



myPhonak App, Konnektivität generell

Das Geheimnis der digitalen Lösungen rund um die App und Verbindungen

A Sonova brand

PHONAK
life is on

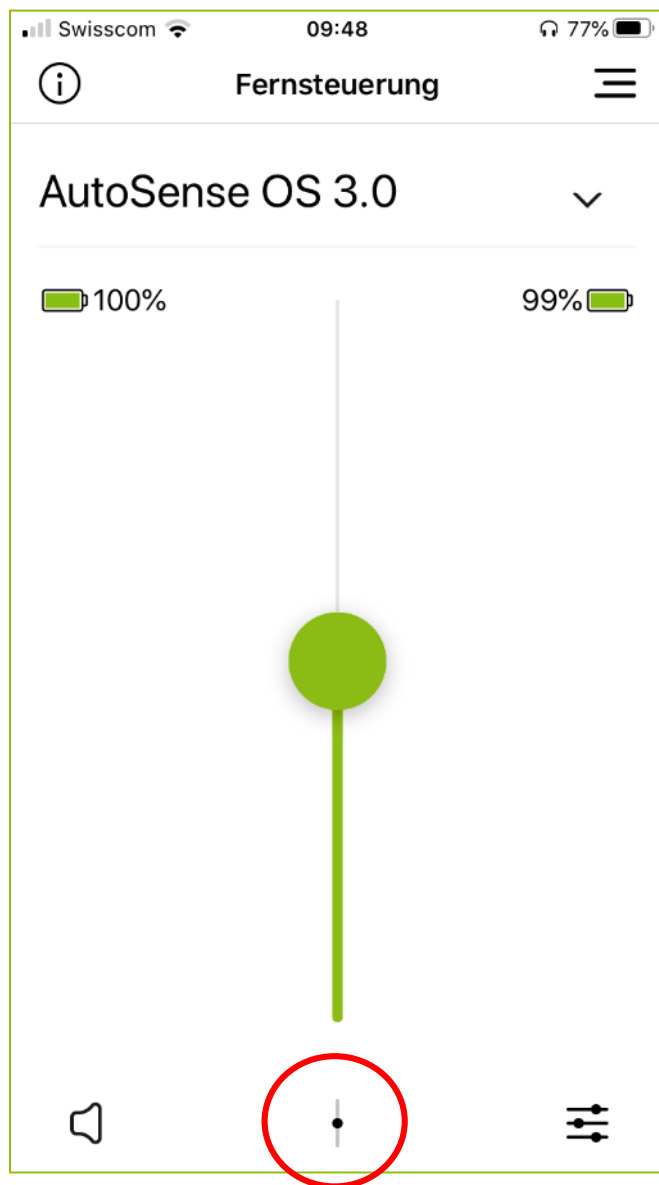
myPhonak App

Bedienung

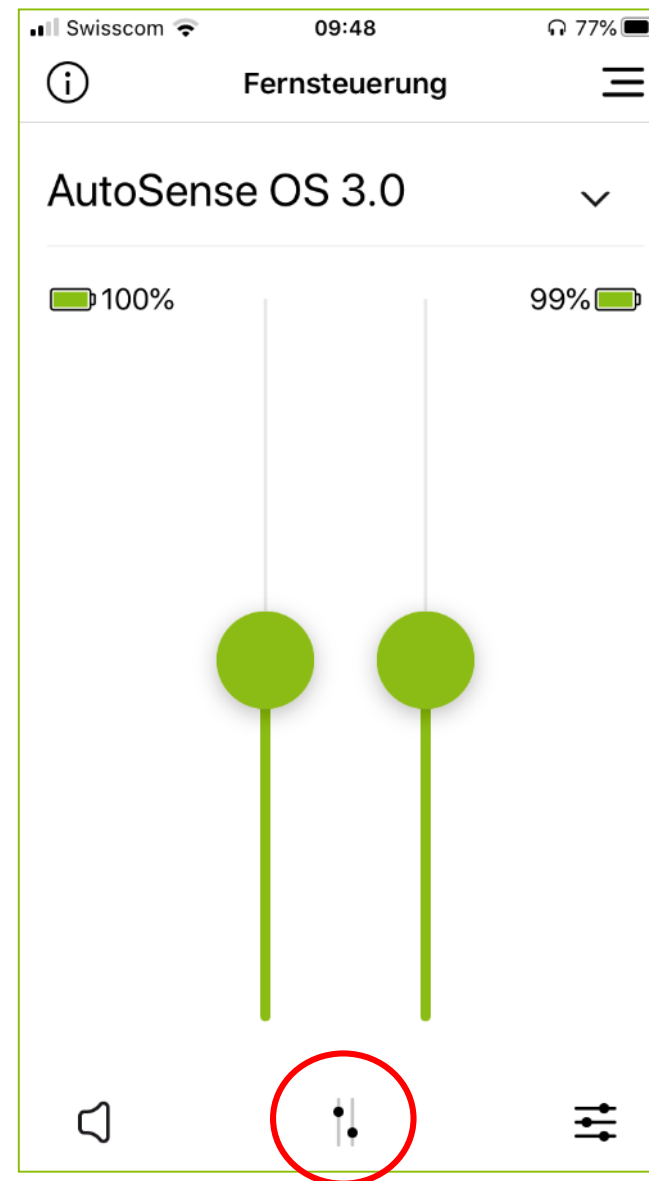
Tipps & Tricks



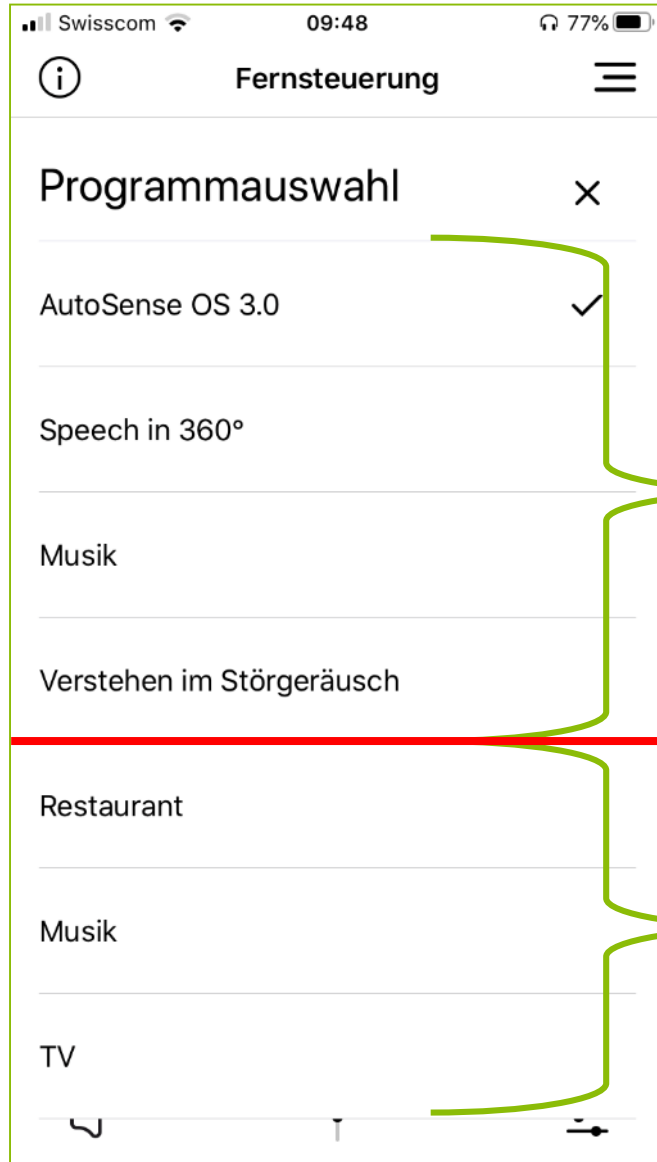
Lautstärke Regelung in der myPhonak App



Ein Schritt = 2dB



Standard-Programme in der myPhonak App



