

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">• 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.
Die Verbindung der Hörgeräte mit der App ist verloren gegangen	<ul style="list-style-type: none">• 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.
Ich kann keinen meiner registrierten Kunden auf dem Kunden-Dashboard sehen	<ul style="list-style-type: none">• 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.

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

Frage	Antwort
Wie kann ich das Hörstagebuch neuen Kunden anbieten?	<ul style="list-style-type: none">• Die Einladung zu eSolutions von Phonak Target bietet Zugang zu Remote Support und zum Hörstagebuch
Kann ich das Hörstagebuch auch bestehenden Kunden, die Remote Support nutzen, anbieten?	<ul style="list-style-type: none">• 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
Was geschieht, wenn ein Kunde meine Einladung aus seiner App gelöscht hat?	<ul style="list-style-type: none">• 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.• Der Verlauf bis zu dem Zeitpunkt, an dem die Einladung gelöscht wurde, ist auf dem Kunden-Dashboard zu sehen.

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

Frage	Antwort
<p>Muss ich direkt zu PhonakPro gehen, um auf das Kunden-Dashboard zuzugreifen?</p>	<ul style="list-style-type: none">• Nein. Es gibt mehrere Möglichkeiten, wie Sie auf das webbasierte Kunden-Dashboard zugreifen können.<ul style="list-style-type: none">• Über die E-Mail Zusammenfassungsnachricht• Indem Sie direkt zu www.phonakpro.de gehen• Sie können auch direkt den Link in der Phonak Target nutzen• Sie werden aufgefordert, Ihre PhonakPro-ID und Ihr Kennwort für den Zugang zum Dashboard einzugeben.
<p>Was geschieht, wenn ein Kunde die niedrigste Zufriedenheitsbewertung eingibt?</p>	<ul style="list-style-type: none">• 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.

Frage	Antwort
Wie kann ich einen Kunden von meinem Kunden-Dashboard entfernen?	<ul style="list-style-type: none">• Gehen Sie für die Verwaltung der Kundendaten zu Phonak Target und entfernen Sie sie aus eSolutions
Ist das Hörtagebuch nur für die Testphase bei Erstanwendern vorgesehen?	<ul style="list-style-type: none">• 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.• 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.

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

Together,
we change lives