

■ Interviews: Martin Schaarschmidt

„DIE KUNDEN FINDEN ES TOLL ...“ ERFAHRUNGEN MIT DEN TELECARE- LÖSUNGEN RESOUND ASSIST UND RESOUND ASSIST LIVE

In der aktuellen Krise wird vielerorts händeringend nach Lösungen gesucht, die Hörgeräte-Kunden die professionelle Betreuung durch den persönlichen Hörakustiker sichern – und das möglichst ohne Risiken einer Infektion mit COVID-19. Eine solche Lösung könnte die Fern-Feineinstellung von Hörgeräten sein – etwa mit den Funktionen ReSound Assist und ReSound Assist Live, die für zahlreiche smarte Hörgeräte von ReSound* zur Verfügung stehen. Doch wie beurteilen Hörakustiker deren Potenzial? Und wie binden sie diese Tools in Zeiten von Corona in ihre tägliche Arbeit ein? Autor Martin Schaarschmidt erkundigte sich Mitte April bei mehreren Hörakustik-Betrieben, die bereits über Erfahrungen mit der Fern-Feineinstellung verfügten.

Fabian Krause,
Hörakustik Krause, Sprockhövel



Foto: Schaarschmidt

Herr Krause, Sie verwenden ReSound Assist bereits seit mehreren Jahren. Inwieweit können Sie solche Telecare-Lösungen aktuell nutzen?

Fabian Krause: Grundsätzlich ist Fern-Feineinstellung mit einer solchen Lösung sicherlich eine Option, wenn man nicht mehr ins Geschäft kommen kann bzw. darf. Ein entscheidender Vorteil der Telecare-Lösung kommt im Moment jedoch gar nicht zum Tragen: die Möglichkeit, Korrekturen in der Feineinstellung unmittelbar aus schwierigen Hörsituationen heraus vornehmen zu können. Wer nur noch zu Hause sitzt, keinen Geburtstag und kein Restaurant mehr besucht, ist eben nicht mehr in solchen Situationen. Vor allem bei Neuversorgungen fehlen diese Möglichkeiten zur Ausprobe sehr.

Heißt das, Telecare bringt Ihnen aktuell eher nichts?

Fabian Krause: Bislang nicht, aber das wird sich ändern. In den letzten Wochen hatten wir nur eine Notbetreuung am Vormittag. Es gab kaum noch Anpassungen, meist ging es nur um Reinigung. Wir beginnen jedoch jetzt damit, nachmittags Einzeltermine für Anpassungen zu vergeben. Hier werden wir auch den Einsatz von ReSound Assist forcieren. Die Lösung passt da sehr gut, und ich freue mich darauf, hier die Fern-Feineinstellung nutzen zu können. Die Kunden müssen einmal ins Geschäft kommen und den Rest mache ich aus der Ferne. Man kann also die Zahl der Besuche im Fachgeschäft verringern. Natürlich braucht man dafür auch die passenden Kunden, die ein Smartphone bzw. ein iPhone haben. Wir haben das aber auch schon zusammen mit Angehörigen bewerkstelligt. Der Sohn hat ein iPad und geht zur Anpass-Sitzung zum Vater. Er koppelt das iPad mit dessen Hörgeräten. Dann telefonieren wir und ich stelle alles ein. Noch besser fände ich es ja, wenn man dafür gar kein Smartphone mehr bräuchte; nur noch WLAN und alles funktioniert von allein, vielleicht über einen Stick, den man mitgibt. Irgendwann kommt das sicherlich auch noch.

Hörakustiker-Meister Mario Wilke, Ohrenladen Rügen



Foto: Ohrenladen

Herr Wilke, wie sieht es aktuell bei Ihnen im Fachgeschäft aus?

