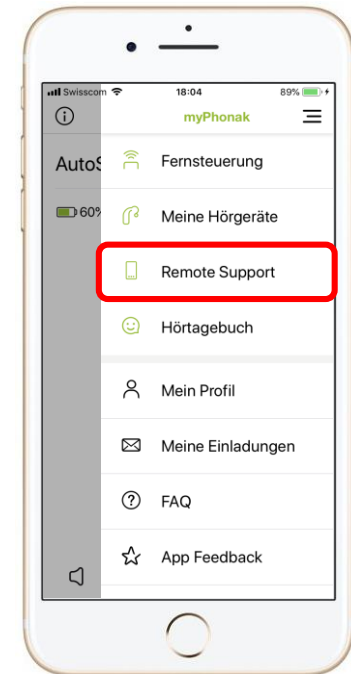
Kunde hat seine Marvel: mit myPhonak App verbunden und ein my.phonak.com Konto erstellt

- 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





 Kunde noch nicht eingeladen [Einladen...](#)


Smartphone des Kunden:

eSolutions verwalten	
Kundenstatus	Kundenstatus (Remote Support)
Einladung verwalten	Einladungscode 123-527-445



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

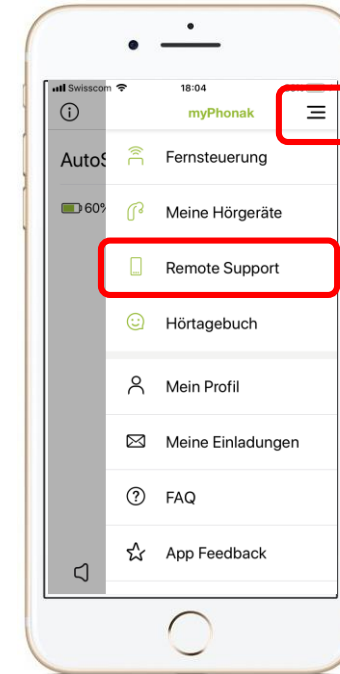
 Kunde noch nicht eingeladen

Einladen...





Phonak Target:


eSolutions verwalten	
Kundenstatus	Kundenstatus (Remote Support)
Einladung verwalten	Einladungscode 123-527-445

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)

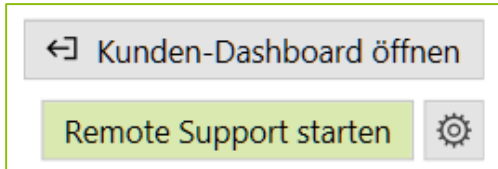
 Kunde ist bereit

Aktualisieren

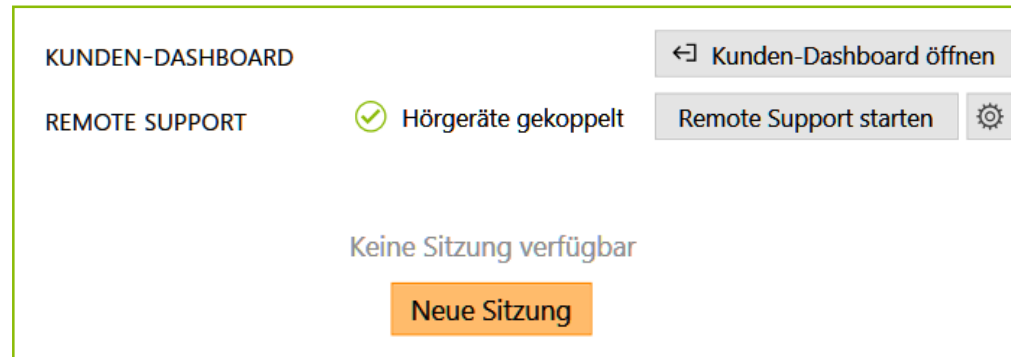
Wenn die Einrichtung nicht funktioniert:
myPhonak App löschen, neu installieren
und die Einrichtung erneut vornehmen.
Kunde aus Remote Support entfernen
und erneut einladen.

