

Дистанционная настройка: ВОЗМОЖНОСТИ И РИСКИ

Проф. д-р Штеффен Крайкемайер (Steffen Kreikemeier)
Руководитель учебной программы по акустике и аудиологии
Университет Алена



Что такое дистанционная настройка?

- Возможность удаленно (через Интернет) настраивать слуховые аппараты
- При этом можно не только вносить незначительные поправки (баланс звуков), но и значительно менять настройку



Источник: www.hgp.com

Как работает дистанционная настройка?

- У производителей слуховых аппаратов разные подходы к "общему решению" проблемы дистанционной настройки
- Как правило, для подключения к слуховым аппаратам у пользователя должен быть смартфон
- Связь между слуховыми аппаратами и смартфоном осуществляется напрямую посредством Bluetooth или с использованием промежуточного устройства
- Акустик также может использовать смартфон для связи с пользователем



Источник: www.widex.com

Какое оборудование необходимо?

На стороне пользователя

- Слуховые аппараты, поддерживающие дистанционную настройку и, тем или иным способом (в зависимости от производителя), связанные со смартфоном
- Смартфон с камерой
- Стабильное интернет-соединение (желательно Wi-Fi)



Источник: www.sehelfer.de

Какое оборудование необходимо?

На стороне акустика

- Компьютер с камерой
- Гарнитура (для хорошего качества звука)
- Соответствующий доступ, обеспечиваемый производителем слуховых аппаратов
- Стабильное интернет-соединение



Android, iOS или и то, и другое?



Android или iOS?

Данные по поставкам смартфонов пятью крупнейшими мировыми компаниями + доля рынка и годовой рост за период III квартал 2016 / III квартал 2017 (поставки в млн. единиц товара)

Компания	Объем поставок в III квартале 2017	Доля рынка в III квартале 2017	Объем поставок в III квартале 2016	Доля рынка в III квартале 2016	Годовой рост
1. Samsung	83.3	22.3%	76.1	20.9%	9.5%
2. Apple	46.7	12.5%	45.5	12.5%	2.6%
3. Huawei	39.1	10.5%	33.7	9.3%	16.1%
4. OPPO	30.7	8.2%	25.8	7.1%	19.0%
5. Xiaomi	27.6	7.4%	13.6	3.7%	102.6%
Остальные	145.7	39.1%	168.7	46.4%	-13.6%
Всего	373.1	100.0%	363.4	100.0%	2.7%

