

# Fehlerbehebung Hörtagebuch

Hörakustiker



Problem	Lösung
<i>Im Fachgeschäft:</i> Die Hörgeräte des Kunden lassen sich nicht mit der App koppeln	Trennen Sie die Bluetooth®-Kopplung Öffnen Sie Phonak Target → Geräteoptionen → Überprüfen Sie „Alle Kopplungen löschen“

Problem	Lösung
Ich kann keine vorhandene Remote Support-Einladung nutzen, um mit der Nutzung des Hörtagebuchs zu beginnen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Das Hörtagebuch ist erst seit November 2018 verfügbar. Um eine Verwechslung zwischen vorhandenen und neuen Abonnements zu vermeiden, senden Sie eine neue Einladung aus Phonak Target, um Bestandskunden aufzunehmen.</li></ul>
Die Verbindung der Hörgeräte mit der App ist verloren gegangen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Das Hörtagebuch hindert einen Kunden nicht daran, ein Feedback zu geben. Um Feedback zu senden und auf dem Kunden-Dashboard sichtbar zu sein, muss der Kunde jedoch online sein.</li></ul>
Ich kann keinen meiner registrierten Kunden auf dem Kunden-Dashboard sehen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stellen Sie sicher, dass sie die korrekte PhonakPro-ID verwenden, mit der Sie Ihre Kunden auch registriert haben. Wenn Sie die korrekte ID verwenden, werden Sie die Liste Ihrer Kunden sehen.</li></ul>

Problem	Lösung
Ich erhalte kein neues Feedback bzw. keine neuen Nachrichten von meinem Kunden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Überprüfen Sie, ob der Kunde Ihre Einladung in seiner myPhonak App entfernt hat</li><li>• Um Nachrichten zu versenden und zu erhalten, laden Sie den Kunden erneut ein und stellen Sie sicher, dass keine anderen aktiven Einladungen in seiner App vorhanden sind.</li></ul>
Ich erhalte keine E-Mails mit neuen, auf dem Dashboard verfügbaren Alarmen/Signaltönen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Überprüfen Sie die E-Mail-Adresse, die in Ihrem PhonakPro-Konto hinterlegt ist.</li><li>• Die E-Mail-Zusammenfassung und auch die niedrigen Zufriedenheitsbewertungen gehen an die E-Mail-Adresse, die mit Ihrem PhonakPro-Konto verknüpft ist</li></ul>
Über den Link in der Target wird das Kunden-Dashboard nicht geöffnet	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gehen Sie zu <a href="http://www.phonakpro.de">www.phonakpro.de</a> und geben Sie Ihre PhonakPro-ID sowie Ihr Kennwort ein, um auf das Kunden-Dashboard zuzugreifen</li></ul>

Frage	Antwort
Wie kann ich das Hörstagebuch neuen Kunden anbieten?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Die Einladung zu eSolutions von Phonak Target bietet Zugang zu Remote Support und zum Hörstagebuch</li></ul>
Kann ich das Hörstagebuch auch bestehenden Kunden, die Remote Support nutzen, anbieten?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja. Sie müssen eine neue Einladung von Phonak Target an den Kunden senden. Über die neue Einladung hat er sofort Zugang und kann mit der Nutzung des Hörstagebuchs beginnen</li></ul>
Was geschieht, wenn ein Kunde meine Einladung aus seiner App gelöscht hat?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wenn ein Kunde Ihre Einladung aus der App gelöscht hat, erhalten Sie von diesem Kunden keine Nachrichten und kein Feedback mehr. Auf dem Kunden-Dashboard gibt es eine Benachrichtigung, dass Sie keine neuen Informationen mehr erhalten werden.</li><li>• Der Verlauf bis zu dem Zeitpunkt, an dem die Einladung gelöscht wurde, ist auf dem Kunden-Dashboard zu sehen.</li></ul>

