

IvoSmile Fragen & Antworten

Hardware

Welche Hardware wird benötigt, d.h. mit welchen Geräten funktioniert IvoSmile?

Es wird ein iPad (Apple) mit 64-bit-CPU und einer Softwareversion iOS 10 oder höher benötigt.

Kann ich auch ein anderes Tablet als ein iPad (Apple) verwenden?

Nein, die Software-App ist iOS-basiert und kann nur mit iPads von Apple verwendet werden. Android- und Windows-basierte Geräte werden nicht unterstützt.

Kann ich IvoSmile auch auf meinem "MacBook" (Apple) oder einem Windows-Rechner verwenden?

Nein. IvoSmile wurde für die Verwendung auf einem iPad programmiert.

Kann ich mein iPhone für die Nutzung der App verwenden?

Ja, grundsätzlich läuft IvoSmile auch auf iPhone 6 (und höher), ist dafür aber nicht optimiert, d.h. die Anzeige der Symbole (z.B. Grösse der Piktogramme) ist nicht ideal und die Benutzerfreundlichkeit ist eingeschränkt.

Kaufprozess, Zahlung, Abonnement

Wie funktioniert der Kauf- und Installations-Prozess?

Klicken Sie auf das App-Store-Icon und loggen Sie sich mit Ihrer Apple-ID ein. Wenn noch keine Apple-ID vorhanden ist, muss eine Apple-ID erstellt werden (siehe "Wie erstelle ich eine Apple-ID?"). Geben Sie in das Suchfeld in der oberen rechten Ecke "IvoSmile" ein (ohne Anführungszeichen). Klicken Sie auf "Download" und anschliessend "Installieren". IvoSmile wird auf ihrem Gerät installiert. Sobald die Installation abgeschlossen ist, erscheint der Begriff "öffnen". Zudem wird ein IvoSmile-Icon auf dem Bildschirm Ihres Geräts installiert.



Wie erstelle ich eine Apple-ID?

Die Apple-ID wird verwendet, um eine App aus dem Apple Store zu laden bzw. zu kaufen und sie zu verwenden. Sie können eine neue persönliche Apple-ID erstellen, mit der Sie alle Apps auf Ihren persönlichen Geräten verwalten können. Apple-IDs werden erstellt, indem Sie den Apple Richtlinien folgen: <https://support.apple.com/de-li/HT204316>

Wie bekomme ich eine Apple-ID?

Sie können eine Apple-ID erstellen, während Sie ein neues Gerät einrichten oder sich zum ersten Mal bei iTunes oder iCloud anmelden. Sie können auch die Apple-ID-Accountseite aufrufen und "Deine Apple-ID erstellen" auswählen.

Link: <https://appleid.apple.com/#!/&page=signin>

Voraussetzungen:

- Eine gültige E-Mail-Adresse, die als Ihr Apple-ID-Benutzername dient
- Ein sicheres Passwort
- Ihr Geburtsdatum
- Drei Sicherheitsfragen und Antworten zur Überprüfung Ihrer Identität und eine E-Mail-Adresse zur Wiederherstellung. Mit diesen Daten können Sie auch Ihr Passwort zurücksetzen.

Ich habe meine Apple-ID vergessen oder bin nicht sicher, ob ich schon eine habe.

Wie Sie eine Apple-ID ermitteln oder wie Sie vorgehen müssen, wenn Sie sie vergessen haben, erfahren Sie unter <https://support.apple.com/de-de/HT201354>

Muss ich meiner Apple-ID eine Kreditkarte zuordnen?

Nein, Apple-IDs können mit oder ohne Kreditkarte erstellt werden. Einzelheiten finden Sie unter:

<https://support.apple.com/de-de/HT204034>

Beim Kauf der IvoSmile-App werden Sie jedoch nach Ihren Kreditkartendaten gefragt. Sobald Sie Ihre Kreditkarte registriert haben, wird diese von Apple mit Ihrer Apple-ID verknüpft und entsprechend dem gewählten Abonnement belastet. Nach der Kündigung Ihres Abonnements können Sie Ihre Kreditkartendaten aus Ihrem Apple-ID-Profil entfernen: <https://support.apple.com/de-de/HT201266>

Ich habe mein Apple-Store-Passwort vergessen. Wie kann ich es wiederherstellen?