Mario Wilke: Im Moment fehlen uns natürlich die Kunden. Es gab Kunden, die bereits in der Anpassung waren und diese noch ohne Fern-Feineinstellung im Geschäft abgeschlossen haben. Unsere Neuanpassungen liegen momentan bei null. Wir haben vormittags von 9 bis 12 geöffnet, vor allem für kleinere Reparaturen und Batterieverkauf. Den Kollegen im Umkreis geht es genauso. Und die HNO-Ärzte vor Ort halten sich im Moment mit Verordnungen zurück, weil die „älteren“ Leute erstmal zu Hause bleiben sollen, was wir grundsätzlich auch unterstützen.

Welche Erfahrung haben Sie mit ReSound Assist? Inwieweit kann Ihnen Telecare in der aktuellen Situation eine Hilfe sein?

Mario Wilke: Fern-Feineinstellungen mit ReSound Assist haben wir in der Vergangenheit schon häufiger gemacht – etwa bei Kunden, die den Winter über auf Mallorca leben. Wir wollen jetzt auch ReSound Assist Live nutzen. Aktuell richten wir alles dafür ein und werden es erstmal selbst ausprobieren, damit wir auch fit sind. Das Potential für Telecare-Lösungen ist aktuell auf jeden Fall da. Und ich finde es gut, dass Hersteller wie ReSound sich jetzt hinsetzen und sagen, wir müssen etwas tun, damit die Akustiker wieder arbeiten können. Da sitzen Hörakustiker und Hersteller ja in einem Boot. Wir gehen davon aus, dass wir vielleicht bis zum Jahresende unter bestimmten Schutzvorkehrungen arbeiten müssen. Wenn sich die Lage nach und nach

normalisiert, wird die Fern-Feineinstellung gute Möglichkeiten bieten. Wir machen das Grundsätzliche im Geschäft und die weitere Einstellung über Telecare. Wenn der Kunde kein geeignetes Mobilgerät hat, werden wir ihm eines für die Zeit der Anprobe zur Verfügung stellen, alles einrichten und es ihm erklären. Vorab können wir uns ggf. telefonisch oder per Mail verständigen. Dann setze ich mir ein Headset auf, wir sehen uns live im Video-Chat und ich kann alles Weitere einrichten.

Hörakustiker-Meister Thorsten Rahm, Auveo Hörgeräte, Saarbrücken

Herr Rahm, wie läuft es bei Ihnen? Welchen Stellenwert haben Telecare-Lösungen wie ReSound Assist und ReSound Assist Live für Ihre derzeitige Arbeit?



Foto: Auveo Hörgeräte

Thorsten Rahm: Zuerst einmal sehe ich die aktuelle Situation für unsere Branche durchaus sehr positiv. Die Tatsache, dass wir Hörakustiker arbeiten und die Geschäfte öffnen dürfen, ist doch fast wie ein Ritterschlag. Wir sind systemrelevant, werden gebraucht und auch unsere Kunden wertschätzen das. Und in punkto Fern-Feinanpassung kommt es zu einem riesigen Schub, der uns weiterbringen wird. Seit Jahren gibt es diese Hightech-Lösungen und bestimmt 80 Prozent der Kollegen haben sie nie genutzt. Das war wie so ein verwünschtes Türchen, um das alle einen Bogen gemacht haben. Auf einmal entdecken sie es alle. Und

die Hersteller stellen fest, dass die Akustiker nun offensichtlich doch bereit sind, das einzusetzen. Richtig spannend wird natürlich, wie es nach der Corona-Krise wird. Ich gehe generell davon aus, dass der gesamte Beratungsprozess digitaler wird – und dass das gut für die Branche ist. Im Moment ist es vor allem eine Chance für die kleinen Betriebe. Die bekommen das nämlich viel schneller umgesetzt als die Großen.

Sie haben schon vor COVID-19 Teleaudiologie eingesetzt?