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 Seriennummern 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

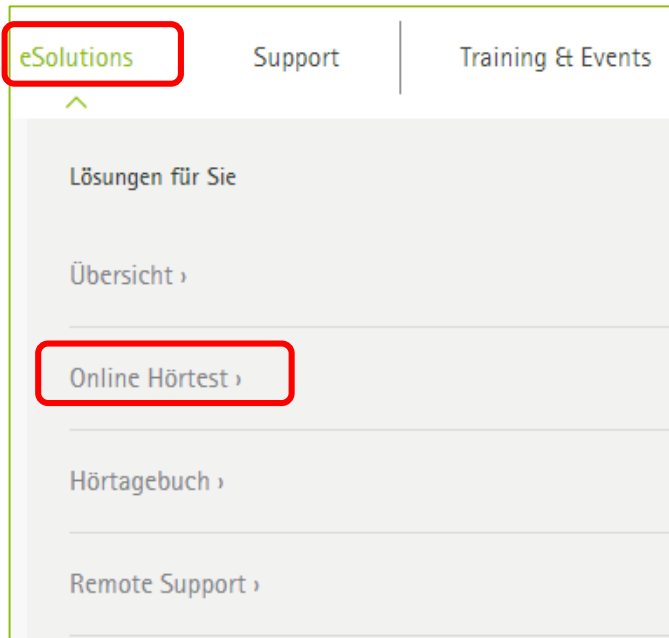
Erstellen des eigenen online Hörtests



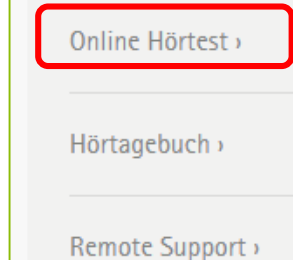
Den eigenen, kostenlosen Hörtest erstellen

1. www.phonakpro.ch

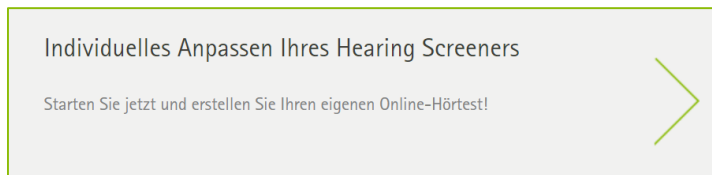
2.



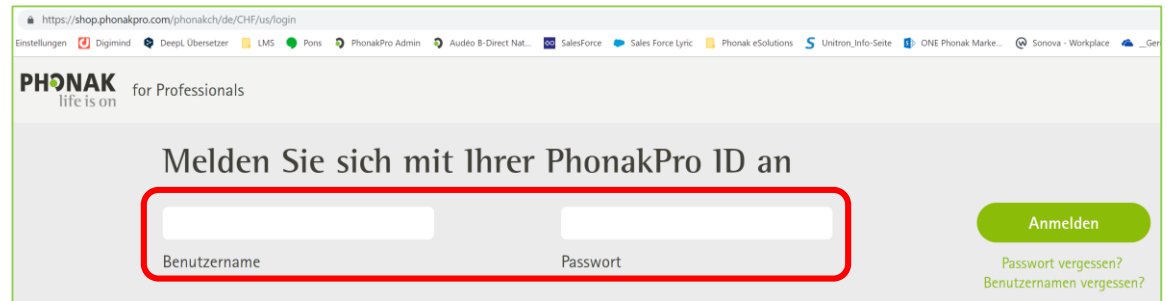
3.