Sie erfahren unter <https://support.apple.com/de-de/ht201487> wie Sie Ihr Apple-ID-Passwort wiederherstellen können.

Der IvoSmile ist im App Store meines Landes nicht verfügbar. Kann ich es im App Store eines anderen Landes kaufen?

Grundsätzlich können Sie Ihren App Store wechseln, aber dies betrifft dann ALLE Ihre Anwendungen. Wenn eine Anwendung nicht im App Store des anderen Landes verfügbar ist, können frühere In-App-Käufe verloren gehen, frühere Abonnements können möglicherweise nicht mehr verwendet werden und es können Probleme bei der Aktualisierung von Anwendungen auftreten. Bitte beachten Sie auch, dass das Wechseln des Stores nur möglich ist, wenn Sie kein Prepaid-Guthaben haben. Wenn Sie Ihren Store dennoch wechseln möchten, wenden Sie sich an:

<https://support.apple.com/de-de/ht201389>

Kann ich mein Abonnement wechseln, von monatlich auf jährlich oder umgekehrt?

- Ja, der Wechsel von einer monatlichen auf eine jährliche Lizenz ist jederzeit möglich. Hierbei wird der anteilige Betrag aus dem vorherigen Kauf auf die ursprünglich verwendete Zahlungsart (z.B. Kreditkarte) zurückgebucht.
- Ja, ein Wechsel von der jährlichen auf die monatliche Lizenz ist möglich. Der Wechsel wird jedoch erst nach Ablauf der regulären (jährlichen) Abonnementszeit wirksam.
- Weitere Informationen: <https://support.apple.com/de-de/HT202039>

Wie kann ich mein Abonnement kündigen?

Um Ihr Abonnement zu kündigen, öffnen Sie bitte Ihre iPad-Einstellungen.

- a) Die oberste Option in den Einstellungen ist Ihr Apple-ID-Konto mit Ihrem Namen und Kontaktfoto. Tippen Sie auf diese Auswahl, um zu Ihrer Kontoseite zu gelangen.
- b) Tippen Sie auf "iTunes & App Store".
- c) Die erste Auswahl auf diesem Bildschirm lautet "Apple-ID:" gefolgt von der E-Mail-Adresse Ihrer Apple-ID. Tippen Sie darauf, um das Apple-ID-Menü aufzurufen.
- d) Tippen Sie im Apple-ID-Menü auf "Apple-ID anzeigen". Geben Sie zur Bestätigung Ihr Apple-ID (iTunes/App Store)-Kennwort ein oder verwenden Sie Touch-ID, um diese Einstellungen einzugeben.
- e) Scrollen Sie in den Kontoeinstellungen nach unten und tippen Sie auf "Abonnements".
- f) Tippen Sie auf "IvoSmile", scrollen Sie ganz nach unten und tippen Sie auf "Abonnement abbrechen".

Denken Sie daran, dass Abonnements für Ihr gesamtes Konto gelten. Wenn Sie sich also von IvoSmile auf Ihrem iPad abmelden, wird er auch auf anderen Geräten, die mit Ihrer Apple-ID verbunden sind, gekündigt/gelöscht.

Link: <https://support.apple.com/de-de/HT202039>

Wie kann ich die IvoSmile-App von meinem iPad löschen?

Vergewissern Sie sich, dass Sie zuerst Ihr IvoSmile-Abonnement beendet haben!

Entfernen Sie dann die Software von Ihrem iPad, indem Sie das Anwendungssymbol gedrückt halten. Wenn das Symbol zu wackeln beginnt, drücken Sie das "X" über dem Programm, das Sie entfernen möchten. Nachdem Sie den ausgewählten Titel entfernt haben, drücken Sie die Home-Taste an der Unterseite des Geräts, um den Startbildschirm zurückzusetzen und die anderen Symbole zu stoppen. **Link:** <https://support.apple.com/de-de/HT207618>

Zahlungsmodalitäten

Sie finden die Zahlungsmodalitäten unter <https://support.apple.com/billing>

Wo kann ich die Zahlungsmodalitäten meiner Apple-ID ändern oder entfernen?