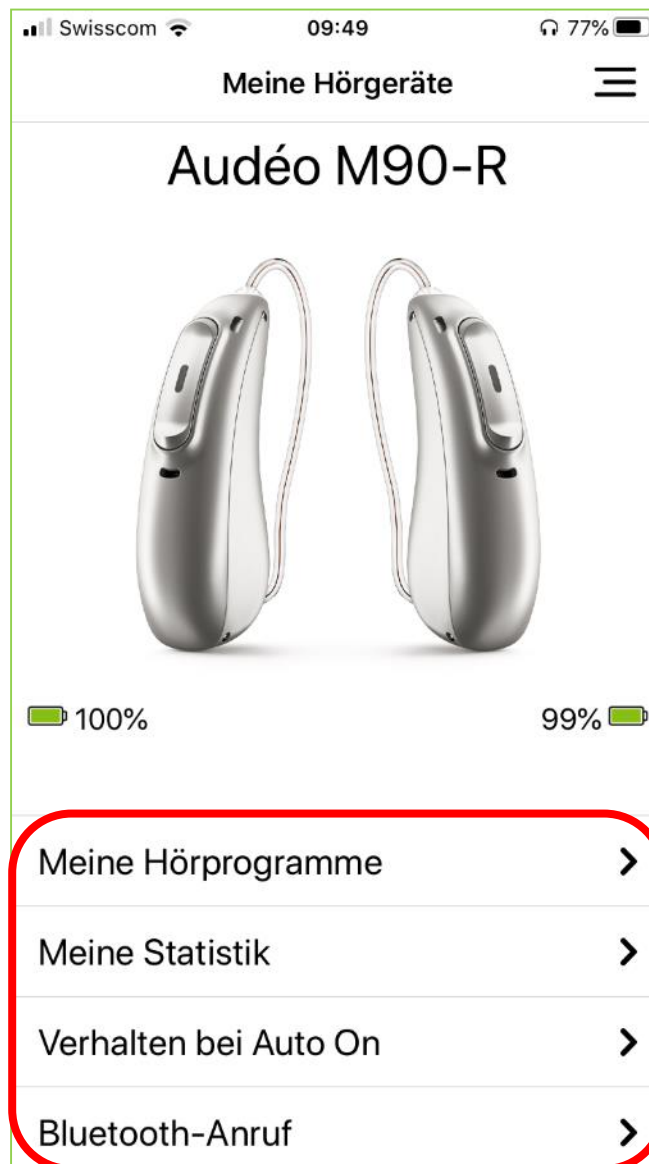
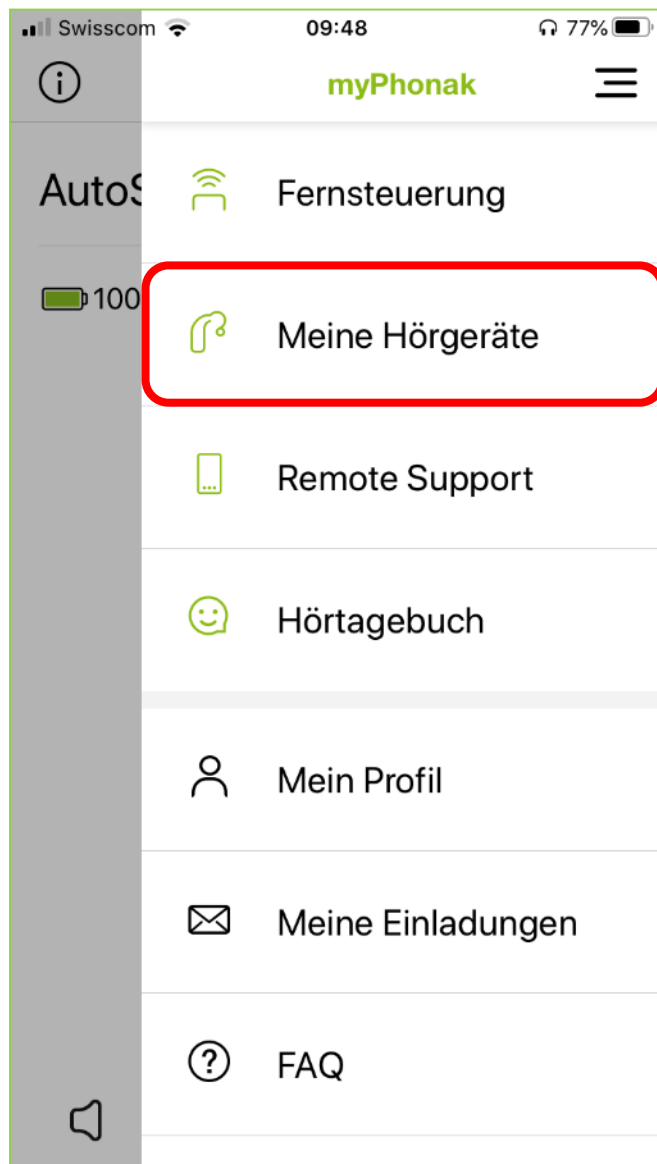
Programme aus Phonak Target

- Können durch den Kunden nicht geändert werden

myPhonak App Programme:

- Abgeleitet aus Phonak Target Programmen
- Können NICHT gelöscht werden
- Können NUR über die App angewählt werden

Meine Hörgeräte



Meine Hörprogramme:

- Liste ALLER Programme, die Marvel dem Kunden zur Nutzung zur Verfügung stellt

Meine Statistik:

- Durchschnittliche Tragezeit in Stunden pro Tag seit der letzten Programmierung

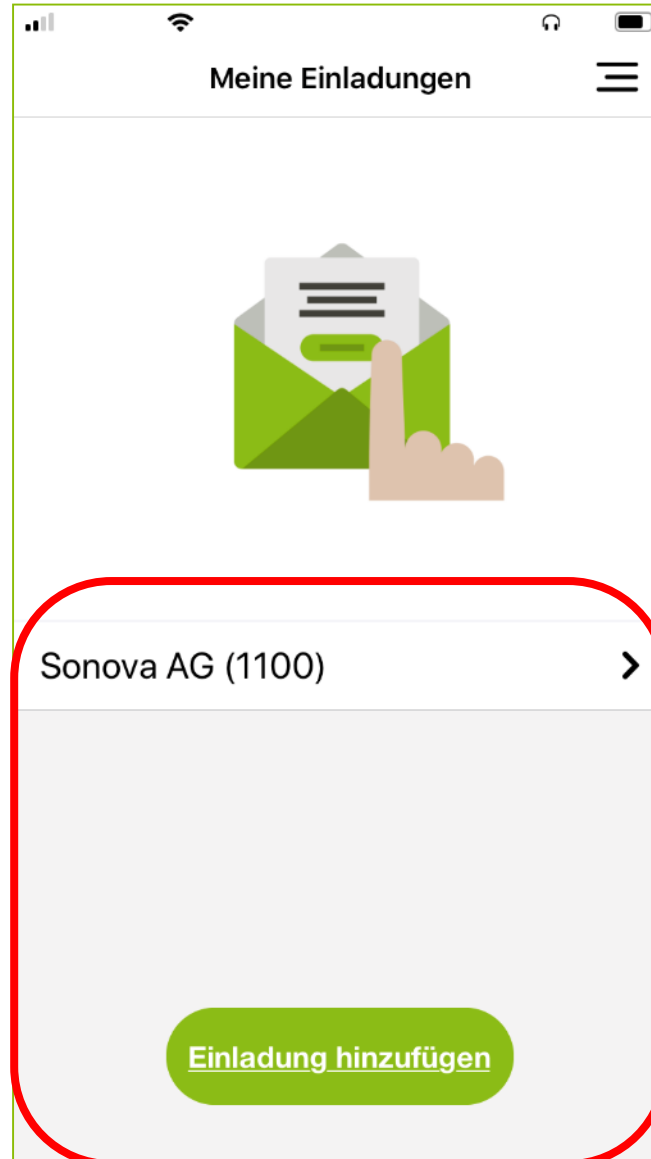
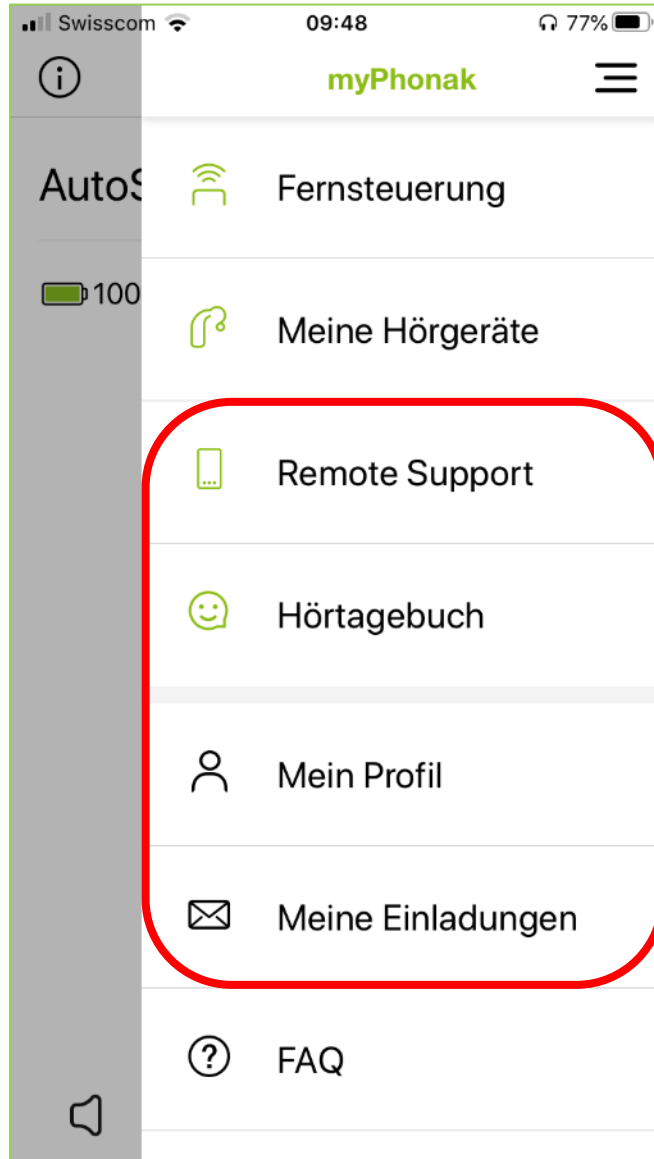
Verhalten bei Auto On:

- Auswahl, ob Rechargeable beim Entfernen aus Charge ein oder aus sind

Bluetooth-Anruf:

- Auswahl, ob für Anrufe die feste oder adaptive Bandbreite verwendet wird
- Bei Problemen bei Anrufen auf fixe Bandbreite umschalten. Es ist kaum ein Klangqualitätsunterschied bemerkbar.

Meine Hörgeräte



Remote Support:

- Manueller Start des Remote Supports, App wartet auf Hörakustiker Anruf
- Einrichtung des Remote Supports

Hörtagebuch:

