



Die Kunst der Anpassung

Messtechnik-Hersteller GN Otometrics gibt auf seiner bundesweiten Roadshow Einblicke in die Hörgeräte-Anpassung von morgen.

Mit seiner Anpass-Lösung VisibleSpeech, mit dem SurroundRouter und den dazugehörigen Videofiles will Hersteller GN Otometrics Hörgeräteakustikern ein deutliches Anpass-Plus bieten (s. Hörakustik 2/2007). Erstmals haben Kunden die Möglichkeit, ihre alltägliche Hör-Wirklichkeit bereits in der Anpasskabine zu erleben. Wer sich eingehender über die neusten Trends multimedialer Hörgeräte-Anpassung informieren will, sollte sich den September vormerken. Dann veranstaltet GN Otometrics eine bundesweite Roadshow mit insgesamt acht Stationen. Zu erleben war die Veranstal-

tung bereits vor der Sommerpause in Berlin und Leipzig, wo sie auf eine überaus positive Resonanz traf. Unser Autor *Martin Schaarschmidt* besuchte die Präsentation in der Bundeshauptstadt.

Lokaltermin Mitte Juni. Der Saal im Art Center Berlin, vis-à-vis vom berühmten Friedrichstadtpalast und inmitten der pulsierenden Hauptstadt, ist trotz sommerlicher Temperaturen gut besetzt.

Optimales Verkaufen und Anpassen von Highend-Hörssystemen mittels Multimedia – das ist ein Thema,

das von GN Otometrics in den vergangenen Jahren kontinuierlich vorangebracht wurde. »Wichtige Impulse gab es diesbezüglich insbesondere aus Deutschland«, verrät *Harald Kerschek*, Geschäftsführer von GN Otometrics, der die Anwesenden gemeinsam mit *Günter Laudahn*, dem Leiter der Berliner Geschäftsstelle des Unternehmens, begrüßt und auch den ersten Part des Nachmittags übernimmt.

Kurzweilig werden den Besuchern die Struktur des weltweit agierenden Herstellers sowie dessen Produkte vorgestellt. Ob Hörgeräte-Akustiker,

HNO-Ärzte oder Audiologen – innovative Komplettlösungen von GN Otometrics stehen vielerorts hoch im Kurs. So sind allein in Deutschland mehr als zweieinhalb Tausend Aurical Plus im Einsatz, und vier von fünf Absolventen bundesdeutscher Ausbildungsstätten für Hörgeräteakustiker erlernen ihr Handwerk an diesem Audiometer.

Otometrics bietet außerdem Otocam II, ein bisher einziges Videotoscop, bei dem es dank hauseigener Software möglich ist, die gesehenen Bilder zu speichern. »Und nicht zuletzt erfreut sich unser multimediales Anpass-Konzept mit Visible Speech, mit dem dazugehörigen Aurical Speechlink als Hardware-Komponente und dem SurroundRouter bei Hörgeräteakustikern einer kontinuierlich steigenden Nachfrage«, so der Referent. »Gerade haben wir den SurroundRouter Plus auf den Markt gebracht. Der verfügt über acht Tonspuren und Video-Material, das auch in HD-Qualität angeboten wird.«

Die Vorteile des Konzeptes werden durch eine Referenzstudie in der Musterfiliale eines Akustik-Anbieters belegt: Das Geschäft wurde mit einer kompletten Aurical Plus, mit VisibleSpeech, mit dem SurroundRouter inklusive DVD, mit Regiometrie, einem 5.1 Dolby-Surround-Paket sowie einem 42-Inch Plasma TV ausgestattet, danach die Wirkung des Anpasssystems über ein Jahr genauestens dokumentiert.

Das Ergebnis: Der durchschnittliche Verkaufspreis je Hörsystem stieg um 310 Euro, trotz verschärften Wettbewerbs konnten fünf Prozent mehr Hörsysteme verkauft werden und die durchschnittliche Zeit für den Anpassprozess verringerte sich um sagenhafte 45 Prozent.