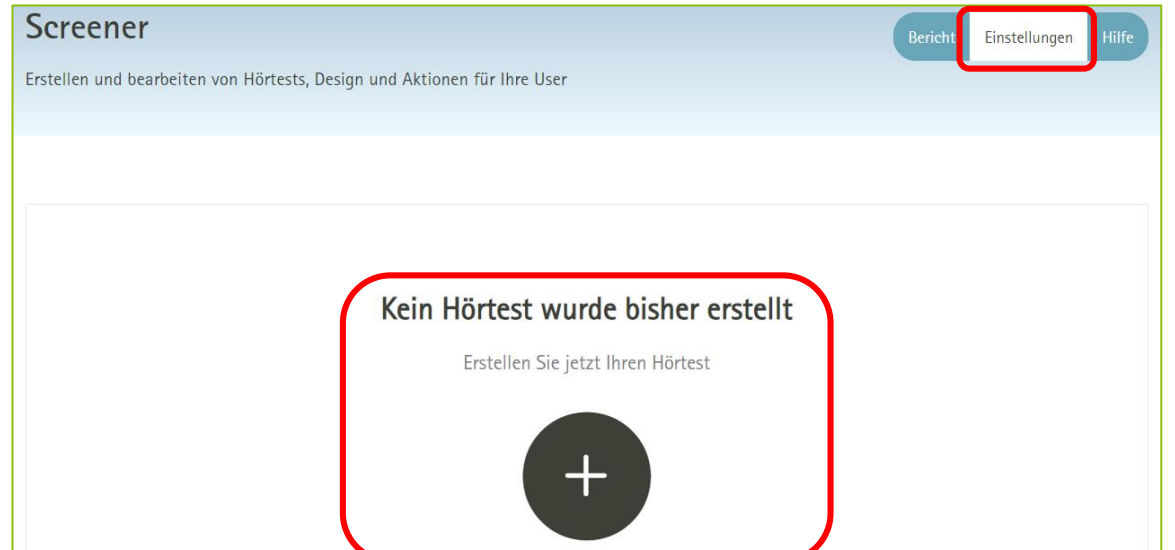
4.



5.



6.



7.

1. ☒ Neuen Hörtest erstellen

Test Hören Roadshow April 2019

fredi.hagedorn@phonak.com

Test Zentrum, Musterstrasse 12, 8712 Stäfa, 012 345 67 89, fred.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-Namen eingeben.

E-Mail Adresse Ihres Geschäfts eingeben.

Adresse, Telefonnummer und Mail Adresse Ihres Geschäfts eingeben.

Internetadresse wird erstellt, Name des Hörtests eingeben

3.

Link zum Hörtest

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

4.

Link zum Hörtest

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.

5.

Sprache

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 griffigen 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

2.

Ungesicherte Änderungen

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

Weiter editieren

[Änderungen verwerfen](#)

3.

Hörtest erstellen

Vorschau des Hörtests

Hörtest speichern

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

5.

Design Einstellungen

Eigenes Motiv

Schriftart

Primärfarbe

Sekundärfarbe

Knopf-Form

Schatten

Logo (PNG)

Logo-Ausrichtung

Benutzerdefiniertes Favicon (min 64x64, max 512x512, PNG)

Bilderset

Roboto

☒ Schriftfarbe invertieren

☐ Schriftfarbe invertieren

Wechseln

Wechseln

Set7

[Neues Bilderset erstellen](#)

Jetzt gelangen Sie mit "Bearbeiten" in die Design Einstellungen

59

PHONAK life is on Professionel

[Abbrechen](#) **Änderungen speichern**

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! >

Rechtliches Powered by Sonova

Design Einstellungen

Eigenes Motiv

Schriftart

Arial

Primärfarbe ☒ Schriftfarbe invertieren

Sekundärfarbe ☐ Schriftfarbe invertieren

Knopf-Form


Schatten

Logo (PNG) [Wechseln](#)

