



Online Service „ReSound Assist”

- kurz und knapp -

Online Service „ReSound Assist” - Inhalt

1. ReSound Assist – Allgemeines
2. Vorteile für den Hörakustiker
3. Vorteile für den Endkunden
4. Technischer Ablauf - Kunde und Hörakustiker
5. In wenigen Schritten zu „ReSound Assist”
6. Broschüren und Anleitungen
7. FAQ – häufige Fragen und Antworten

1. Online Service „ReSound Assist” – was ist das?

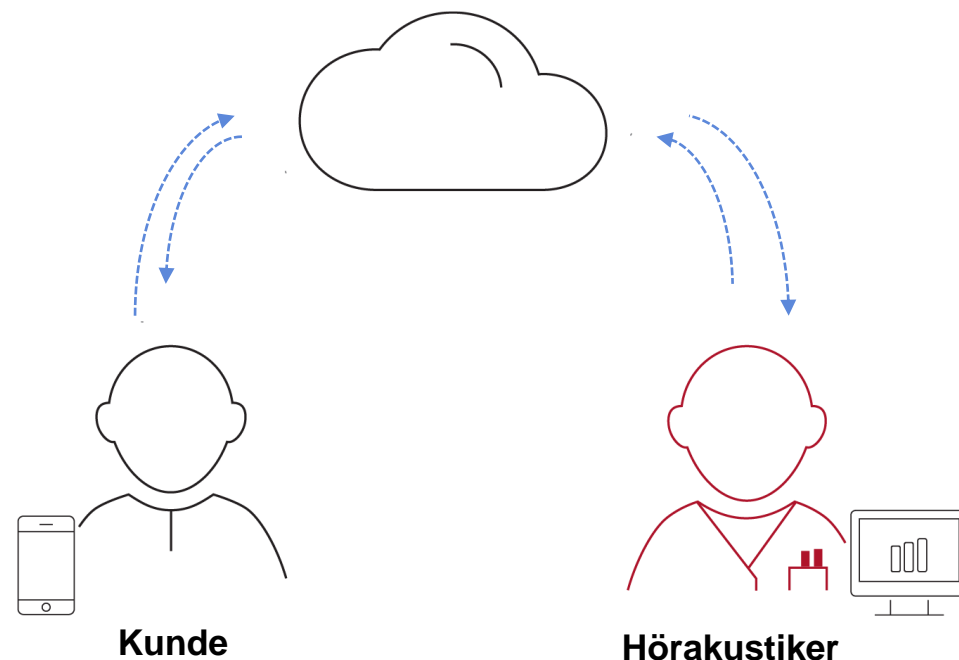
- ReSound Assist ermöglicht Feinanpassungen für LiNX 3D und ENZO 3D
- Kommunikation zwischen “Smart 3D”-Smartphone-App und “Smart Fit”-Anpass-Software
- Situationsbezogener und zeitunabhängiger Austausch zwischen Hörakustiker und Kunde zur Unterstützung der Feinjustierung
- ReSound Assist ist kostenfrei für Hörakustiker

Technische Voraussetzungen

- ReSound-Hörsysteme LiNX 3D und ENZO 3D
- Anpass-Software “Smart Fit” mit Internet-Verbindung und Anbindung an Noah-Datenbank (Datenvolumen pro Versand ca. 600-900 KB, bei Update ca. 1.000-2.000 KB)
- Ab iPhone 5 sowie Smartphones mit Android-Betriebssystem und Internet-Verbindung, z.B. dem Samsung Galaxy S7
 - Kompatibilitätsübersicht: <https://www.resoundpro.com/compatibility>

Datenschutz

- ReSound Assist basiert auf der Cloud-Plattform Microsoft Azure. Die neue europäischen Datenschutz-Richtlinien sorgen für zusätzliche Sicherheit.