»Unser Ziel ist die auditive und visuelle Erlebnisanpassung«, so Harald Kerschek abschließend. »Die Vorteile unserer Lösung liegen klar auf der Hand: Es werden mehr hochwertige Hörgeräte verkauft, die Qualität der Anpassung steigt und nicht nur die Kosten, sondern auch die Anpasszeiten lassen sich deutlich reduzieren.«

Workshop-Besucher in der Anpass-Kabine von Morgen

Warum es sich rechnet, diesen neuen Weg der Anpassung mitzugehen, welche konkreten Schritte zur erfolgreichen Umsetzung des Konzeptes erforderlich sind, das erfahren die Anwesenden im Hauptteil der Veranstaltung: Der Präsentationsraum wird zur überdimensionalen Anpass-Kabine. Hörgeräteakustiker-Meister *Holger Buse*, Inhaber der Buse Hörakustik aus Damme, simuliert eine Anpassung und gewährt Einblick in seine tägliche Arbeit.

Buse, der das neue Konzept als einer der ersten Akustiker überhaupt in der Praxis ausprobierte, arbeitet seit mittlerweile drei Jahren mit Visible Speech, und das mit großem Erfolg. »Stellen Sie sich vor, Sie sind ein Neukunde, der erstmals mein Geschäft betritt«, so Holger Buse. »Nachdem ich mit der Aurical Ihr Audiogramm erstellt habe, beginne ich sogleich, VisibleSpeech in unser Beratungsgespräch einzubinden. Mit dem Hörgeräte-Simulator kann ich Sie erleben lassen, welche Verbesserungen möglich sind. Beispielsweise könnte ich Sie bitten, mir Ihre Lieblingsmusik zum Termin mitzubringen, und diese

Musik zur Demonstration nutzen. Und ich kann Sie erleben lassen, was eine gleitende Anpassung bedeutet. Sie hören, was die neuen Systeme leisten könnten, woran sich Ihr Gehirn aber erst wieder schrittweise gewöhnen muss.«

Alle Vorgänge im Ohr des Kunden werden als Hörkurve visualisiert, können zur Veranschaulichung genutzt werden. Das hilft auch, eventuell anwesende Begleitpersonen für die eigene Argumentation zu gewinnen. Begleitpersonen haben außerdem die Möglichkeit, mittels Hörverlust-Simulator nachzuempfinden, wie es um das aktuelle Hörvermögen ihres Angehörigen oder Freundes bestellt ist.

»Ich kann die Erfahrungen meines Gegenübers ganz unmittelbar aufgreifen«, so Holger Buse, der die Vorteile von VisibleSpeech gegenüber herkömmlichen In-situ-Messungen aus der täglichen Praxis bestens kennt. »Der Kunde erlebt von Anfang an eine lebendige, praxisnahe Beratung. Er sitzt nicht mehr unbeteiligt da, ohne zu wissen, was mit ihm geschieht. Während des gesamten Anpassprozesses können wir seinen Hör-Alltag so realistisch wie irgend möglich in die Kabine holen. Das heißt auch, er



Hörgeräteakustiker-Meister Holger Buse gewährte Einblick in seine tägliche Arbeit

(Foto: ZS&P)

muss uns nicht mehr bei jeder weiteren Sitzung möglichst haarklein berichten, wo er mit den neuen Systemen was nicht verstanden hat. Wir müssen uns nicht mehr allein auf die subjektive und oft lückenhafte Wahrnehmung des Kunden verlassen, quasi im Blindflug eine Korrektur an der Einstellung vornehmen und dann hoffen, dass der Kunde uns beim nächsten Termin die angestrebte Verbesserung bestätigt.«

Hörerlebnisse des Kunden werden nachgebildet

Bei der Arbeit mit VisibleSpeech kann der so genannte Wizard genutzt werden; ein Assistent, der dem Akustiker die jeweiligen Handlungsschritte

empfiehlt. Der Anwender hat jedoch auch die Möglichkeit, seine eigene Routine zu entwickeln und frei zu arbeiten. Die ganze Bandbreite neuester multimedialer Anpassoptionen wird erreicht, wenn neben VisibleSpeech auch der SurroundRouter und die dazugehörigen Videofiles zur Anwendung kommen. Auf dem Rechner laufen VisibleSpeech und SurroundRouter übrigens parallel zum Anpassstool, beide können mit jedem beliebigen Tool kombiniert und für die Anpassung aller Hörgeräte-Marken genutzt werden.