- Kunde gibt Feedback an Hörakustiker
- Hörakustiker-Feedback sichtbar

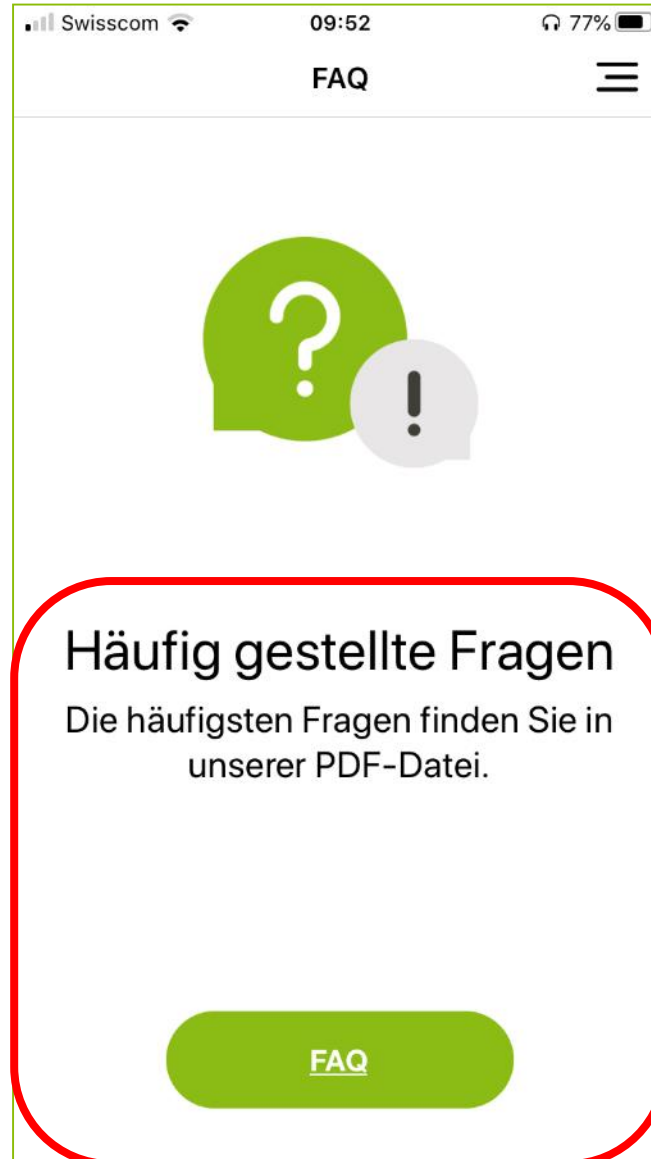
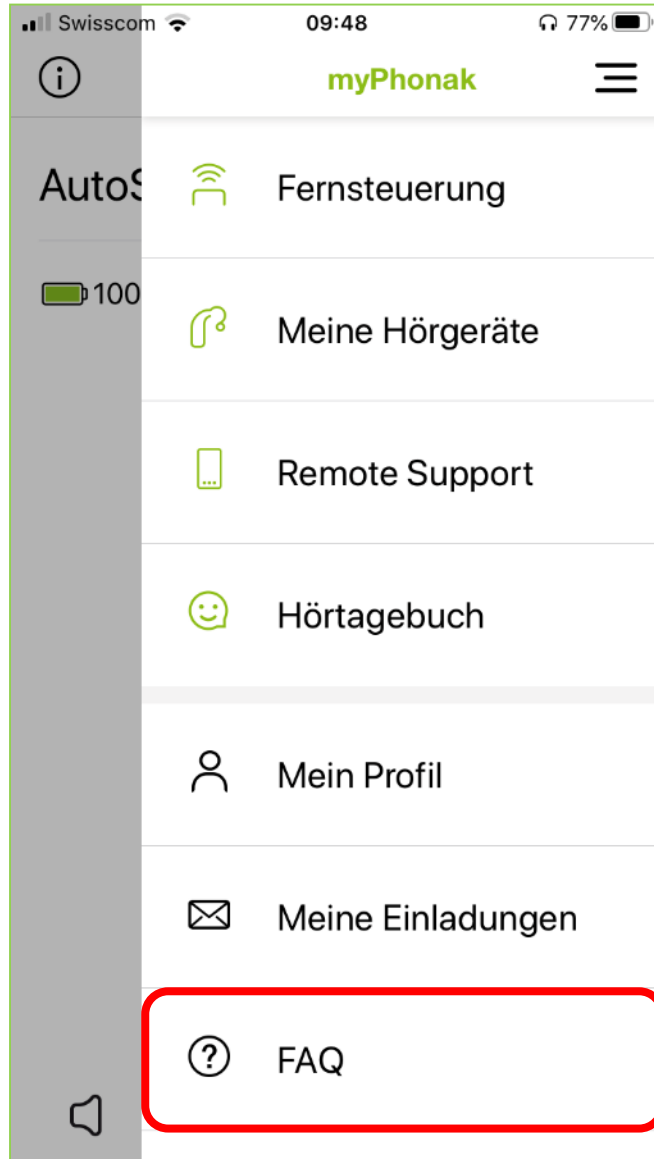
Mein Profil:

- Zugriff zu my.phonak.com
- Änderungen können vorgenommen werden

Meine Einladungen:

- Eingerichtete Remote Supports
- Mehrere Einladungen möglich (z.B. zwei Akustiker in einem Geschäft)

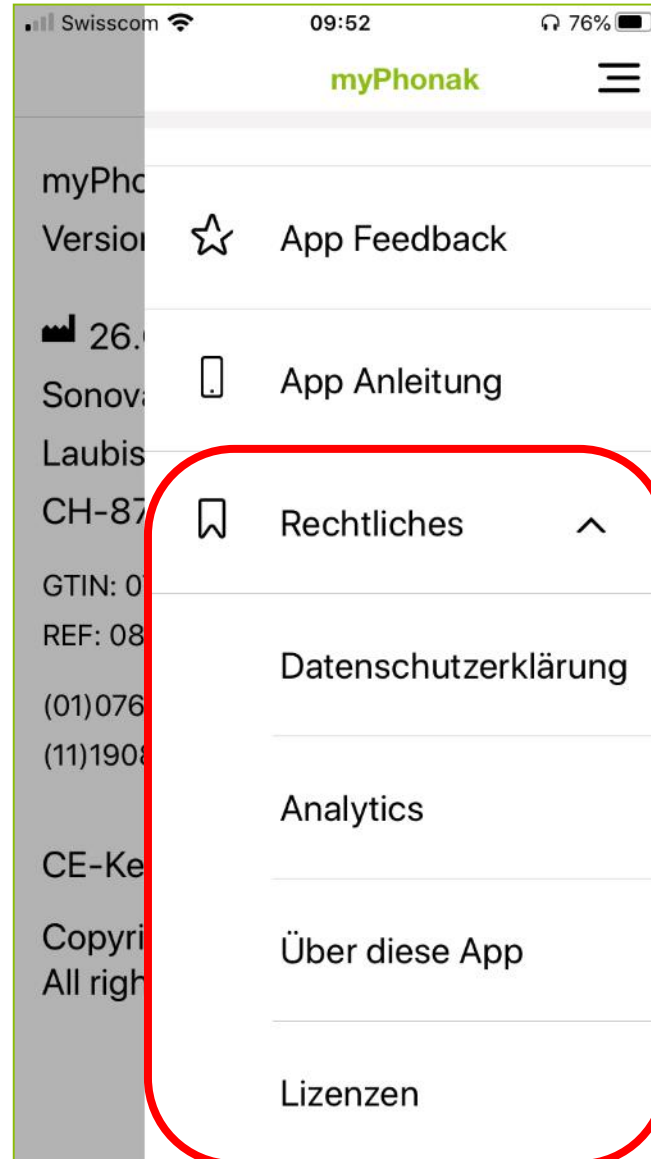
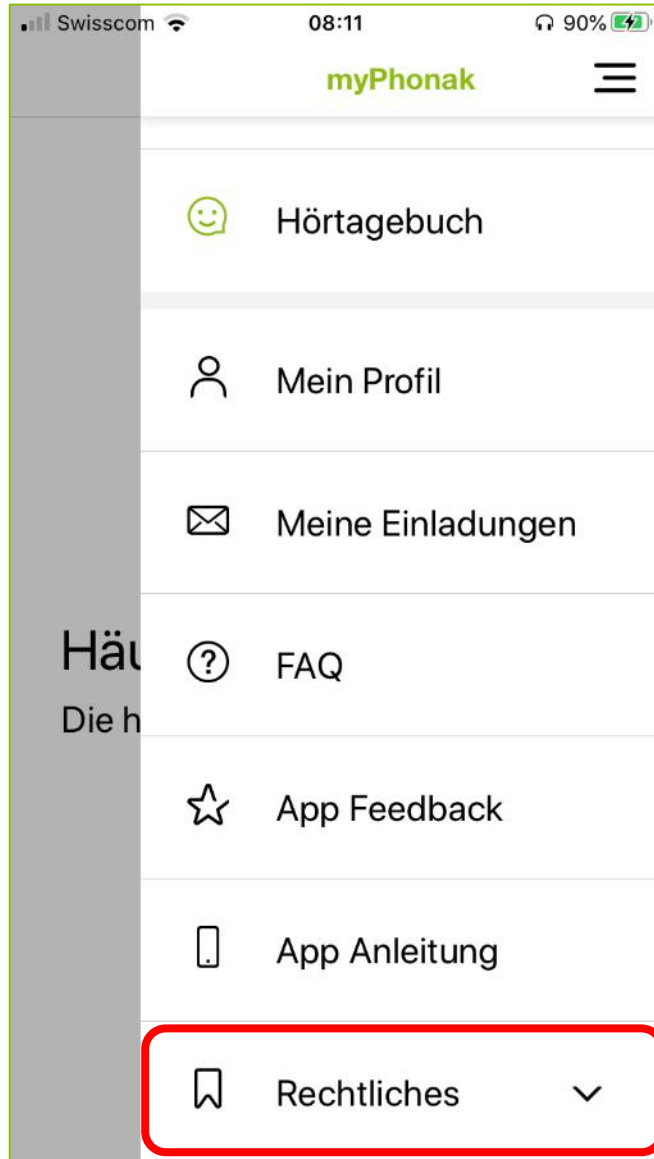
Häufig gestellte Fragen - FAQ



