

A photograph of two women sitting at a white table outdoors. The woman on the left, with short blonde hair, is wearing a bright green cardigan over a white top and is smiling while holding a silver smartphone. The woman on the right, with grey hair, is wearing a white blouse and a long necklace with large gold beads; she is holding a white teacup and saucer. On the table are two more white teacups and saucers, and a small white container with a wooden lid. The background shows a tree and some foliage.

Solución de problemas y preguntas frecuentes: Soporte Remoto

Audioprotesista

A Sonova brand

PHONAK
life is on

Solución de problemas: preguntas generales

Problema	Solución
<i>En la clínica:</i> Los audífonos del usuario no se emparejan a la aplicación	Elimine el emparejamiento por Bluetooth® Abra Phonak Target → Opciones del dispositivo → Marque “Borrar emparejamientos Bluetooth”

Solución de problemas: Soporte Remoto

Problema	Solución
Tengo problemas con el cortafuegos	<p>Las empresas que tienen un cortafuegos activado podrían bloquear potencialmente las conexiones salientes a servicios electrónicos de Phonak, incluido el acceso a PhonakPro, así como a las videollamadas durante una sesión de Soporte Remoto.</p> <ul style="list-style-type: none">• Si tiene problemas para conectarse a su cuenta de PhonakPro o para realizar una videollamada de Soporte Remoto, podría deberse a un cortafuegos.• Hemos recopilado una lista de direcciones IP que se utilizan para los servicios electrónicos de Phonak y que son necesarias para una sesión de Soporte Remoto.• Póngase en contacto con Phonak para obtener esta lista si aún no dispone de ella.• Póngase en contacto con el equipo de soporte tecnológico e informático (TI) de su empresa y proporcióneles las configuraciones indicadas a continuación.

Solución de problemas: Soporte Remoto

Problema	Solución
No puedo iniciar sesión en la videollamada de Soporte Remoto de Phonak.	<ul style="list-style-type: none">• Compruebe la conexión a Internet. Compruebe si tiene la cámara web activada.• Compruebe que está registrado y que ha iniciado sesión en PhonakPro.• Compruebe que haya enviado la invitación al usuario.• Si hay más de un centro auditivo, asegúrese de seleccionar el centro donde se realizó la primera adaptación.
El usuario no puede iniciar sesión en la videollamada de Soporte Remoto de Phonak.	<ul style="list-style-type: none">• Pídale al usuario que verifique su conexión a Internet.• Pregúntele si está registrado en myPhonak.

Solución de problemas: Soporte Remoto

Problema	Solución
La calidad del vídeo/sonido es mala.	<ul style="list-style-type: none">• Compruebe la conexión a Internet.• Pídale al usuario que verifique su conexión a Internet.• Compruebe la configuración de sus auriculares.
Los audífonos han perdido la conexión durante la adaptación. ¿Qué ha pasado con la adaptación?	<ul style="list-style-type: none">• En caso de que haya una interrupción durante la sesión de adaptación, la adaptación no se verá afectada y los audífonos se guardarán con la configuración inicial antes de la sesión de Soporte Remoto.

Solución de problemas: Soporte Remoto

Problema	Solución
No se establece conexión con los audífonos.	<ul style="list-style-type: none">• Compruebe la conexión a Internet.• Compruebe si se ha elegido el icono de Soporte Remoto (en lugar del icono de iCube) en Target. <p>Pídale al usuario que:</p> <ul style="list-style-type: none">• Compruebe su conexión a Internet.• Compruebe su conexión Bluetooth®.• Pregúntele si usó pilas nuevas.• Dígale que abra y cierre las tapas de los portapilas de los audífonos y los reinicie.• Indique al usuario (a través de una llamada telefónica) que elimine los audífonos en la configuración de la aplicación y vuelva a emparejarlos con el teléfono inteligente.