Frage	Antwort
Kann ich einem Kunden eine Nachricht schicken, ohne Feedback von ihm erhalten zu haben?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja. In Ihrem Kunden-Dashboard haben Sie die Möglichkeit, einen neuen Nachrichten-Thread zu starten.</li><li>• Klicken Sie auf die neue Nachricht. Dann können Sie einen Betreff eingeben sowie jeglichen weiteren Text, den Sie Ihrem Kunden übermitteln möchten</li></ul>
Muss ich auf das Kunden-Dashboard zugreifen, um festzustellen, ob neue Informationen vorhanden sind?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nein. Sie müssen das Dashboard nicht regelmäßig kontrollieren.</li><li>• Sie erhalten täglich eine E-Mail Zusammenfassung. Darin sind die Anzahl und der Typ der Alarme/Signaltöne angegeben, die beim Kunden-Dashboard eingegangen sind. Auf diese Weise können Sie den Inhalt mühelos prüfen.</li><li>• Einzelheiten und den genauen Inhalt der Nachrichten erhalten Sie dann direkt im Kunden-Dashboard.</li></ul>

Frage	Antwort
<p>Muss ich direkt zu PhonakPro gehen, um auf das Kunden-Dashboard zuzugreifen?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nein. Es gibt mehrere Möglichkeiten, wie Sie auf das webbasierte Kunden-Dashboard zugreifen können.<ul style="list-style-type: none"><li>• Über die E-Mail Zusammenfassungsnachricht</li><li>• Indem Sie direkt zu <a href="http://www.phonakpro.de">www.phonakpro.de</a> gehen</li><li>• Sie können auch direkt den Link in der Phonak Target nutzen</li></ul></li><li>• Sie werden aufgefordert, Ihre PhonakPro-ID und Ihr Kennwort für den Zugang zum Dashboard einzugeben.</li></ul>
<p>Was geschieht, wenn ein Kunde die niedrigste Zufriedenheitsbewertung eingibt?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wenn ein Kunde die niedrigste in der App verfügbare Bewertung eingibt, wird eine zusätzliche E-Mail-Benachrichtigung ausgelöst, da dies darauf hindeuten kann, dass der Kunde Ihre Unterstützung benötigt.</li></ul>

Frage	Antwort
Wie kann ich einen Kunden von meinem Kunden-Dashboard entfernen?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gehen Sie für die Verwaltung der Kundendaten zu Phonak Target und entfernen Sie sie aus eSolutions</li></ul>
Ist das Hörtagebuch nur für die Testphase bei Erstanwendern vorgesehen?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es ist im Wesentlichen für Hörgeräteträger konzipiert, die ihr Hörerlebnis teilen und mit Ihnen kommunizieren möchten. Daher ist die Dauer der Nutzung des Hörtagebuchs für Ihre Kunden nicht eingeschränkt.</li><li>• Es ist eine Option, mit der Sie einfacher feststellen und verfolgen können, ob sich ein Hörgeräteträger in der Testphase befindet und ob er die Testphase anschließend mit einem Kauf abschließt.</li></ul>



Frage	Antwort
<p>Kann ich Phonak Target direkt vom Kunden-Dashboard öffnen, um eine Remote Support-Sitzung zu starten?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Durch die Komplexität der verschiedenen Softwaremanagementsysteme ist das Öffnen der Anpasssoftware direkt vom Kunden-Dashboard aus derzeit nicht vorgesehen.</li></ul>
<p>Werden die Kunden darüber informiert, wenn ich ihr Feedback oder ihre Nachrichten erhalten habe?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nein. Die Kunden wissen nur, dass ihr Feedback übermittelt wurde. Sie erhalten keine Bestätigung, dass Sie ihre Nachricht erhalten oder gelesen haben.</li><li>• Dadurch behalten Sie die Kontrolle darüber, wie Sie die Beziehung und die Kommunikation zwischen sich und Ihren Kunden handhaben möchten.</li></ul>

Together,  
we change lives