Phonak

Soporte remoto

Juego de roles para el personal

## Lista de verificación previa a una reunión

* Se ha instalado la versión más reciente de Phonak Target (6.1)
* Se ha realizado una prueba para comprobar la velocidad de Internet (se recomienda una velocidad de carga y descarga de 5 Mbit/seg.)
	+ Configuración > Internet > Prueba de conexión a Internet
* Cámara web (obligatoria) y auriculares (opcionales)
* Se ha creado una cuenta en los servicios electrónicos de Phonak
* Se han revisado los materiales en línea antes de la sesión (guías para el paciente y el audioprotesista)

**Representación de roles para el personal**

Se recomienda representar ambos papeles para que su cliente también se ponga en el lugar del usuario.

**\*\***Si ya tiene la aplicación instalada en el teléfono, lo más fácil es borrarla, eliminar su cuenta de myPhonak.com y empezar de nuevo cuando vaya a representar varias veces el papel de usuario. Puede crear la misma cuenta de nuevo y repetir la representación todas las veces que quiera.

|  |  |
| --- | --- |
|  **Audioprotesista*** Crear un usuario de prueba en Target
* Enviar una invitación al usuario
* Iniciar la sesión de soporte remoto
* Conectar el audífono
* Realizar un cambio en el audífono
* Guardar en el audífono
* Terminar sesión
 |  **Usuario** * Aceptar la invitación y descargar la aplicación
* Configurar la aplicación (con las instrucciones de uso del usuario)
* Aceptar la llamada/iniciar la sesión de soporte remoto
* Terminar sesión
 |

**\*\*** El teléfono inteligente debe estar completamente cargado y los audífonos deben tener pilas nuevas.

**Verificador de compatibilidad en línea de teléfonos inteligentes**https://marvel-support.phonak.com/en/audeo-m-cell-phone-compatibility/

**Medición**

* Calidad de vídeo y audio
* Conexión
	+ ¿Conectó los audífonos?
		- Sí: al primer intento/varios intentos
		- No
	+ Una vez conectados, ¿perdió la conexión con los audífonos?
		- No
		- Sí, en una ocasión
			* ¿Pudo volver a conectarlos? (sí/no)
		- Sí, varias veces
			* ¿Pudo volver a conectarlos? (sí/no)

Nota: Este juego de roles puede adaptarse fácilmente para una demostración en la tienda/clínica con un audioprotesista

V1.00/2019-06 © 2020 Sonova AG All rights reserved