»Erst der SurroundRouter ermöglicht es Ihnen, Ihren Kunden in reelle akustische Situationen zu versetzen«, erläutert Holger Buse. »Mit ihm kön-

nen Sie die künstliche Hörsituation so gestalten, dass sie dem Höralltag Ihres Kunden in der jeweiligen Situation bis ins Detail entspricht. Fast wie im Krimi, wenn Kommissar und Augenzeuge anhand vorgegebener Details gemeinsam ein Phantombild erstellen.«

Mit Unterstützung des Kunden kann der Akustiker beispielsweise die Raumakustik in dessen Wohnzimmer nachbilden: Der Fernseher tönt von vorn, jemand läuft mit einem Staubsauger durch die Wohnung, links auf dem Sofa unterhalten sich die Kinder, rechts wird das Fenster geöffnet, Autos fahren vorbei, dann klingelt im Nebenraum das Telefon ... Ebenso könnte der Akustiker seinen Kunden in eine Kirche setzen, die mehr oder weniger hallig ist, oder in eine lärmende Karnevalsgesellschaft, in eine Werkhalle, ins Büro.

Komplettiert werden die unzähligen Möglichkeiten denkbarer Hörsimulationen durch dazugehörige Videofiles, die in SD- und HD-Qualität erhältlich sind. Eine audiovisuelle Bibliothek ist entstanden, die kontinuierlich wächst. Die visuelle Unterstützung hilft dem Kunden bei der Orientierung ganz erheblich. »Wenn er vom Hören entwöhnt ist, wenn er ganz neue Geräte im Ohr hat, und Sie ihm die Situationen ohne die Bilder vorspielen, wird er sehr schnell überfordert reagieren. So aber kann er die neuen akustischen Eindrücke den ihm vertrauten Bildern zuordnen, und er muss nicht ständig damit rechnen, unvorbereitet mit fremden akustischen Eindrücken konfrontiert zu werden.«

Die kompletten audiovisuellen Profile können nach der Erarbeitung gespeichert und in weiteren Sitzungen erneut abgerufen werden. In der neuesten Version des SurroundRouters kann man sie sogar nach Priorität sortieren. »Beim Abspielen können Sie Ihrem Kunden immer wieder zeigen, was vor seinem Trommelfell passiert. Und sie können ihn bereits in die unterschiedlichen Situationen versetzen, wenn er die verschiedenen Systeme vergleicht«, erläutert Holger Buse, dem die Vorteile dieser Möglichkeit nur allzu vertraut sind:



Harald Kerschek (rechts), Geschäftsführer von GN Otometrics, im Gespräch mit einem Besucher

(Foto: ZS&P)

»Wie oft kommen Leute in mein Geschäft, die mir gleich vorab erklären, dass sie zwar Hörgeräte brauchen, jedoch nur solche, die die Kasse auch komplett bezahlt?! Dann konstruiere ich gemeinsam mit dem Kunden eine ganz bestimmte Hörsituation seines Alltags. Und dann lasse ich ihn diese Situation live erleben – mit einem Basissystem und zum Vergleich mit einer hochqualitativen Lösung.«

Dabei kommt auch ein weiterer Vorteil gegenüber den klassischen In-situ-Anpassungen zum Tragen: Bei den herkömmlichen Messungen mussten die Zusatzfunktionen moderner Systeme außer Kraft gesetzt werden, um zu verhindern, dass Messsignale als Störgeräusch erkannt wurden. Die Systeme wurden angepasst, ohne dass der Kunde erleben konnte, wie sie im wahren Leben reagieren.

»Dank der neuen Lösung ist auch das Vergangene«, erklärt Holger Buse. »Ob 4- oder 8-Kanal-System, hochqualitative Auflösung, Sprachcharakteristik, Richtmikrofon ... – all die Vorteile, die ich meinem Kunden früher nur umständlich erklären konnte, oft ohne jede Aussicht auf sein Verständnis, die kann er jetzt selbst erleben. Und dieses Erlebnis beeinflusst seine Kaufentscheidung ganz enorm. Selbst sehr erfahrene Hörgeräteträger sagen uns nach der Beratung immer wieder: »Also, so hat uns das noch keiner erklärt. Und für mich als Unternehmer ist das natürlich ein riesiges Plus, um mich von meinen Mitbewerbern abzusetzen.«

Keine Frage unbeantwortet

Kein Wunder, dass sich das geladene Fachpublikum hoch interessiert zeigt, und den Referenten während des Vortrags immer wieder mit seinen Fragen löchert, die dieser gerne beantwortet:

Bei welchen Kunden kann man die neue Lösung einsetzen, bei welchen nicht? »Eine solche Unterscheidung nehmen wir bei uns nicht vor. Die

