

Handbuch für LogMeIn-Rescue- Administratoren

Inhalt

Informationen zu LogMeln Rescue.....	6
Komponenten von LogMeln Rescue.....	6
Überblick über das Administrationscenter.....	6
Überblick über die Technikerkonsole.....	6
Überblick über das Überwachungscenter.....	7
Informationen zu LogMeln Rescue+Mobile.....	7
Systemanforderungen für LogMeln Rescue.....	8
LogMeln Rescue in einer mehrsprachigen Umgebung.....	8
Festlegen der Administrationscenter-Sprache.....	9
Festlegen der Sprache für die Technikerkonsole.....	9
Festlegen der Sprache der LogMeln-Rescue-Konsole für kollaborierende Techniker.....	10
Informationen zu den kundenseitigen Spracheinstellungen.....	10
Sicherheit von LogMeln Rescue.....	11
Sichern Ihres LogMeln-Rescue-Kontos.....	11
Richtlinie für die Speicherung von Kunden-IP-Adressen.....	11
Einrichten Ihrer Organisation.....	12
Informationen zum Organisationsbaum.....	12
Hinzufügen eines Master-Administrators.....	12
Hinzufügen eines Administrators.....	13
Erstellen einer Administratorgruppe.....	14
Erstellen von Technikergruppen und Zuweisen von Berechtigungen.....	15
Ausblenden deaktivierter Funktionen.....	18
Informationen zu den Chat-Berechtigungen.....	19
Hinzufügen eines Technikers.....	19
Festlegen globaler Passwort-Richtlinien.....	20
Erzwingen der zweistufigen Verifizierung.....	21
Zurücksetzen der zweistufigen Verifizierung.....	22
Festlegen der Hierarchieanzeige in der Technikerkonsole.....	23
Beschränken des Zugriffs für bestimmte IP-Adressen.....	24
Zugriff auf alle Komponenten gewähren/verweigern.....	24
Zugriff auf die Technikerkonsole gewähren/verweigern.....	25
Einrichten von Kanälen.....	27
Informationen zu Kanälen.....	27
Zuweisen von Kanälen zu Technikergruppen.....	27
Freischalten von Kanälen.....	27
Sperren von Kanälen für einzelne Techniker.....	28
Testen von Kanälen.....	29
Einrichten des Applets.....	30
Festlegen des Standard-Applets (Standard oder Instant Chat).....	30
Ausführen des Applets als Windows-Systemdienst.....	30
Festlegen des Vorrangs bei der Dateneingabe über Maus und Tastatur während der Fernsteuerung.....	31
Anzeigen der geschätzten Wartezeit für Kunden.....	31
Für Technikergruppen.....	31
Für Kanäle.....	32
Anpassen der Applet-Darstellung.....	32
Einrichten benutzerdefinierter Geschäftsbedingungen.....	33
Deaktivieren der Taste „Pause/Untbr“.....	34