2. Vorteile für den Hörakustiker

Gehören Sie zu den Ersten, die diese moderne Dienstleistung anbieten. Heben Sie sich vom Wettbewerb ab und positionieren Sie sich als moderner, qualifizierter Fachbetrieb mit diesem Alleinstellungsmerkmal

1. Zeitersparnis

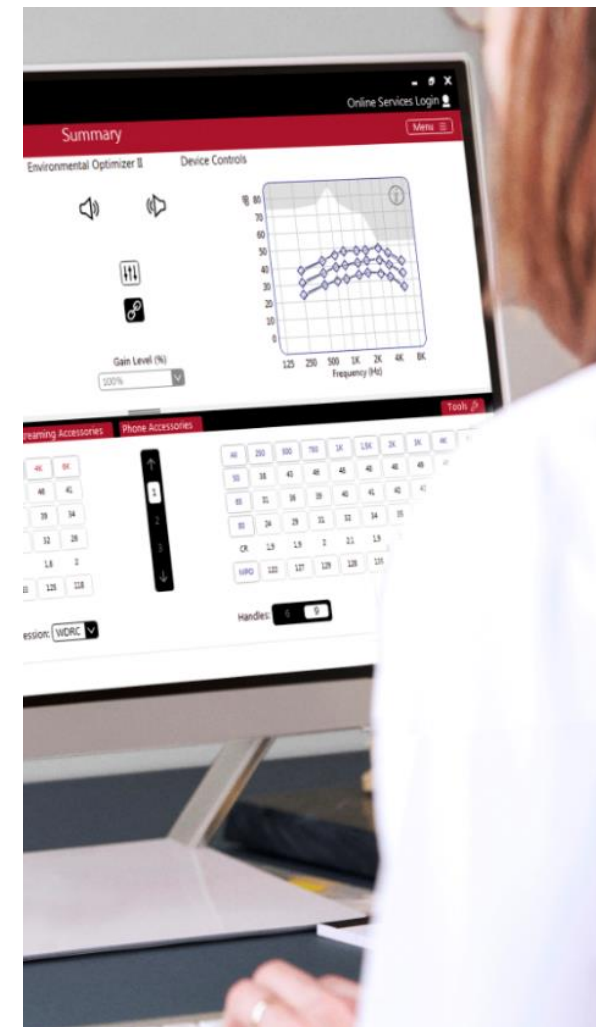
- Feinadjustierungen per Fernwartung (RFT = RemoteFineTuning) und Software-Updates für Hörgeräte installieren: Sparen Sie sich und dem Kunden Zeit, nicht jede Programmierung muss im Geschäft stattfinden.
- Verabreden Sie mit dem Kunden Zeiträume, wann Ihre Antwort erfolgt (zeitversetzt möglich). Die gewonnene Zeit nutzen Sie zur intensiven und persönlichen Kundenfokussierung - und schaffen damit mehr Kundenbindung!

2. Feinadjustierung aus Echtzeit Situation verstehen

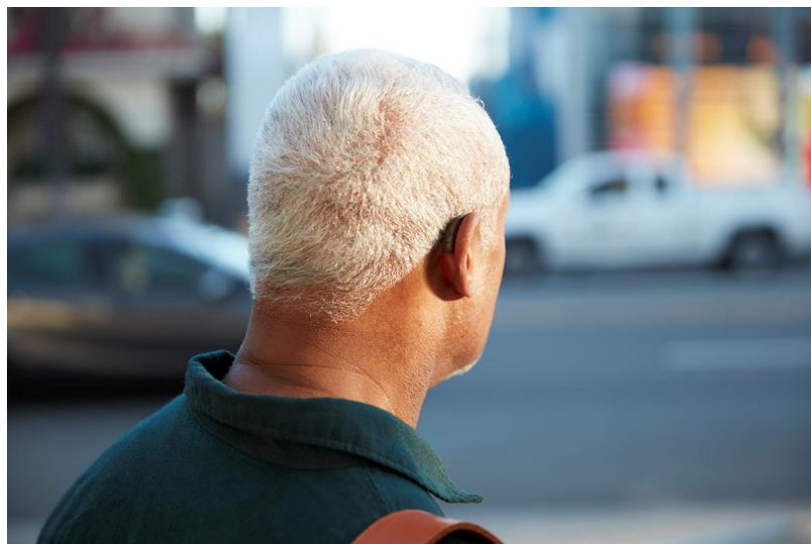
- Wann ist gutes Hören+Verstehen besonders wichtig? Nutzen Sie Eindrücke aus der gewünschten und realen Situationen für das RFT – kein nachträgliches Erklären des Kunden beim Kontrolltermin nötig!
- Die Smart 3D App hilft dabei, ein exaktes Profil des subjektiven Höreindrucks zu erstellen, um die Hörsysteme optimal auf die Anforderungen und Bedürfnisse Ihres Kunden einstellen zu können – bei Bedarf in Echtzeit!

