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