FAQ führt zur Internetseite:

- <https://marvel-support.phonak.com/de/myphonak-app/>

Rechtliches



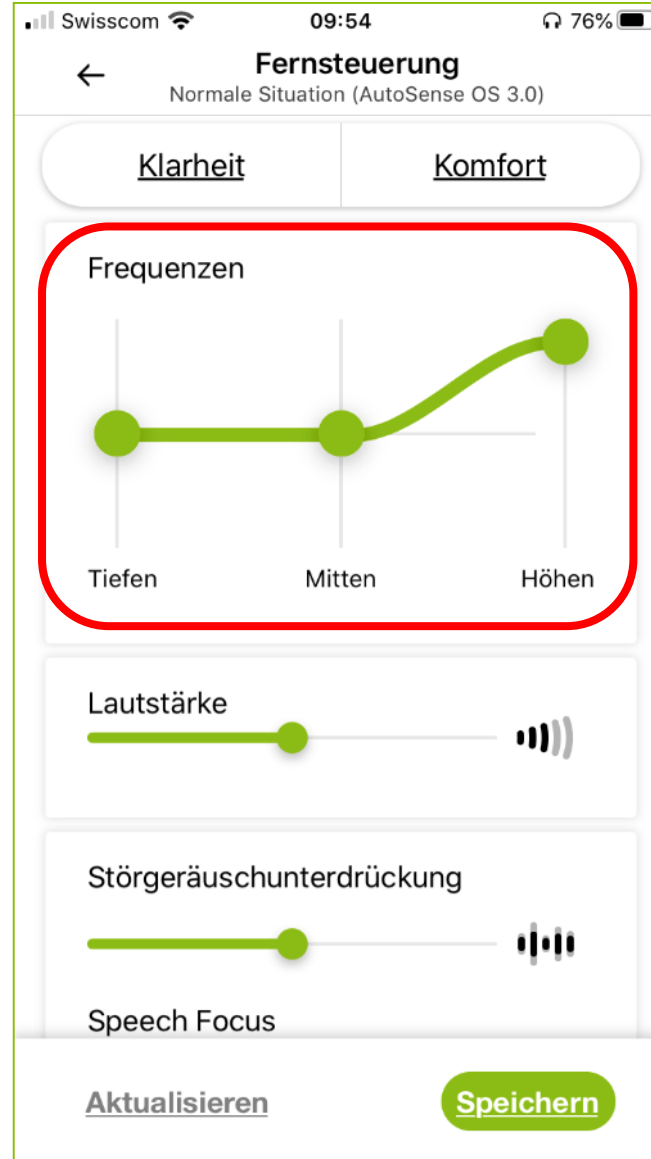
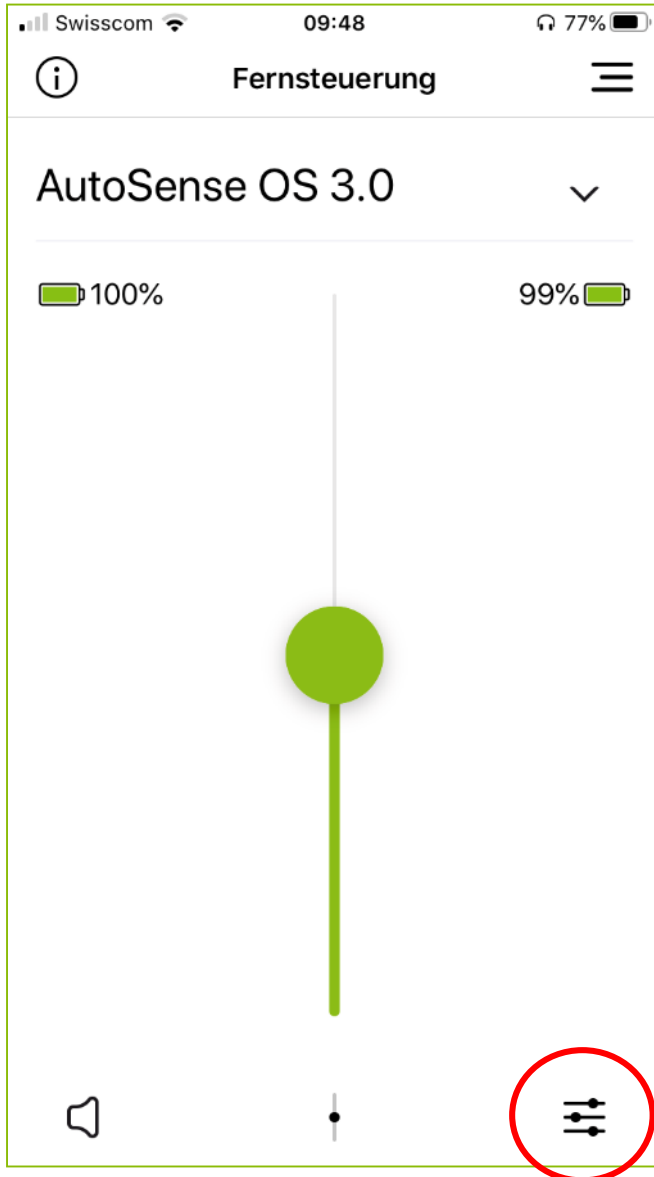
Analytics:

- Helfen Sie uns, besser zu werden
- Nutzungsdaten teilen ein/aus

Über diese App:

- Version

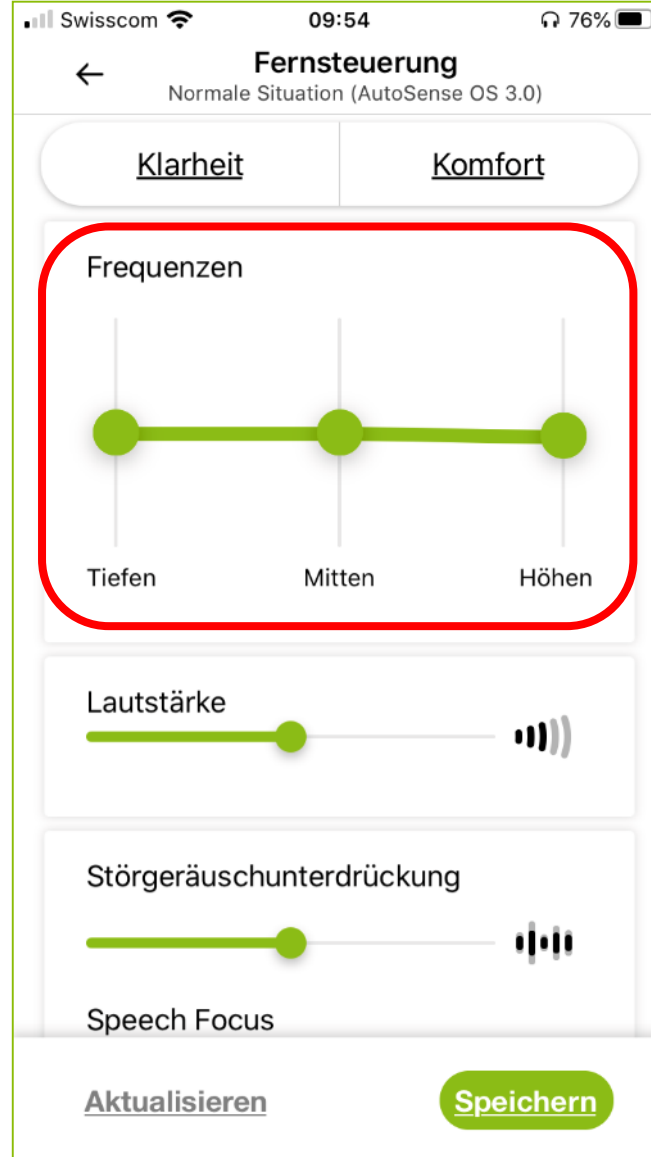
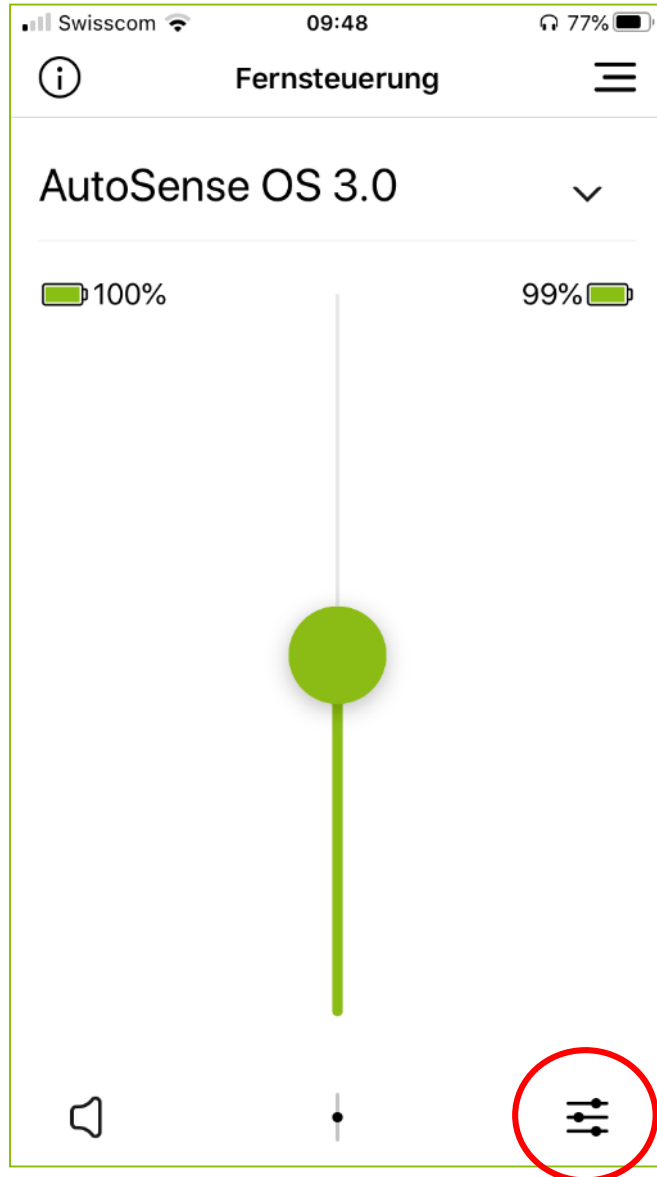
Klangeinstellung - Standardverhalten



Standardablauf:

- Wechsel in die Klangeinstellungen
- Als Beispiel "Höhen" anheben
- Retour in die "Fernsteuerung"