3. Kunden einbinden

- Ihr Kunde fühlt sich in das Geschehen eingebunden. Hierdurch kann sich der Anpasserfolg verbessern und es wird eine schnellere und bessere Kundenzufriedenheit erreicht.



3. Vorteile für den Endkunden



1. Zeitersparnis

- Nach der Erstanpassung sind meistens noch mehrere Einstellungstermine notwendig. Mit „ReSound Assist“ spart Ihr Kunde Zeit, weil er nicht für jede kleine Feinjustierung ins Geschäft kommen muss. Auch Software-Updates für Hörsysteme können aufgespielt werden.
- Berufstätige oder aktive Kunden (Urlaub, Sport etc.) werden eine flexible und zeitsparende Feinanpassung schätzen.

2. Top-Segment

- „ReSound Assist“ ist ein Angebot für technikaffine Kunden, die gern an der Hörgeräteversorgung teilhaben und die Vorteile nutzen möchten (ab Technikstufe 5, für ReSound LiNX 3D und ReSound ENZO 3D)

3. An echter Situation orientieren

- Die Smart 3D App hilft dabei, die Hörsysteme situationsorientiert auf die Anforderungen und Bedürfnisse des Kunden einzustellen.
- Ihr Kunde kann bis zu 5 Anfragen senden, um Informationen für eine Feinjustierung zu übermitteln. Nach erfolgter „RFT“ können wieder neue Anfragen geschickt werden.