Informationen zum Ändern Ihrer Zahlungsmodalitäten finden Sie unter <https://support.apple.com/de-de/HT201266>

Kann ich aus Versehen zwei Abonnements lösen?

Nein, der Apple-ID User erkennt, ob IvoSmile bereits gekauft wurde.

Werde ich im Vorfeld darüber informiert, dass meine kostenlose Testphase ausläuft?

Ja, vor Ablauf der Testphase werden Sie über inApp Notification (Pop-Up) über die Restlaufzeit der Testphase informiert. Voraussetzung: Sie haben dem Empfang von IvoSmile-Push-Mitteilungen zugestimmt.

Kostenlose Testphase

Wie kann ich mein Probeabonnement vor Ablauf der Zeit kündigen?

So stornieren Sie ihr Testabonnement, bevor es in Rechnung gestellt wird:

1. Starten Sie die App-Einstellungen.
2. Tippen Sie auf "iTunes & App Store".
3. Tippen Sie auf Ihre Apple-ID.
4. Tippen Sie auf "Apple-ID", wenn das Popup-Fenster erscheint.
5. Geben Sie Ihr Apple-ID-Passwort oder Ihre Fingerabdruck-ID ein, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
6. Tippen Sie auf "Abonnements".
7. Tippen Sie auf das Abonnement, das Sie stornieren möchten.
8. Tippen Sie auf "Abonnement abbrechen".
9. Tippen Sie auf "Bestätigen", um zu bestätigen, dass Sie Ihr Abonnement kündigen möchten.

Nach Ablauf des aktuellen Verpflichtungszeitraums, unabhängig davon, ob es sich um eine kostenlose Testversion oder ein regelmäßig wiederkehrendes Abonnement handelt, stellt Ihnen iTunes dieses Abonnement nicht mehr in Rechnung.

Anwendung der Software

Wie verwende ich IvoSmile am besten?

Mit IvoSmile nehmen Sie das Gesicht Ihres Patienten auf. Verwenden sie hierfür die Kamera auf der Rückseite ihres iPads.

Das Gesicht kann frontal besser aufgenommen werden. Achten Sie darauf, dass die Person im Bildschirm nicht zu weit entfernt ist, sondern die Markierung gut ausfüllt.

Was mache ich, wenn die Qualität der Aufnahme nicht gut ist?

Die Qualität der Visualisierung hängt wesentlich von der Beleuchtung ab. Verwenden Sie ein helles Licht von vorne, das die Gesichts- und Mundregion gut ausleuchtet. Dies führt zu besseren Visualisierungsergebnissen. Licht nur von hinten oder oben wirkt sich negativ auf die Aufnahme aus.

Die Rückkamera hat eine höhere Auflösung als die Frontkamera, deshalb weisen Aufnahmen, die mit der hinteren Kamera gemacht werden, eine bessere Qualität auf. Eine iPad-Halterung kann helfen, ein wackelfreies Bild zu erzeugen.

Wie funktioniert die App?

www.ivoclarvivadent.com/ivosmile-tutorial-de

Kann ich mit IvoSmile die Zahnfarbe messen?

Nein, eine Messung der Zahnfarbe ist nicht möglich.

Kann ich mit IvoSmile die Zahndimensionen vermessen?

Nein, diese Funktion ist nicht möglich.

Kann ich bei der Aufnahme einen OptraGate (Lippen-Wangenhalter von Ivoclar Vivadent) verwenden?

Ja, die Aufnahme ist auch mit eingesetztem OptraGate möglich.

Kann ich auch Aufnahmen machen, wenn der Patient eine festsitzende Zahnspange trägt?

Nein, Aufnahmen mit festsitzender Zahnspange sind nicht bzw. nicht optimal möglich, da die Software den natürlichen Zahnbestand nicht erkennen kann.

Wie präsentiere ich das Ergebnis am besten?

Um Ihrem Patienten das Ergebnis der Visualisierung zu präsentieren, schalten Sie auf die vordere Kamera um. Dann kann sich der Patient wie in einem Spiegel mit der neuen Zahnsituation betrachten.

Ist die Software auch für Zahntechniker geeignet?

Ja, als Beratungshilfe, wenn der Zahntechniker direkten Patientenkontakt hat oder zum Teilen bzw. Austauschen von Projekten, falls sein behandelnder Zahnarzt auch mit IvoSmile arbeitet.