Anfordern von Berechtigungen vom Kunden bei Sitzungsbeginn.....	34
Einrichten von Rescue+Mobile.....	36
Kauf des Rescue+Mobile-Add-ons.....	36
Freischalten des Supports mobiler Geräte für Techniker.....	36
Einrichten von Click2Fix	36
Einrichten von Rescue zur Suche nach unerwünschten oder fehlenden Apps (App-Checker-Liste).....	37
Konfigurieren von Rescue zur Überprüfung auf Firmware-Probleme.....	37
Konfigurieren der Zugriffspunkt-Einstellungen	38
Konfigurieren der Website-Verknüpfungen	39
Festlegen von Berechtigungen für die Konfiguration mobiler Geräte.....	39
Anpassen der Sitzungseinladungs-SMS	40
Anpassen der Mobile-Applet-Darstellung.....	41
Festlegen der Optionen für das Mobile-Applet.....	41
Google-Play-Link für Android-Sitzungen.....	42
Einrichten von Rescue Lens.....	43
Technikern die Nutzung von Rescue Lens gestatten.....	43
Aktivieren der Tonübertragung in Rescue Lens.....	43
Sitzungsstart und -verwaltung.....	44
Festlegen der für die Techniker verfügbaren Verbindungsmethoden.....	44
Automatischer Start aller privaten Sitzungen.....	45
Automatische Übertragung von Kanalsitzungen.....	45
Automatischer Start von Kanalsitzungen.....	46
Verzögern des automatischen Starts von Kanalsitzungen.....	46
Verhindern der Sitzungsübertragung durch Techniker an nicht besetzte Kanäle	47
Ausschließen eines Technikers von der automatischen Aktivierung von Kanalsitzungen.....	47
Planen der Geschäftszeiten und Festlegen des Kanalverhaltens bei „Kein Techniker verfügbar“.....	47
Festlegen des Verhaltens bei „Kein Techniker verfügbar“ für private Sitzungen.....	48
Einrichten der Zeitüberschreitungen und Warnmeldungen.....	49
Sitzungsverwaltung: Starten, Übertragen, Schließen und Anhalten von Sitzungen.....	51
Anzeigen von Sitzungsinformationen.....	51
Starten einer Sitzung über das Administrationscenter.....	51
Übertragen von Sitzungen.....	52
Überwachen eines Techniker-Desktops.....	53
Anzeigen des Desktops eines Technikers.....	53
Einrichten der Optionen für die Technikerüberwachung.....	54
Überwachen von Leistungsdaten: das Überwachungscenter.....	55
Überwachen der Leistungsdaten eines Kanals.....	55
Überwachen der Leistungsdaten einer Technikergruppe.....	56
Überwachen der Leistungsdaten eines Technikers.....	58
Überwachen der Leistungsdaten basierend auf benutzerdefinierten Attributen (Labels).....	59
Was ist ein Label?.....	59
Hinzufügen von Labels.....	60
Zuweisen von Labels.....	60
Überwachen der Leistungsdaten basierend auf einem Label.....	60
Überwachen des Chatprotokolls eines Technikers.....	62
Festlegen der Alarmschwellen.....	62
Beschränken des Administratorzugriffs nur auf das Überwachungscenter.....	63
Individuelle Anpassung des Überwachungscenters.....	63
Festlegen des Zeitraums für die Datenerfassung.....	63
Festlegen des Wertes einer benutzerdefinierten Spalte auf der Registerkarte „Sitzungen“.....	64
Begriffe und Definitionen im Überwachungscenter.....	64
Fehlermeldungen im Überwachungscenter.....	66
Verwalten unbeaufsichtigter Computer.....	67

