

# Phonak

## Tudnivalók röviden

### Gondoskodjon ügyfelei sikeréről a Remote Support szolgáltatással!

Az eAudiológia klinikai folyamatba történő beépítésekor fontos biztosítani, hogy a jelöltként beazonosított ügyfelek (eAudiológiai Ügyfélprofilozó eszköz) magabiztosak és felkészültek legyenek a sikeres kommunikáció és a kellemes élmény érdekében. Ez kritikus fontosságú – például a Phonak Remote Support szolgáltatással nyújtott – online támogatás esetén.

#### Mit is jelent ez?

A Phonak Remote Support segítségével a hallásgondozó szakemberek távolról is tarthatják a kapcsolatot ügyfeleikkel, támogathatják őket, és segítséget nyújthatnak nekik hallás szükségleteikkel kapcsolatban. A myPhonak alkalmazás segítségével a hallókészülékek beállításai módosíthatók és optimalizálhatók.



A Phonak Target illesztőszoftveren keresztül elérhető Phonak Remote Support a hallásgondozó szakember oldalán és a myPhonak alkalmazás az ügyfél oldalán

#### Mire használható?

Az idő és a távolság két olyan tényező, amely korlátozhatja az ügyfelet a hallásgondozó szakember felkeresésében.<sup>1</sup> A Remote Support segítségével azonban könnyedén tarthatja a kapcsolatot ügyfeleivel, és távolról is hatékony, eredményes és kényelmes szolgáltatást nyújthat valós időben.

## Hogyan használható?

### 1. lépés

Gondoskodjon arról, hogy a Phonak Target 6.2.6-os (vagy újabb) verziója legyen telepítve, biztosítson mikrofon- és kamera-hozzáférést, valamint jó internetkapcsolatot (ennek tesztelésére használhatja a Phonak Target alkalmazáson belüli sebességtesztet is: nyissa meg a [Beállítás] > [Internet] > [Online szolgáltatások] > [A Remote Support kapcsolat tesztelése] menüpontot).

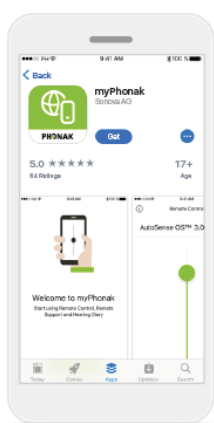
### 2. lépés

Győződjön meg arról, hogy a Phonak Marvel™ hallókészüléket használó ügyfele rendelkezik mentett első illesztési munkalappal, és hozzáfér kompatibilis Android™ vagy iOS® operációs rendszerű okostelefonhoz. Ezt a [PhonakPro.com](https://phonakpro.com) webhely [Compatibility Checker](#) oldalán ellenőrizheti.

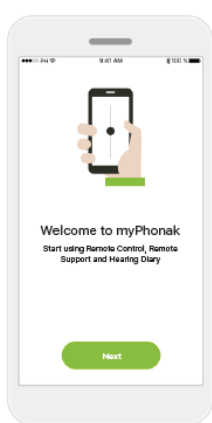
### 3. lépés

Kérje meg az ügyfelét, hogy töltsse le a myPhonak alkalmazást az okostelefonjára vagy a táblagépére, és párosítsa a közvetlen kapcsolódásra képes hallókészülékét az alkalmazással.

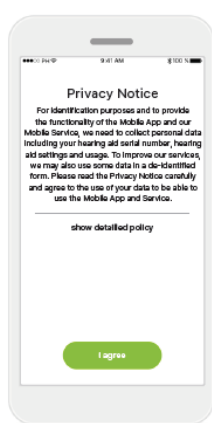
A Phonak Remote Support szolgáltatást rendszeresen használó hallásgondozó szakemberek szerint érdemes telefonon vagy videóhíváson keresztül segíteni az ügyfélnek a myPhonak alkalmazás beállításában és végezni egy teszt videóhívást. Ezt megteheti a hallásgondozó szakember vagy akár egy megfelelően képzett hallásgondozó asszisztens is.



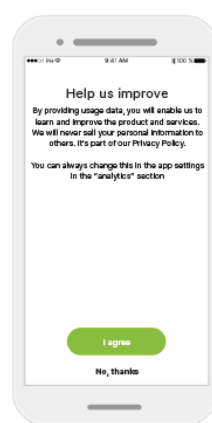
Az alkalmazás letöltése



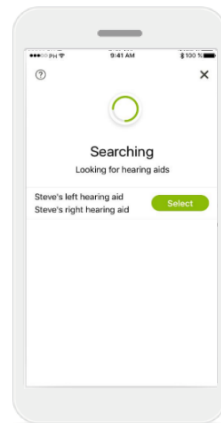
A myPhonak alkalmazás megnyitása



Adatvédelmi nyilatkozat



Termékfejlesztés



A hallókészülék csatlakoztatása

A myPhonak alkalmazás telepítésének lépései

### 4. lépés

Adjon ügyfeleinek egy rövid ellenőrző listát, amely felhívja figyelmüket a Remote Support (távoli támogatási szolgáltatás) sikerét befolyásoló tényezőkre. Ilyenek például az alábbiak:

- A hívás előtt győződjön meg arról, hogy erős és stabil WiFi-kapcsolat áll rendelkezésére.
- Ne menjen messze a telefontól, és ne szakítsa meg a hívást az illesztési munkalap mentése előtt.
- Ez egy valós idejű videóhívás, ahol mindkét fél látja a másikat.
- Válasszon csendesebb helyet, ahova el tud vonulni, ha környezete túl zajossá válna ahhoz, hogy megfelelően hallja a másik felet.
- Lehetőség szerint csatlakozzon a híváshoz egy családtagja vagy barátja is. Így lesz egy ismerős hang, amelyet figyelhet a hallókészülék beállításainak módosítása közben.

A Phonak Remote Support RID konfigurálásával és használatával kapcsolatos további információkért látogasson el a [phonakpro.com](https://phonakpro.com) webhelyre vagy forduljon a Phonak helyi képviselőjéhez.

#### Hivatkozások

<sup>1</sup> Angley, G. P., Schnittker, J. A., & Tharpe, A. M. (2017). Remote Hearing Aid Support: The Next Frontier. Journal of the American Academy of Audiology, 28, 893–900. doi: 10.3766/jaaa.16093

Az Apple, az Apple logó, az iPhone és az iOS az Apple Inc. az Egyesült Államokban és más országokban bejegyzett védjegye. Az Android a Google Inc. védjegye.