Hibaelhárítás és GYIK – Távoli támogatás

Hallásgondozó szakember

A Sonova brand

PHONAK
life is on

Hibaelhárítás – általános kérdések

Probléma	Megoldás
Az ügyfél hallókészüléke nem párosítható az alkalmazással	Törölje a Bluetooth®-párosítást a Phonak Target szoftverben Nyissa meg a Phonak Target szoftvert → Nyissa meg az ügyfél illesztési munkalapját → Eszközopciók → Jelölje be a „Minden párosítás törlése” jelölőnégyzetet → Mentse és zárja be a munkalapot.

Hibaelhárítás – Remote Support

Probléma	Megoldás
Tűzfallal kapcsolatos problémám van	A beépített tűzfalat használó vállalatok letilthatják a kimenő kapcsolatokat, köztük a Remote Support (távoli támogatás) konzultáció keretében indított videohívásokat is. • Ha nem sikerül elindítania a Remote Support konzultációt, lehet, hogy tűzfal okozza a problémát. • Összeállítottuk a Remote Support konzultációkhoz szükséges IP-címek listáját. Amennyiben ez a lista még nem áll a rendelkezésére, kérjük, vegye fel a kapcsolatot a Phonakkal. • Lépjen kapcsolatba az informatikai (IT) részleg munkatársaival, és adja meg nekik a beállításokat.

Hibaelhárítás – Remote Support

Probléma	Megoldás
Nem tudom elindítani a Phonak Remote Support videohívást.	• Ellenőrizze internetkapcsolatát. Ellenőrizze, hogy bekapcsolta-e a webkameráját. • Ellenőrizze, hogy beprogramozott-e és mentett-e első illesztést az ügyfél hallókészülékére. • Ha több rendelési helyszín is elérhető, mindenképpen azt válassza, ahol az első illesztésre sor került.
Az ügyfél nem tud belépni a Phonak Remote Support videohívásba.	• Kérje meg az ügyfelet, hogy ellenőrizze az internetkapcsolatát. • Kérdezze meg az ügyfelet, hogy letöltötte-e a myPhonak alkalmazást, és párosította-e a hallókészülékét az alkalmazással.

Hibaelhárítás – Remote Support

Probléma	Megoldás
Rossz a kép-/hangminőség.	• Ellenőrizze internetkapcsolatát. • Kérje meg az ügyfelet, hogy ellenőrizze az internetkapcsolatát. • Ellenőrizze a fejhallgatót.
Megszakadt a kapcsolat a hallókészülékkel az illesztés során. Mi történik ilyenkor a hallókészülék illesztésével?	• A Remote Support konzultáció megszakadása nincs hatással az illesztésre, mivel ilyen esetben a hallókészülék visszaáll a Remote Support konzultáció előtti kezdeti beállításokra.

Hibaelhárítás – Remote Support

Probléma	Megoldás
Nem jött létre kapcsolat a hallókészülékkel.	• Ellenőrizze internetkapcsolatát. • Ellenőrizze, hogy az illesztőeszköz átváltott-e a Remote Support ikonjára. Kérje meg az ügyfelet a következőkre: • Ellenőrizze az internetkapcsolatát • Ellenőrizze a Bluetooth®-kapcsolatát • Kérdezze meg az ügyféltől, cserélt-e elemet a hallókészülékben • Nyissa fel és zárja vissza az elemajtót, vagy indítsa újra a hallókészüléket • Kérje meg az ügyfelet (telefonon keresztül), hogy törölje a hallókészüléket az alkalmazás beállításainál, majd párosítsa újra az eszközt az okostelefonnal.