Informationen zum unbeaufsichtigten Zugriff.....	67
Zuweisen oder Löschen unbeaufsichtigter Computer.....	67
Festlegen der Authentifizierungsmethode für den unbeaufsichtigten Zugriff.....	68
Steuerung des Technikerstatus.....	70
Verwalten des Technikerstatus (maximale Sitzungsanzahl, Beschäftigt, Abwesend, automatische Abmeldung).....	70
Anpassen der Technikerkonsole	71
Externes Wissensportal.....	71
Integriertes Wissensportal.....	71
Verwalten vordefinierter Antworten und URLs.....	72
Vordefinierte Antworten und URLs erstellen.....	72
Vordefinierte Antworten und URLs exportieren.....	73
Vordefinierte Antworten und URLs an andere weiterleiten.....	73
Einrichten von benutzerdefinierten Feldern.....	74
Benennen von benutzerdefinierten Feldern.....	74
Aktivieren der benutzerdefinierten Felder für private Sitzungen.....	75
Festlegen der Standardeinstellungen für die Fernsteuerung.....	76
Konfigurieren der Bildschirmaufnahme.....	76
Konfigurieren der Zwischenablagensynchronisation.....	77
Deaktivieren des Hintergrundbildes für alle Fernzugriffssitzungen.....	78
Einrichten der Befragungen.....	79
Einrichten der Technikerbefragung.....	79
Einrichten der Kundenbefragung.....	80
Einrichten des Instant Chats.....	82
Einrichten der Calling Card.....	83
Informationen zur Calling-Card-Verbindungsmethode.....	83
Calling-Card-Einrichtung, Schritt 1: Erstellen einer Calling Card.....	84
Calling-Card-Einrichtung, Schritt 2: Gewähren der Berechtigung zur Calling-Card-Ferninstallation für eine Technikergruppe.....	85
Calling-Card-Einrichtung, Schritt 3: Zuweisen eines Calling-Card-Installationsprogramms zur Technikergruppe.....	85
Calling-Card-Einrichtung, Schritt 4: Anpassen des Calling-Card-Applets.....	85
Calling-Card-Einrichtung, Schritt 5: Installieren der Calling Card auf dem Kundencomputer.....	88
Konfigurieren der externen Technikerkollaboration	89
Konfigurieren der Zusammenarbeit zwischen internen und externen Technikern.....	89
Festlegen der Berechtigungen für externe Techniker.....	90
Sicherheit und Berichterstattung bei der externen Technikerkollaboration.....	90
Einrichten von Skripten.....	92
Eingebettete Skripte für Applet und Calling Card.....	92
Zentralisierte Skripte.....	93
Erstellen einer neuen Skriptsammlung.....	93
Freigeben einer Skriptsammlung für eine Technikergruppe.....	93
Bearbeiten einer Skriptsammlung.....	94
Bearbeiten eines Skriptes in einer Sammlung.....	94
Erstellen von Berichten.....	96
Erstellen von Berichten.....	96
Bericht „Kundenbefragung“ (Alle auflisten).....	97
Bericht „Kundenbefragung“ (Zusammenfassung).....	98
Bericht „Ausgabe der Kundenbefragung“ (Alle auflisten).....	98
Bericht „Ausgabe der Kundenbefragung“ (Zusammenfassung).....	99
Bericht „Leistung“ (Alle auflisten).....	100
Bericht „Leistung“ (Zusammenfassung).....	101
Bericht „Anmeldungen“ (Alle auflisten).....	102

Bericht „Anmeldungen“ (Zusammenfassung).....	103
Bericht „Sitzungen“ (Alle auflisten).....	104
Bericht „Sitzungen“ (Zusammenfassung).....	106
Chatprotokollbericht.....	108
Löschen von Chatprotokollen.....	109
Bericht „Chatprotokoll für Kollaborationssitzungen“.....	110
Bericht „Benutzerdefinierte Felder“	111
Bericht „Entgangene Sitzungen“ (Alle auflisten).....	112
Bericht „Entgangene Sitzungen“ (Zusammenfassung).....	113
Bericht „Übertragene Sitzungen“.....	113
Übertragene Sitzungen – erweiterter Bericht.....	114
Bericht „Technikerbefragung“ (Alle auflisten).....	115
Bericht „Fehlgeschlagene Sitzungen“ (Alle auflisten).....	116
Bericht „Fehlgeschlagene Sitzungen“ (Zusammenfassung).....	117
Fehlgeschlagene Sitzungen – erweitert.....	117
Bericht „Chatprotokoll externer Techniker“.....	118
Bericht „Audit“ (Alle auflisten).....	119
Bericht Neustart/Verbindungwiederherstellung	121
Integration und API.....	124
Einrichten der SSO-Authentifizierung.....	124
Sitzungsdaten an eine URL senden.....	126
Informationen zum Senden an eine URL.....	126
Senden von Sitzungsdaten an eine URL.....	129
Integration von Rescue mit anderen (CRM-)Systemen.....	129
Verwalten der API-Schlüssel für das In-App-Support-SDK für mobile Apps.....	130
Erstellen eines API-Schlüssels.....	130
API-Referenz.....	131
Rechtlicher Hinweis.....	132

Informationen zu LogMeln Rescue

LogMeln Rescue dient dazu, für Kunden und Mitarbeiter sofortigen Support per Fernzugriff zu leisten. Mit Rescue können Sie innerhalb weniger Sekunden PCs, Macs oder Smartphones über das Internet aus der Ferne steuern, ohne vorher eine Software installieren zu müssen.