Klangeinstellung - Standardverhalten



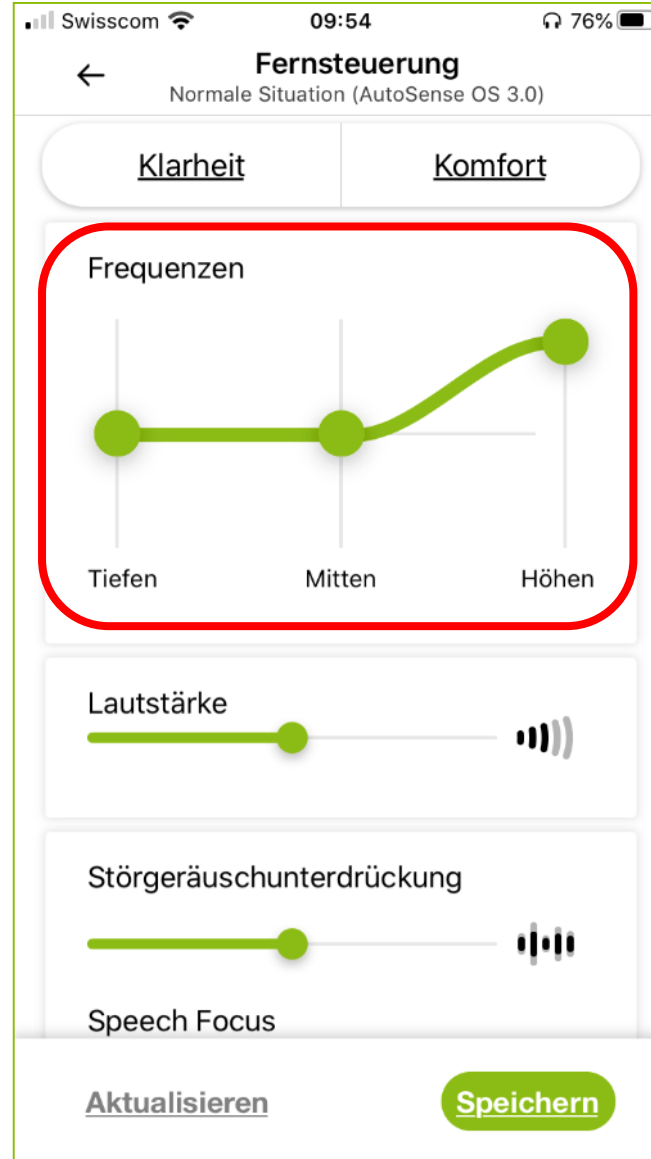
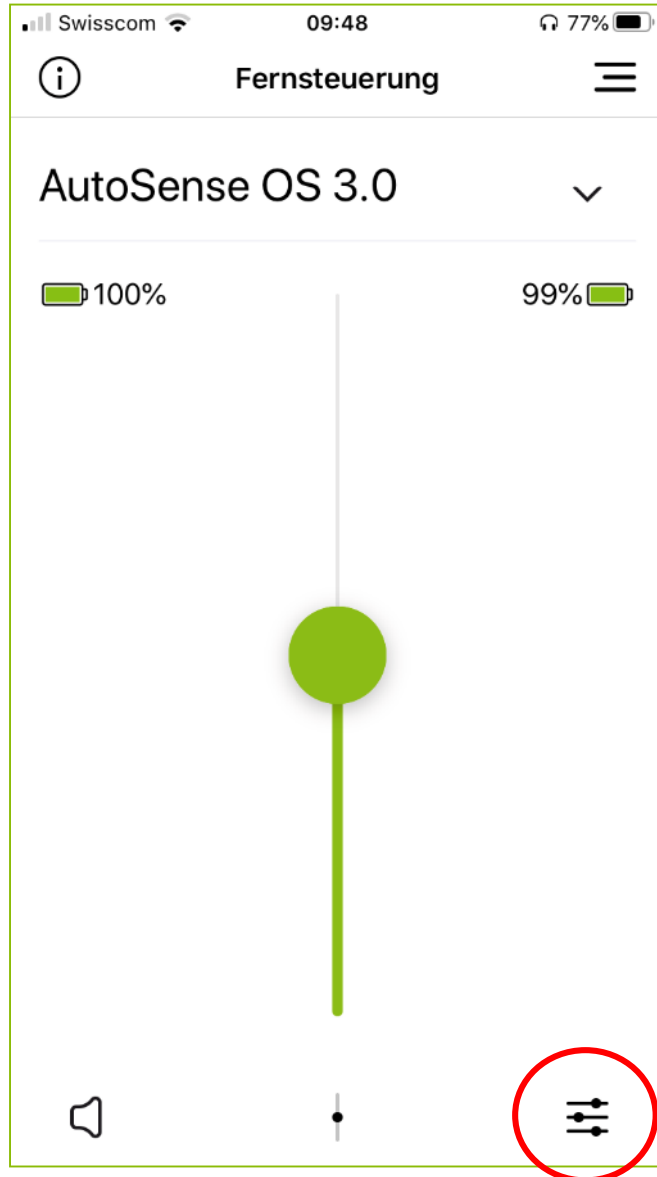
Standardablauf:

- Wechsel in die Klangeinstellungen
- Als Beispiel "Höhen" anheben
- Retour in die "Fernsteuerung"

Effekt:

- Die Einstellung wird bleibend zurückgesetzt
- Auch beim erneuten Wechsel in die Klangeinstellung zurückgesetzt

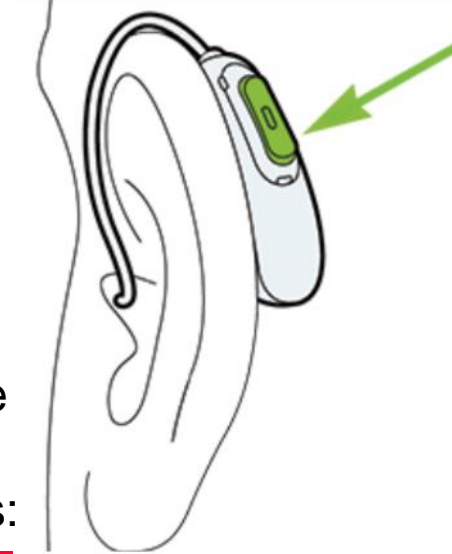
Klangeinstellung – speichern durch den Kunden



Speichern:

- Wechsel in die Klangeinstellungen
- Als Beispiel "Höhen" anheben
- Lautstärke am Marvel ändern (1x antippen). Die App wechselt zu "Fernsteuerung", Hinweis:


Hörgerät manuell eingestellt



Effekt:

- In "Fernsteuerung" ist die neue Einstellung nicht aktiv
- Beim erneuten Wechsel in die Klangeinstellung aber wieder vorhanden
- Pro Programm kann eine separate Einstellung gespeichert werden
- Geht nur für "Phonak Target" Programme

Wichtig:

- In den 3 myPhonak App Programmen "Restaurant", "Musik", "TV" sind Klangeinstellung möglich, aber:
 - Nicht speicherbar
 - Einstellung bleibt erhalten, wenn: App geschlossen oder in den Einstellungen geblieben wird
 - Reset der Einstellungen, wenn:
 - Lautstärke am Marvel Gerät selber geändert wird
 - In myPhonak App aus den Einstellungen gegangen wird
 - Push Nachrichten oder sonstige A2DP Signale ankommen
 - Die App erneut gestartet wird (kein Programmwechsel aber Reset der Einstellungen)
- Streaming Programme
 - Keine Klangeinstellungen möglich. Streaming Balance aktiv mit myPhonak App  oder am Marvel-Gerät.

Bluetooth Umgebung, was wird als verbunden angezeigt



Marvel ist mit myPhonak App und für Bluetooth Streaming verbunden:

Ein Beispiel wie die aktiven Verbindungen sichtbar sind.

- 2x LE (myPhonak App) und 1x ohne LE (Bluetooth Streaming)
 - LE = Bluetooth Low Energy

Hinweis für die Anzeige der Bluetooth-Verbindungen im Smartphone:

- 2x LE als "Verbunden" sichtbar (Bluetooth Streaming immer "Verbunden")
 - myPhonak App offen, Marvel verbunden
 - Wechsel in die Bluetooth-Umgebung des Smartphones
 - Durch das Weggehen von der App, trennt diese die Verbindung zum Smartphone nach ca. 30 Sekunden
 - Somit ist die App-Verbindung als "Verbunden" in der Bluetooth-Umgebung (noch) sichtbar
- 2x LE als "Nicht verbunden" sichtbar
 - myPhonak App mehr als 30 Sekunden nicht mehr sichtbar (offen, aber anderer Bildschirm aktiv)

Kunde hat Push-Nachrichten beim Einrichten des Remote Supports nicht aktiviert – nachträglich aktivieren

Wozu Push-Nachrichten erlauben?