4. Kunden einbinden

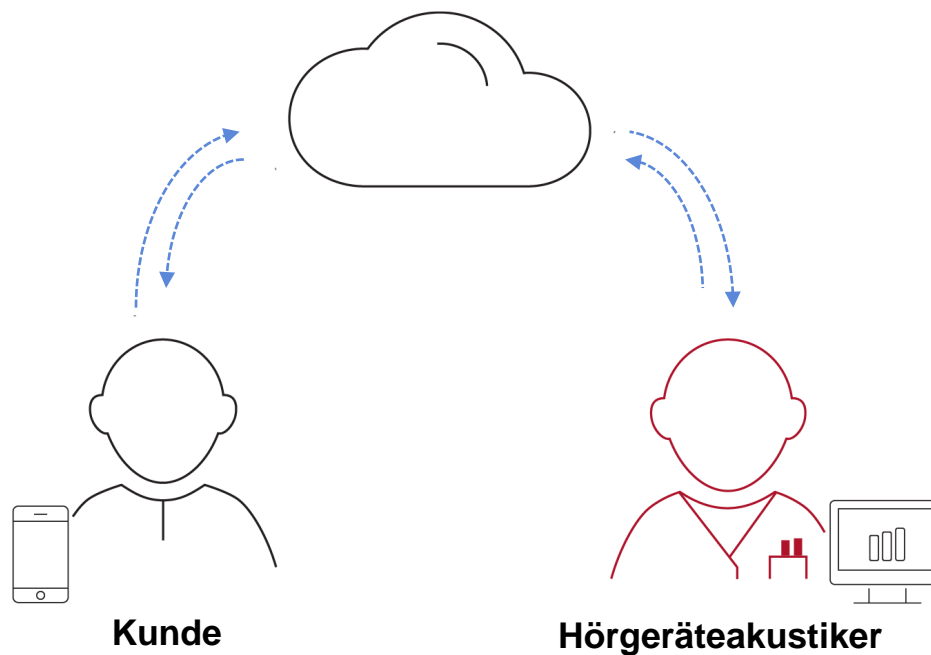
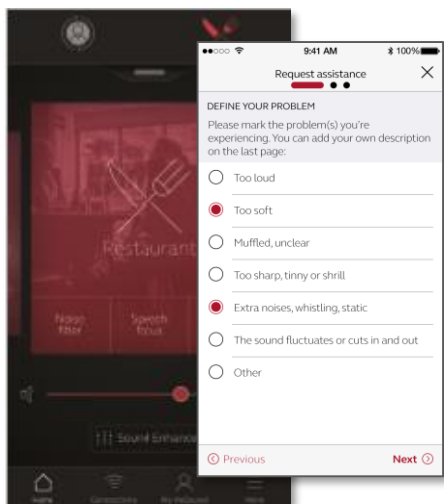
- Ihr Kunde fühlt sich in das Geschehen eingebunden. Ergebnis: verbesserter Anpasserfolg und höhere Kundenzufriedenheit.

4. Technischer Ablauf

1. Kunde sendet bei Bedarf Mitteilungen oder Änderungswünsche über ReSound Assist (Smart 3D-Smartphone-App) an Hörakustiker.
2. Hörakustiker prüft, welche Feinjustierung sinnvoll ist.
3. Änderungen der HG-Einstellung (oder auch technische Updates) werden per RFT (RemoteFineTuning) an das Smartphone des Kunden geschickt.
4. Kunde überträgt die Änderungen via Cloud und ReSound Assist in seine Hörgeräte.

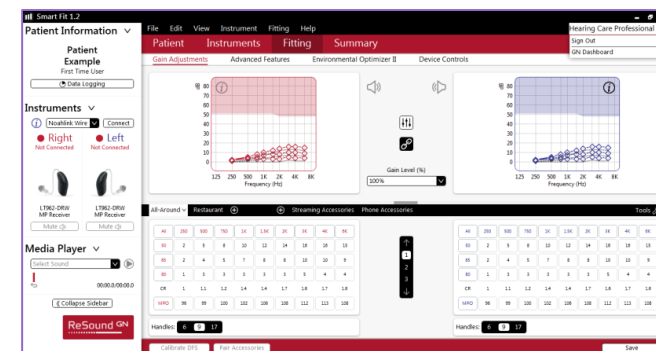
Kunde:

Einfacher Zugriff auf „ReSound Assist“
über die ReSound Smart 3D App



Hörakustiker:

Feinjustierung & Datenversand an das
Kunden-Smartphone über „Smart Fit“ via
Cloud



5. In 5 Schritten zu ReSound Assist

1. Freischaltung

- Telefonisch unter: 0251 - 203960 oder per E-Mail (info@gnresound.de) im Kundendienst. Nennen Sie dabei einen „Administrator“ für Ihr ReSound Assist Konto. (Freischaltung innerhalb von 24 Stunden).

2. Registrierung

- Sie erhalten eine E-Mail von ReSound mit einem Registrierungs-Link. Danach erhalten Sie eine E-Mail von no-reply@gnonlineservices.com (automatisch ausgelöst, bitte ggf. Spam-Ordner prüfen). Diese E-Mail enthält Ihren Aktivierungs-Link. Detail-Informationen finden Sie in der Anleitung „GN Online Services - Verwaltung Ihres Benutzerkontos“ (nächste Seite).