- **Problemlösung bei der ersten Kontaktaufnahme steigern.** Dank der Funktionen für die Bedienung mehrerer Sitzungen, Instant Chat, Technikerkollaboration und weiterer Hilfsfunktionen müssen weniger Probleme an den Level-2-Support weitergereicht, sondern können stattdessen schon bei der ersten Kontaktaufnahme gelöst werden.
- **Durchschnittliche Abwicklungszeiten verkürzen.** Schnellere Problemfindung und -lösung durch fortschrittliche Tools für Diagnose, Zusammenarbeit und Berichterstattung.
- **Kostspielige Rücksendungen von Geräten reduzieren.** Mit Hilfe von Diagnosetools, der Gerätehistorie und der Gerätekonfiguration per Fernzugriff können Techniker eine größere Anzahl von Problemen aus der Ferne lösen. Unnötige Rücksendungen werden vermieden.

Für den Kauf von Abos oder zur Registrierung für eine kostenlose Testversion oder Demo besuchen Sie bitte die LogMeln-Rescue-Website unter <https://www.logmeinrescue.com/>.

Komponenten von LogMeln Rescue

Überblick über das Administrationscenter

Mit Hilfe des Administrationscenters von LogMeln Rescue können Administratoren Rescue für Supportorganisationen aller Größen konfigurieren.

Die webbasierte Oberfläche ermöglicht es Administratoren, weitere Administratoren sowie Technikergruppen zu erstellen und ihnen Berechtigungen zuzuweisen. Sie können auch Supportkanäle erstellen – webbasierte Links, über die Kunden automatisch mit Technikern verbunden werden.

Überblick über die Technikerkonsole

Über die Technikerkonsole von LogMeln Rescue leisten Techniker Support per Fernzugriff.

Techniker haben ab sofort die Wahl, die Technikerkonsole entweder in einem unterstützten Browser oder als Anwendung direkt auf dem Computer auszuführen.

Schlüsselfunktionen:

- Direktverbindung zum Kunden per Code oder per E-Mail zugesandtem Link
- Desktopansicht und Fernsteuerung, einschließlich Whiteboard
- detaillierter Sitzungsverlauf und Notizen
- Chat-Oberfläche mit vordefinierten Antworten, URL-Push und Dateiübertragung
- ausführliche Systemdiagnose, einschließlich Neustart und Wiederherstellung der Verbindung
- Zusammenarbeit mit internen oder externen Technikern
- Rescue Lens

Ausführlichere Informationen finden Sie im [Benutzerhandbuch für die LogMeln-Rescue-Technikerkonsole](#).



Hinweis: Während einer externen gemeinsamen Sitzung wird von Technikern ohne Lizenz eine Version der Technikerkonsole mit eingeschränktem Funktionsumfang verwendet.

Überblick über das Überwachungscenter

Das Überwachungscenter, eine Komponente von LogMeIn Rescue, ist ein funktionsreiches Tool zur Überwachung wichtiger Leistungsindikatoren innerhalb Ihrer Supportorganisation. Es ermöglicht es Ihnen, Leistungsdaten zu erfassen und auszuwerten, um in weiterer Folge Nutzungsmuster zu bestimmen, die Ressourcenverteilung zu optimieren und Problembereiche in Ihrer Organisation zu identifizieren.