Thorsten Rahm: Ich selbst nutze Fern-Feineinstellung seitdem sie 2017 auf den Markt kam. Ich war immer sehr offen dafür, weil es ein klarer Mehrwert ist – vor allem für den Kunden, aber auch für den Akustiker. Er spart Zeit, er zeigt sich einmal mehr als Fachmann und die Arbeit damit ist easy. Auch für den Kunden ist es gut, wenn ich als Akustiker offen mit diesen Möglichkeiten umgehe. Der Kunde vertraut mir und will an die Hand genommen werden. Und er möchte häufig auch Fernanpassung nutzen. Viele jüngere Kunden – die Best Ager, Silver Surfer ... sind sehr technikaffin. Sie wollen nicht ständig im Geschäft betüddelt werden. Sie wollen eine schnelle, effektive Lösung. Und wenn man ihnen die bietet, erzählen sie das auch weiter. Sobald die Krise vorbei ist, werden sie wieder zusammensitzen und sich erzählen, wie die Zeit zu Hause war. Dann werden sie auch berichten, welchen Service wir hier ermöglicht haben.

Haben Sie keine Angst, dass Teleaudiologie die Anpassung im Geschäft irgendwann völlig überflüssig machen könnte?

Thorsten Rahm: Nein. Natürlich geht es nicht darum, die ganze Anpassung online abzuwickeln. Der Blick ins Ohr gehört dazu. Der Kunde kann sich auch nicht selbst die Paste in den Gehörgang drücken ... Manch einer hat ja solche Vorstellungen. Aber da sind Gesetze davor und das weiß auch unsere Innung zu verhindern. Ich denke, man sollte die Fern-Feineinstellung in der jetzigen Situation wenigstens ausprobieren. Und wenn ein älterer Meister sich das nicht zutraut, dann sollte der wenigstens nicht auch noch seinem Azubi im Weg stehen, wenn der es ausprobieren will. Wenn nur einer im Geschäft das Tool richtig einsetzen kann, ist das ein Mehrwert für das ganze

Team. Natürlich braucht man dafür auch etwas Übung und einen Fahrplan. Man muss wissen, wie man vorgeht und wie man den Kunden vorbereitet.

Wie nutzen Sie die Fern-Feinanpassung aktuell?

Thorsten Rahm: Seit letzter Woche habe ich zum Beispiel eine Kundin mit dem neuen ENZO Q in der Anpassung. Dafür ist die Fern-Feineinstellung wunderbar. Die Kundin ist seit Jahren Hörgeräteträgerin, 94 Jahre alt und gehört damit zur sogenannten Risikogruppe. Die App könnte sie nicht mehr selbst bedienen, aber ihr Enkel wohnt im selben Haus und hat die App. Ich finde es toll, ihn da mit einzubeziehen. Dann hatte ich sie live im Video. Der Rückkopplungstest und all das hat super geklappt. Ich war selbst überrascht. Vor COVID-19 haben wir Online-Termine nur dann vereinbart, wenn der Kunde danach fragte. Aber jetzt haben wir unseren Terminkalender komplett umgestellt. Termine für die Fern-Feineinstellung werden nun aktiv angeboten. Und sie werden ebenso eingetragen wie Termine im Geschäft. Ich nutze ReSound Assist Live oder auch einfach die Zoom App. Und die Kunden finden das toll. Ich schicke ihnen einen Link, auf den sie zum Termin klicken und schon sehen wir uns. Wenn es ein Problem mit dem Gerät gibt, zeigen sie es in die Kamera und ich kann ihnen ggf. etwas zuschicken. Und sie freuen sich, wie gut das alles klappt. Für die Kunden ist es ja auch eine neue Situation. Ich habe z. B. eine Reihe von Kunden mit LiNX Quattro und iPhone. Mit jedem von ihnen mache ich aktuell eine Session mit ReSound Assist Live. Nicht, weil etwas nachgestellt werden muss, sondern einfach um es gemeinsam mit den Kunden auszuprobieren.

**Genutzt werden kann ReSound Assist derzeit für die Hörgeräte ReSound LiNX Quattro, ReSound LiNX 3D, ReSound ENZO Q und ReSound ENZO 3D in Verbindung mit der ReSound Smart 3D App. Für das neue ReSound Assist Live sind neben einem der genannten Hörgeräte ein iPhone mit iOS 12 oder neuer, die ReSound Smart 3D App ab Version 1.7 sowie die Anpass-Software ReSound Smart Fit 1.6 erforderlich.*