3. Login über Smart Fit

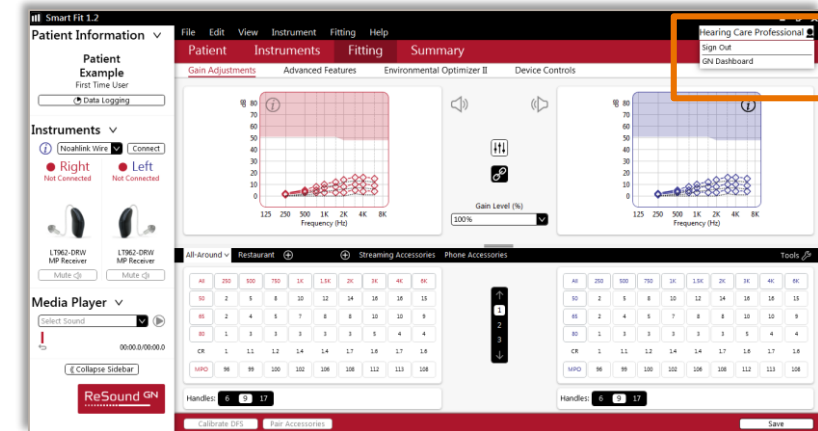
- In der Fitting Software finden Sie unter „Online Services Login“ den Zugang zum „GN Online Service“. Geben Sie hier die Zugangsdaten ein. Detail-Informationen über ReSound Assist finden Sie in der „ReSound Assist Kurzanleitung“.

4. Kunde: App-Installation

- ReSound Assist ist Bestandteil der „ReSound 3D Smart App“. Diese ist im App Store / Play Store gratis zu finden. Detail-Informationen finden Sie in der Kundenbroschüre „Kurzanleitung zur Konnektivität und der ReSound Smart 3D-App“.

5. Kunden & Hörgeräte freischalten

- In der Smart Fit wählen Sie „Kunde → ReSound Assist → Freischalten“. Nachdem der Kunde eine Einwilligungserklärung zur Datenverarbeitung bestätigt hat (unter „Menü“), speichern Sie die Anpassung in die Hörgeräte. Danach ist ReSound Assist für den Kunden nutzbar. Detail-Informationen finden Sie in der „ReSound Assist Kurzanleitung“.



... oder mit dem Link <https://portal.gnonlineservices.com/>



6. Anleitungen

Folgende Anleitungen können Sie auf unserer Homepage finden. Oder Sie bestellen sie unter Tel 0251 – 203960 bei unserem Kundenservice!

Homepage www.resoundpro.com/support

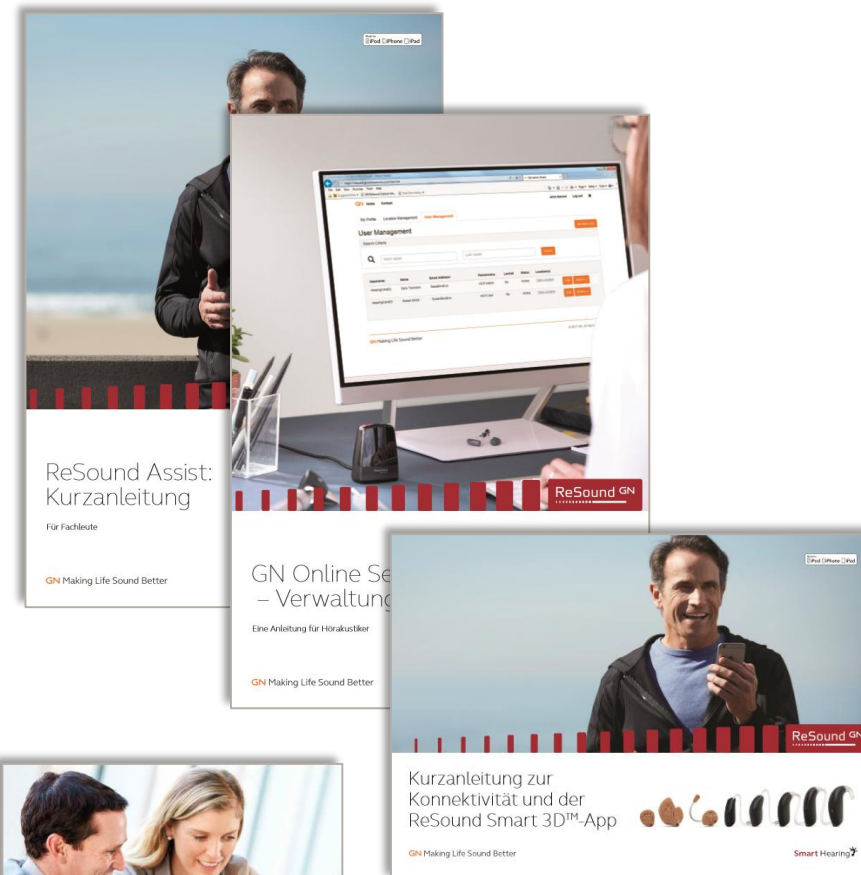
Für **Hörakustiker** finden Sie unter „Anpassung“ folgende Anleitungen:

- Anpassleitfaden ReSound Smart Fit (detaillierte Anleitung zur Software Smart Fit)
- ReSound Assist Kurzanleitung (Tipps zur Feinjustierung über ReSound Assist und Smart Fit)
- Online Service - Verwaltung Ihres Benutzerkontos (Einrichtung und Verwaltung Ihres Kontos für die ReSound Assist - Nutzung)

Für **Endkunden** finden Sie unter „Apps“ und dann „ReSound Smart 3D App“:

- Scrollen bis „[Anleitungen für ReSound Smart 3D App](#)“ – hier finden Sie für Ihre Kunden die „Kurzanleitung ReSound Smart 3D App“ mit Hinweisen zur Konnektivität und zum Umgang mit ReSound Assist.

Zum **Webinar** gelangen Sie über diesen Link: [ReSound Assist Webinar](#)



7. FAQ – Fragen und Antworten

- **Wie werde ich über neue Anfragen benachrichtigt?**
 - Bei Anmeldung in „Smart Fit“ erscheint ein kleines Wolken-Symbol in der Taskleiste, ob es neue Anfragen gibt. Außerdem erhalten Sie eine E-Mail von „no-reply@gnonlineservices.com“ (ggf. Spam prüfen).
- **Warum muss ich mich alle 24 Std. neu als Anpasser einloggen?**
 - Die EU-Datenschutzrichtlinien für Gesundheits-Onlinedienst geben dies vor. So wird sichergestellt, dass nur der autorisierte Hörakustiker Änderungen an der Programmierung durchführen kann.
- **Muss ich alle Anfragen sofort beantworten?**
 - Wir empfehlen eine Beantwortung innerhalb von 72 Stunden. Sie haben die Möglichkeit, dem Kunden eine automatische Antwort zu senden und eine individuelle Bearbeitungszeit zu kommunizieren.
- **Ich habe mein Passwort vergessen – was ist zu tun?**
 - Ein neues Passwort erstellen Sie unter: <https://portal.gnonlineservices.com/User/forgotpassword>
- **Wie viele Anfragen kann jeder Kunde schicken?**
 - Nach 5 Anfragen muss vom Hörakustiker eine Antwort erfolgen. Danach können neue Anfragen gesendet werden.
- **Woher weiß der Endkunde, dass ich ihm eine Nachricht gesendet habe?**
 - Der Kunde erhält in der App eine Benachrichtigung. Sie können bei Bedarf parallel eine Info auf sein Smartphone schicken.
 - Wir empfehlen, in der ReSound App sowie im Smartphone die Funktion „Push Nachrichten“ bzw. „Mitteilungen“ zu aktivieren.