

Résolution des problèmes - Remote Support

Audioprothésiste



Problème	Solution
Dans le centre : les aides auditives du patient ne s'appairent pas à l'application	Supprimez l'appairage Bluetooth® Ouvrez Phonak Target → Options de l'aide auditive → Cochez « Supprimer tous les appairages »

Problème	Solution
J'ai des problèmes au niveau du pare-feu	<p>Les entreprises ayant mis en place un pare-feu peuvent potentiellement bloquer les connexions sortantes aux eServices Phonak, y compris l'accès à PhonakPro ainsi que les appels vidéo lors d'une session Remote Support.</p> <ul style="list-style-type: none">• Si vous rencontrez des problèmes de connexion à votre compte PhonakPro ou en lançant un appel vidéo Remote Support, le pare-feu pourrait en être la cause.• Nous avons rassemblé une liste des adresses IP utilisées pour les eServices Phonak et qui sont nécessaires pour lancer une session Remote Support.• Contactez Phonak afin d'obtenir cette liste si vous ne l'avez pas encore.• Contactez votre support informatique (IT) et donnez-leur les configurations listées plus bas. Ils doivent s'assurer que les connexions ne sont pas bloquées.

Problème	Solution
Je n'arrive pas à me connecter à l'appel vidéo Phonak Remote Support.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez votre connexion Internet. Vérifiez si votre webcam est activée.• Vérifiez que vous vous êtes enregistré et que vous êtes connecté à PhonakPro• Vérifiez que vous avez envoyé l'invitation au patient• S'il y a plus d'un centre, assurez-vous de sélectionner le centre où le premier appareillage a été effectué.
Le patient n'arrive pas à se connecter à l'appel vidéo avec Phonak Remote Support.	<ul style="list-style-type: none">• Demandez au patient de vérifier sa connexion Internet• Demandez au patient s'il est enregistré à myPhonak

Problème	Solution
La qualité sonore ou vidéo est mauvaise.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez votre connexion Internet.• Demandez au patient de vérifier sa connexion Internet.• Vérifiez la configuration de votre matériel audio.
Les aides auditives se sont déconnectées lors de l'appareillage. Que s'est-il passé au niveau de l'appareillage ?	<ul style="list-style-type: none">• Si la session d'appareillage est interrompue, l'appareillage ne sera pas affecté et les aides auditives conserveront les réglages initiaux avant la session Remote Support.

Problème	Solution
La connexion aux aides auditives ne s'établit pas.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez votre connexion Internet.• Vérifiez que l'icône Remote Support (au lieu de l'icône iCube) est sélectionnée dans Target. <p>Demandez au patient de :</p> <ul style="list-style-type: none">• vérifier sa connexion Internet• vérifier sa connexion Bluetooth®• vérifier s'il a mis de nouvelles piles• ouvrir et fermer le tiroir pile de l'aide auditive ou redémarrer cette dernière• Demander (par appel téléphonique) de supprimer les aides auditives dans l'application et de les réappairer au smartphone.

Problème	Solution
<p>Mon patient a installé les applications Remote et myPhonak.</p> <p>Peut-il passer à l'application Remote lors d'une session Remote Support pour modifier le volume ou le programme, puis revenir à l'application myPhonak ?</p>	<ul style="list-style-type: none">• Lorsqu'une session Remote Support est active et que votre patient utilise l'application myPhonak, s'il ouvre l'application Phonak Remote et procède à des modifications, la connexion de données des aides auditives à Target sera perdue. La session Remote Support ne sera pas interrompue.• Lorsqu'il reviendra à l'application myPhonak, la connexion audio et vidéo ne sera pas perdue, mais il n'est alors plus possible de reconnecter l'aide auditive.• Le patient devra redémarrer son aide auditive et la connexion sera à nouveau établie.