Lösung ist Bestandteil unserer Routine, und es ist mitunter überraschend, wie sich Kunden verwandeln, wenn sie merken, dass sie derart einbezogen werden. Gerade bei den größten Skeptikern stellen wir so etwas immer wieder fest.«

Wie lange braucht es, bis ich und alle meine Mitarbeiter mit der Lösung arbeiten können? »Die Lösung ist so aufgebaut, dass sie sich selbst erklärt. Die Einarbeitung ist eine Frage weniger Stunden, und die Routine bei der Einbindung in das Kundengespräch ergibt sich durch Learning-by-doing.«

Aber braucht eine solche Arbeitsweise nicht viel mehr Zeit? »Es kann sein, dass man für die erste Sitzung und für die vergleichende Anpassung etwas mehr Zeit benötigt. Ganz sicher aber kann man die Zeit für die Nachanpassung rapide verkürzen. Idealerweise reichen drei bis vier Sitzungen. Zehn oder zwölf Sitzungen, so etwas gibt es bei mir nicht mehr. Sie sparen hinten heraus erheblich, und Sie bekommen deutlich weniger kritische Stimmen zu hören.«

Keine Frage, die offen bleibt. Kein Bedenken, das Holger Buse nicht aus der Welt schaffen könnte. Zudem haben die Besucher nun auch Gelegenheit, sich unter fachkundiger Anleitung selbst an der neuen Lösung zu probieren.

Blick über den Tellerrand zahlt sich aus

Der Blick über den berühmt-berüchtigten Tellerrand ist Voraussetzung für jede Innovation. Bei der Roadshow von GN Otometrics gibt es deshalb neben einem Einstieg in die Kunst der multimedialen Anpassung auch kreative Einblicke ganz anderer Art. Kunst-Experte *Timon Böse* vom Art Center Berlin führt die Besucher durch die Ausstellung »Traumzeit – Aboriginal Art & Australien«, auf der es neben Gemälden international bekannter Aboriginal-Künstler auch eine spektakuläre Foto-Ausstellung des australischen Fotografen *Wayne Quil-*

liam zu bewundern gibt. Traumzeiten-Bilder, das sind geheime Botschaften der australischen Ureinwohner, rätselhafte, beschwörende Darstellungen des ewigen Schöpfungsprozesses, die nur ein Eingeweihter zu entschlüsseln vermag. Fasziniert studieren die Roadshow-Besucher die farbenfrohen Gemälde mit den oft Schwindel erregenden Formen.

Derart mit neuen Eindrücken und Anregungen versorgt, gibt es im Anschluss reichlich Stoff für Gespräche. Beste Gelegenheit, um bei den Besuchern der Veranstaltung auf Stimmenfang zu gehen und insbesondere Meinungen in Sachen multimediale Anpassung einzusammeln:

»Ich habe mit dieser neuen Technologie noch nicht gearbeitet«, erklärt mir Hörgeräteakustiker *Markoias Panos* vom Hörakustik-Studio Steiner in Schwedt. »Das ist hoch interessant, insbesondere auch für die Beratung jüngerer Kunden. Hier liegt sicherlich die Zukunft der Anpassung.« Und *Ingmar Wirthgen*, Auszubildender im dritten Lehrjahr bei Guthmann Hörsysteme in Meißen, meint: »Die Vorteile einer solch neuartigen Anpassung liegen auf der Hand. Man kann den Kunden mehr einbeziehen, hat einen größeren Anpasserfolg, kann viel besser auf seine Fragen eingehen. Auch die Art, wie das hier vermittelt wurde, hat mir gefallen. Das war sehr lebendig und praxisnah.«

Hörgeräteakustiker-Meister *Dr. Roland Timmel* aus dem mecklenburgischen Neustrelitz verfügt bereits über erste Erfahrungen im Umgang mit dem neuen Konzept: »Ich bin zur Veranstaltung gekommen, um noch mehr über die Nutzbarkeit dieser Technologie zu erfahren und deren Anwendbarkeit zu diskutieren. Nun bin ich entschlossen, mich noch einmal gründlich mit der Materie zu beschäftigen und meine Anpassung so richtig in Schwung zu bringen. Unsere Kunden sollen noch mehr als bisher von diesen neuen Möglichkeiten profitieren.«

Martin Schaarschmidt