Projekt speichern

Wo werden meine Bilder gespeichert?

Ihre Aufnahmen werden lokal auf Ihrem iPad gespeichert.

Verwendung der App auf mehreren Geräten

Kann ich IvoSmile auf mehreren Geräten verwenden?

Ja, sie können IvoSmile zeitgleich auf bis zu acht iPads/iPhones verwenden, solange die Geräte auf die gleiche Apple-ID laufen.

Ihre Apple-ID ist das Konto, mit dem Sie auf alle Apple-Dienste zugreifen und alle Ihre Geräte nahtlos zusammenarbeiten lassen können. Sie funktioniert unabhängig vom verwendeten Apple-Gerät.

<https://support.apple.com/de-de/HT204074>

Kann ich die Familienfreigabe von Apple verwenden, um die App mit Personen/Mitarbeitern zu teilen, die eine andere Apple-ID als ich verwenden?

Nein. Abonnements können nicht über die Familienfreigabe freigegeben werden. Das Abonnement kann nur auf Geräten geteilt werden, die dieselbe Apple-ID verwenden.

Link: <https://support.apple.com/de-de/HT203046>

Versenden & Teilen von Inhalten

Können Fotos/Videos exportiert bzw. geteilt werden?

Fotos bzw. Screenshots können u.a. via E-Mail geteilt werden (z.B. mit dem Labor oder mit dem Patienten) Im Projektordner werden innerhalb der Einzelprojekte alle Bilder abgespeichert. Öffnen Sie den Projektordner und klicken Sie auf das entsprechende Projekt. Unter dem Projektbild befindet sich das Apple Symbol "Teilen". Klicken Sie darauf. Eine Auswahl an verschiedenen Programmen erscheint, mit denen Sie die gewünschten Fotos versenden können.



Kann ich ein Projekt mit jemanden teilen bzw. an jemanden versenden?

Ja, wenn auch die andere Person IvoSmile verwendet. Das Projekt wird in einem verschlüsselten Format versendet und kann nur mit der IvoSmile-App geöffnet werden.

Öffnen Sie den Projektordner und klicken Sie auf das entsprechende Projekt. Unter dem Projektbild befindet sich das Apple Symbol "Teilen". Klicken Sie darauf und wählen Sie das Programm, mit dem Sie das Projekt versenden möchten.



Um ein z.B. via E-Mail zugesendetes Projekt zu öffnen bzw. zu importieren, klicken Sie im Anhang der Mail auf den Projekt-Datensatz (.kfile) und wählen "Öffnen mit "IvoSmile". Das Projekt wird in den Projektordner importiert, wo es geöffnet und bearbeitet werden kann.

Kann ich Design- und Visualisierungsdaten importieren bzw. exportieren?

Es ist kein STL-Export der Visualisierung bzw. der Videodaten in ein CAD-System möglich. Fotos können u.a. via E-Mail exportiert werden.

Sie haben weitere Fragen, die hier nicht beantwortet werden? Nutzen Sie den persönlichen Kontakt zum Kundenservice:

Land	Standort	Sprache	Telefon	E-Mail
CH/FL	Pforzheim, DE	DE, EN,	+800 7000 7080	cadcamsupport@ivoclarvivadent.com
USA/CA	Amherst, USA	EN	+1 (800) 533 6825	USA/CA
China	Shanghai, CN	CN, EN	+86 021 60320199	
Brazil	Barueri, BR	P, EN	+55 11 2424 7400	*no CRM ticket system available/in use
Montenegro	Pforzheim, DE	DE, EN	+49 7231 3705 400	cadcamsupport@ivoclarvivadent.com
Serbia	Pforzheim, DE	DE, EN	+49 7231 3705 400	cadcamsupport@ivoclarvivadent.com
Croatia	Pforzheim, DE	DE, EN	+49 7231 3705 400	cadcamsupport@ivoclarvivadent.com
Slovenia	Pforzheim, DE	DE, EN	+49 7231 3705 400	cadcamsupport@ivoclarvivadent.com
Bosnia-H.	Pforzheim, DE	DE, EN	+49 7231 3705 400	cadcamsupport@ivoclarvivadent.com