- Kunde erhält Push-Nachrichten, wenn
 - Hörakustiker zum Remote Support einlädt. Dieser startet mit dem Tippen auf die Nachricht.
 - Keine Push-Nachricht, wenn aus dem Hörtagebuch-Dashboard Nachrichten verschickt werden. Eine akustische Meldung ist in Marvel hörbar (auch wenn Push-Nachrichten deaktiviert sind)

iPhone

- "Einstellungen", "myPhonak", "Mitteilungen", "Mitteilungen erlauben" aktivieren

Android

- "Einstellungen", "Apps", "myPhonak", "Benachrichtigungen", "Benachrichtigungen zeigen" aktivieren

Hinweis: Ort und Bezeichnung in den Einstellung kann ändern, je nach Art des Firmware Updates der Geräte.

myPhonak App

Fehlerbehebung



Telefonieren geht nicht nach Bluetooth Kopplung von myPhonak App

Bluetooth Kopplung zum Telefonieren und Musik streamen

- Die Kopplung erfolgt **in der Bluetooth-Umgebung** des Smartphones, Tablets, etc.

Bluetooth Kopplung für die myPhonak App

- Die Kopplung erfolgt aus der App

Hinweis:


Das Koppeln der myPhonak App genügt nicht, um via Bluetooth telefonieren oder Musik streamen zu können

Was tun, wenn etwas nicht (mehr) geht oder Fehlermeldungen im Zusammenhang mit der myPhonak App auftauchen?

Verbindung mit Phonak Marvel geht nicht (mehr)

- a) Verbindung zu Phonak Marvel "Meine Hörgeräte", "Hörgeräte entfernen"
- b) Zusätzlich LE-Verbindungen in der Smartphone Bluetooth-Umgebung löschen
- c) Neu verbinden
- d) Wenn das Koppeln sehr lange geht: Smartphone nahe an die Marvel halten oder Marvel aufs Handy legen

Remote Support lässt sich nicht einrichten:

- a) my.phonak.com Konto nicht erstellt – erstellen
- b) Einladungen in der myPhonak App löschen; am besten die App löschen und aus dem Store neu installieren
- c) In Phonak Target , "Einladung verwalten", "Kunden aus eSolutions entfernen" Entfernen
- d) Kunden aus Phonak Target erneut einladen, Schrittweise vorgehen und NICHTS auslassen!

Was tun, wenn etwas nicht (mehr) geht oder Fehlermeldungen im Zusammenhang mit der myPhonak App auftauchen?

Wenn etwas nicht mehr funktioniert, dass immer funktioniert hat

- Smartphone ausschalten und neu starten hilft (fast) immer

Wichtige Hinweise ganz generell bei Schwierigkeiten:

- Neuste iOS- oder Android-Version auf dem Smartphone?
 - iOS: "Einstellungen", "Allgemein", "Info", "Softwareversion"
 - Android: "Einstellungen", "Telefoninfo", "Softwareinformationen", "Android-Version"
- Aktuelle Firmware in Phonak Marvel?
- Aktuelle myPhonak App Version auf dem Smartphone?

Wie funktioniert
die Konnektivität
beim Streamen
oder Telefonieren?

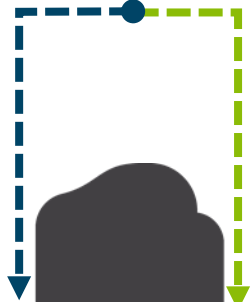
Nur ein Marvel ist verbunden,
aber beide streamen, bei Musik
sogar Stereo?



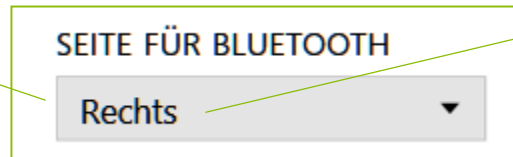
Ein Marvel verbunden aber binaurales Hören, sogar in Stereo möglich



Bluetooth Classic: Hands Free Profile (HFP) zum Telefonieren, A2DP zum Streamen (Stereo)



Mit Smartphone verbundenen Marvel,
definiert in Phonak Target



Ein Marvel verbunden aber binaurales Hören, sogar in Stereo möglich

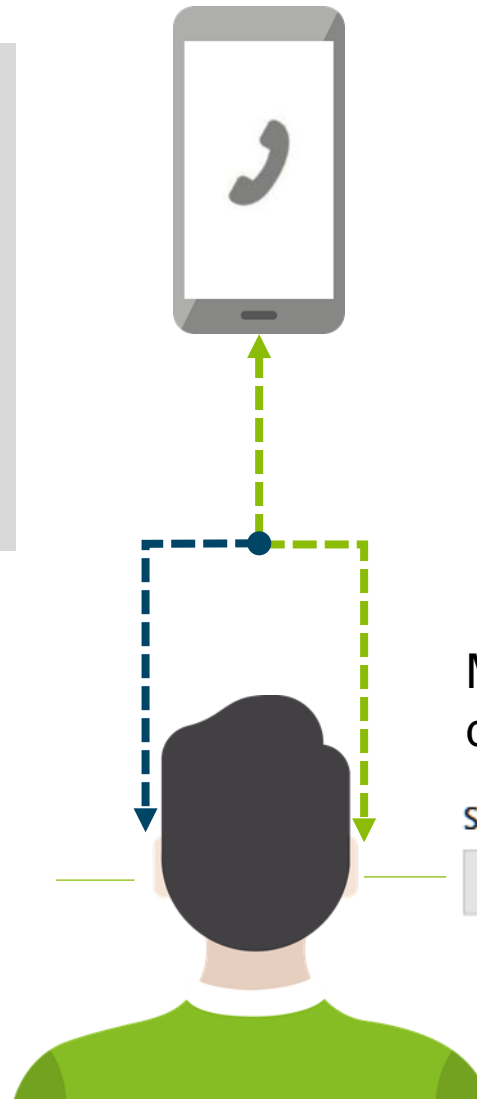


Bluetooth Classic: Hands Free Profile (HFP) zum Telefonieren, A2DP zum Streamen (Stereo)

Wieso "hört" ein NICHT verbundenes Marvel?

- Durch die Programmierung in der gleichen Sitzung in Phonak Target
- Die beiden Marvel werden mit einer Codierung aneinander gekoppelt
- Das nicht sichtbare Marvel "hört mit", wenn das sichtbar gekoppelte streamt

Mit Smartphone nicht verbundenes Marvel,
in der Bluetooth-Umgebung NICHT sichtbar



Mit Smartphone verbundenes Marvel,
definiert in Phonak Target

SEITE FÜR BLUETOOTH

Rechts

Zusammen,
verändern wir Leben