Logo-Ausrichtung

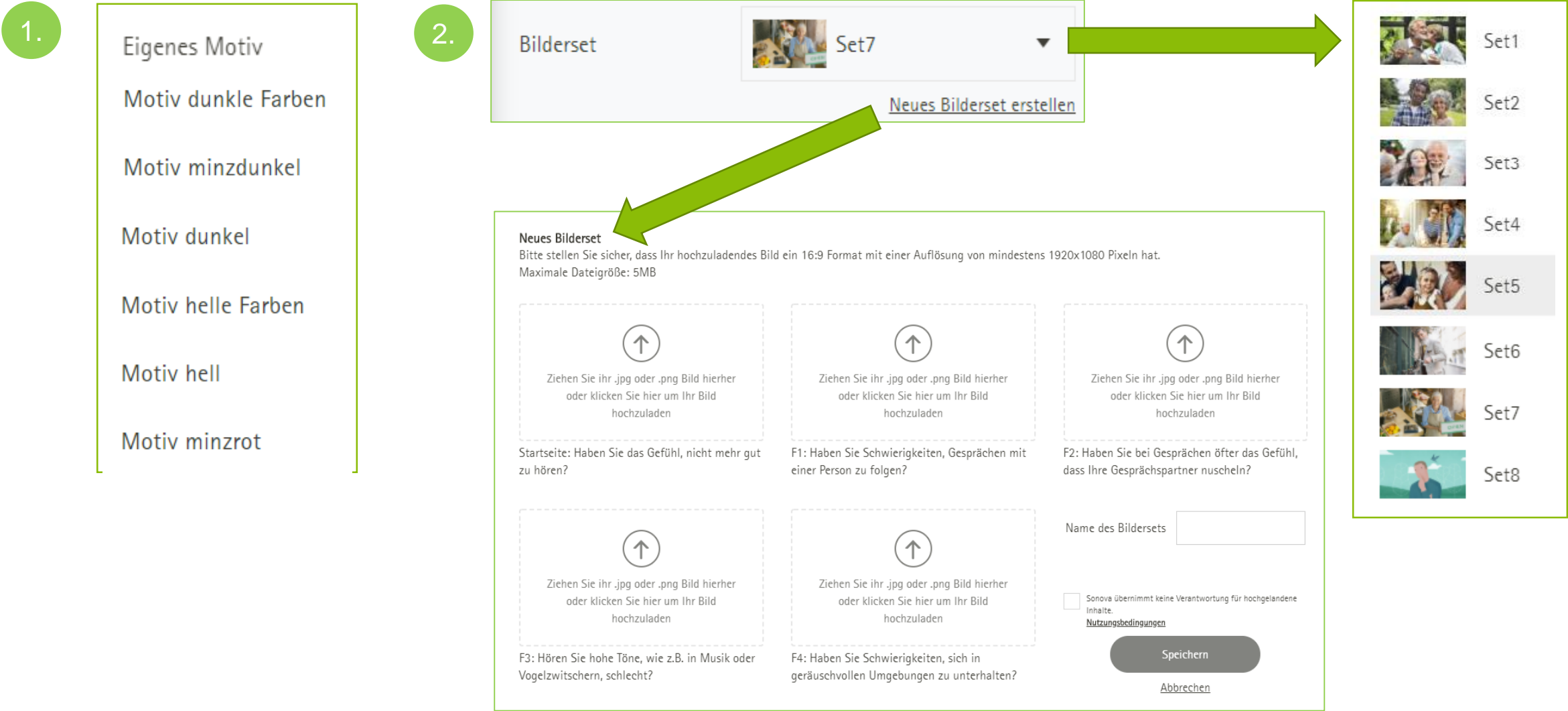
Benutzerdefiniertes Favicon (min 64x64, max 512x512, PNG) [Wechseln](#)

Bilderset




 Set7

[Neues Bilderset erstellen](#)

Design Einstellungen, Motiv und Bilderset auswählen



Hörtest-Darstellung auf verschiedenen Geräten, Ihr Logo

1. **PHONAK** life is on Professionel    Ab 2. [An](#) [Änderungen speichern](#)

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>

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](#)

Integrationen

1.

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

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

3.

[Mehr über URL Parameter](#)

4.

Hörtest speichern

Berichte in Listen- oder Grafikform

Phonak Screener

Ergebnisse anzeigen mit Filter nach Name und Datum

Willkommen

Bericht

Einstellungen

Hilfe

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

1

*Nur Schätzungen (kein klinisches Audiogramm!)

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 %

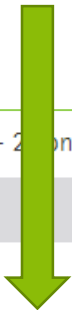
Eine Aktion angeklickt

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

Ja	0 %
Nein	100 %



Einzelne Hörtestresultate einsehen



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 Termin 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 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 Hörakustiker mit Link zum Ergebnis des Tests.



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 Testergebnis.



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
Sonova Schweiz

Lösungen

Support

Hörtest

myPhonak

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