

Questions Fréquentes

Remote Support – le réglage à distance Phonak

La caméra est-elle obligatoire ?

Oui, il faut posséder une webcam pour démarrer un réglage à distance. La caméra pourra être désactivée pendant la session de réglage si l'audioprothésiste ne souhaite pas partager la vidéo.

Les aides auditives doivent-elles avoir la dernière mise à jour ?

Non, il faut que les aides auditives aient été programmées avec la version Phonak Target 6.1.7 qui est sortie en septembre 2019.

Peut-on mettre à jour les appareils avec Remote Support ?

Non, on peut faire les réglages disponibles dans la session d'appareillage.

Peut-on faire du réglage à distance avec les aides auditives Marvel Trial ?

Oui, les aides auditives Trial sont compatibles avec la fonction Remote Support pour le réglage à distance.

Le client peut-il utiliser une tablette plutôt qu'un Smartphone ?

Oui. Les appareils Marvel ne pourront être connectés qu'à une seule application à la fois. Soit l'application de la tablette, soit l'application du Smartphone.

Peut-on faire un audiogramme via le réglage à distance?

Oui avec la version de Phonak Target 6.2.7 ou supérieure, la fonction AudiogramDirect est disponible.

Existe-t-il un mode démo de l'application myPhonak ?

Non mais une présentation est disponible sur [Phonak Learning](#).

Il existe aussi des vidéos de démonstrations sur [YouTube](#) et sur [Phonak Learning](#).

Y a-t-il un risque de perte de réglage ?

Oui et non. Si la session est interrompue sans avoir eu le temps de sauvegarder les réglages alors le patient aura les réglages précédents lors du redémarrage des aides auditives.

Les assistant(e)s peuvent-ils/elles faire les invitations ?

Oui, si les assistant(e)s ont accès à Phonak Target sur un poste de travail.

Phonak utilise-t-il les adresses email qui sont utilisées pour les invitations ?

Non. La RGPD nous interdit d'avoir des données personnelles. Toutes les données sont cryptées anonymisées.

Je n'arrive pas à valider l'invitation car le bouton « Envoyer » est grisé, que se passe-t-il ?

Bien vérifier l'adresse email. Cela arrive fréquemment qu'un espace se présente avant ou après l'adresse mail lorsqu'un copier-coller est réalisé.

Le réglage à distance utilise-t-il de la bande passante ?

Oui, aussi bien pour le transfert de données que pour l'utilisation de la caméra. Une connexion Wifi avec une ligne minimum ADSL/VDSL est recommandée. Une connexion FTTH/FTTLa (Fibre) offre de meilleures performances (stabilité, rapidité...). L'utilisation des données mobiles en 4G/4G+ est aussi possible.

Peut-on installer Phonak Target sur un Mac pour faire les réglages à distance ?

Non, Phonak Target peut être installé uniquement sur un environnement Windows.

Peut-on faire des réglages à distance avec Target sans Noah ?

Oui Target peut être utilisé avec Noah ou en Standalone. Le réglage à distance est disponible que ce soit en Standalone ou via Noah.

Que faire si j'entends mal mon patient lors d'une session de réglage à distance et/ou si mon patient m'entend mal ?

Il est recommandé dans ce genre de cas d'utiliser un micro-casque USB pour optimiser la qualité sonore.

Que faire si la qualité de connexion est insuffisante voire mauvaise ?

Pour optimiser la connexion lors d'une session de réglage, il est recommandé de désactiver les caméras à la fois côté audioprothésiste et côté patient.

Puis-je faire un réglage à partir d'un autre ordinateur que celui dont je me sers habituellement en cabine ?

Oui, il suffit d'envoyer une invitation au patient par mail et qu'il l'accepte. Il sera alors possible d'ajuster ses réglages même sans accès aux réglages initiaux.