Источник: IDC Worldwide Quarterly Mobile Phone Tracker, November 2, 2017

Пример дистанционной настройки



Источник: www.oticon.de

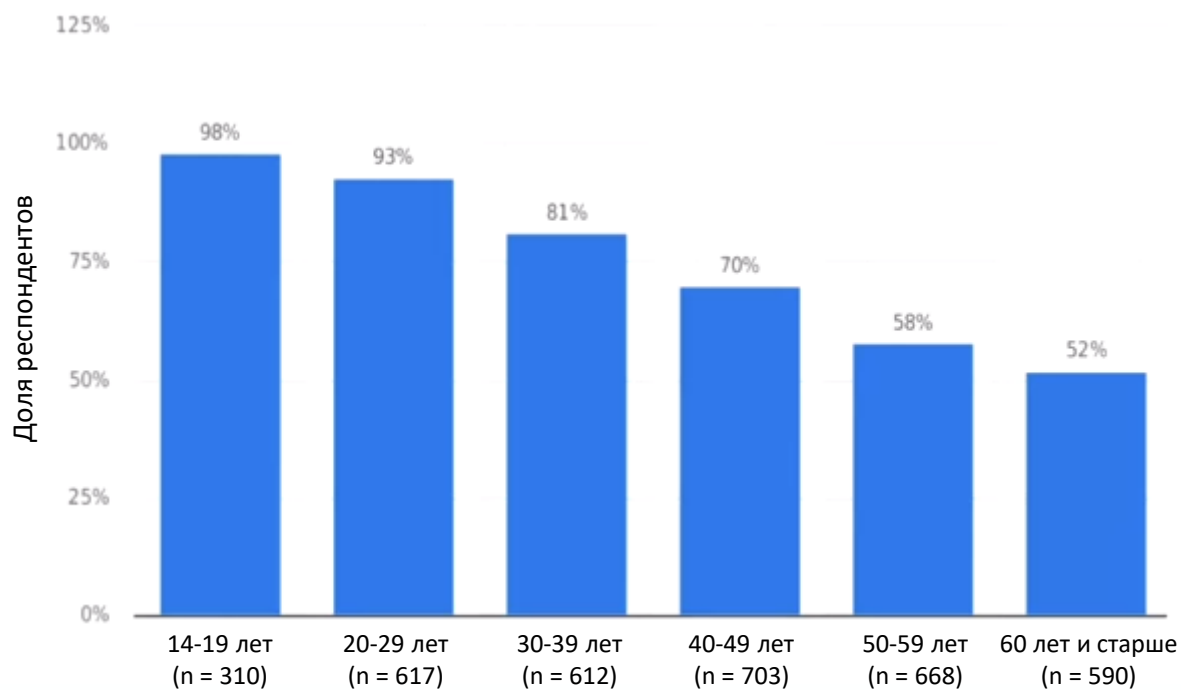
Смартфон как интерфейс

- Использование сотовых телефонов в 2017 г., по крайней мере, время от времени (Tenzer, 2020)
 - Около 95% людей в возрасте от 14 до 29 лет
 - 97% людей в возрасте от 30 до 49 лет
 - 88% людей в возрасте от 50 до 64 лет
 - 41% людей старше 65 лет



Использование социальных сетей людьми пожилого возраста

Доля опрошенных пользователей Интернет разного
возраста, использующих WhatsApp (Германия, 2017 год)



Возможности дистанционной настройки

- Клиенты могут получить своевременную помощь, даже не приходя в специализированный центр продаж (текущая ситуация с COVID-19)
- Расширение диапазона услуг
 - Большое расстояние до ближайшего акустика
 - Клиент часто бывает в деловых поездках
- Открытие новых рынков



Риски дистанционной настройки

- Потенциальный риск для здоровья (специалист не может присутствовать физически)
- При онлайн-настройке валидация (проверка эффективности) невозможна
- Общий регламент по защите данных: Кто и какими данными пользуется?
- Ваш клиент предполагает, что специалист доступен в любое время и хочет получить услугу "немедленно"
 - Решение: разъяснение принципов и задач дистанционной настройки
- Возможные неудобства
 - Технические проблемы у клиента и/или акустика
 - Необходимость стать "экспертом в области мобильных телефонов"
 - Настройка учетной записи, особенно на стороне клиента, может быть сопряжена с трудностями

Риски дистанционной настройки

- Сокращенный маршрут поставок
 - Дистанционная настройка является неотъемлемой частью прямого маршрута поставки
 - Дистанционная настройка должна выполняться "мастером своего дела" (см. Hörakustik 7/2020)
- Производителям упростили прямой доступ к клиентам
 - Уже отмечены первые попытки отправить слуховой аппарат напрямую конечному пользователю после ремонта
 - Благодаря дистанционной настройке эта тенденция может стать общепринятой практикой
- Практически полностью исключается подбор слуховых аппаратов, ориентированный на семью
- Часто именно участие родственников и непринужденная беседа позволяют выйти за рамки технических аспектов, что очень важно для клиента

Выводы

- Слухопротезирование уже существует в условиях цифровизации, о которой в других сферах бизнеса пока только ведут разговоры
- Компьютер, Интернет и смартфон – повседневные помощники специалиста и клиента при настройке слуховых аппаратов
- Отказ от цифровизации рано или поздно может привести к отрыву от прогресса
- Тем не менее, нельзя забывать о личных отношениях, поскольку они являются важной составляющей процесса подбора слухового аппарата

Заключение

- Следует помнить о необходимости соблюдения следующих норм
 - законодательство, относящееся к медицинским устройствам
 - общие правила защиты данных
 - торговое право
- Я считаю, что дистанционная настройка – разумное (но форсмажорное) решение для тех случаев, когда клиент не может прийти в специализированный центр



<https://de.freepik.com/vektoren/hintergrund>



Спасибо за внимание!