Anforderungen:

- ein LogMeIn-Rescue-Konto
- eine bereits im Administrationscenter erstellte Rescue-Organisation
- ein unterstützter Browser
 - Internet Explorer 8 oder höher
 - die neueste Version von Firefox, Chrome oder Safari

Hier ein kurzer Überblick über die Funktionsweise:

1. Starten Sie das Überwachungscenter.
Melden Sie sich bei Ihrem Rescue-Konto an. Klicken Sie auf der Seite **Mein Konto** oder im Administrationscenter auf **Überwachungscenter**.
2. Wählen Sie eine Einheit aus.
Wählen Sie einen Ihnen zugewiesenen Kanal, eine Technikergruppe oder eine mit Hilfe von Labels selbst definierte Einheit aus.
3. Die Leistungsindikatoren werden überwacht.
Sie sehen verschiedene leistungs- und kapazitätsbezogene Informationen zur ausgewählten Einheit (darunter Kapazität, Wartezeit, Abwicklungszeit, Anzahl der Sitzungen).
4. Sie erhalten Warnmeldungen.
Basierend auf Ihren Warneinstellungen wird eine Benachrichtigung eingeblendet, wenn die Leistung der ausgewählten Einheit außerhalb des festgelegten Bereichs liegt.

Nähere Informationen finden Sie unter [Überwachen von Leistungsdaten: das Überwachungscenter](#) auf Seite 55.

Informationen zu LogMeIn Rescue+Mobile

Mit LogMeIn Rescue+Mobile können Fernsupport-Techniker schnell eine Verbindung zu den derzeit gängigsten Smartphones herstellen und Probleme mit dem Gerät so lösen, als hätten sie es direkt in der Hand. Das Produkt ist für Apple-iOS-, Android- und BlackBerry-Geräte geeignet.

Mit dem Rescue+Mobile-Add-on können Sie Kosten und Zeit sparen, die Problemlösungsrate bei der ersten Kontaktaufnahme erhöhen und gleichzeitig die Benutzer im Umgang mit ihren Smartphones oder Tablets schulen.

Vorteile:

- Fernsteuerung der meisten führenden Smartphone-Plattformen
- Bewährte Helpdesk-Technologie
- Geringere Supportkosten
- höhere Kundenzufriedenheit
- Schnellere Einführung neuer Dienste

- Höhere Problemlösungsrate bei der ersten Kontaktaufnahme und weniger Geräte-rücksendungen, ohne dass ein Fehler gefunden wird
- Lösung von schwierigen Problemen Ihrer wichtigen Kunden
- Kürzere Warteschlangen an den Supportdesks Ihrer Verkaufsstellen

Siehe auch [Einrichten von Rescue+Mobile](#) auf Seite 36.

Systemanforderungen für LogMeln Rescue

Informationen zu den aktuellen Systemanforderungen finden Sie auf help.logmein.com.

LogMeln Rescue in einer mehrsprachigen Umgebung

Unterstützte Sprachen

Die Website, die Technikerkonsole, das Administrationscenter und das Überwachungscenter von LogMeln Rescue sowie das Mobile-Applet für BlackBerry und das PIN-Code-Eingabeformular auf www.LogMeln123.com sind in folgenden Sprachen verfügbar:

de – Deutsch	ko – Koreanisch
en – Englisch	nl – Niederländisch
es – Spanisch	pt-br – Portugiesisch (Brasilien)
fr – Französisch	th – Thailändisch
it – Italienisch	zh – Chinesisch
ja – Japanisch	zh-TW – Chinesisch (Taiwan)

Das Rescue-Applet für PC und Mac, die Apps für mobile Geräte, die Calling Card und die Instant-Chat-Benutzeroberfläche sind in den folgenden Sprachen verfügbar:

ar – Arabisch	ko – Koreanisch
bg – Bulgarisch	nl – Niederländisch
cz - Tschechisch	no – Norwegisch
da – Dänisch	pl – Polnisch
de – Deutsch	pt – Portugiesisch
el – Griechisch	pt-BR – Portugiesisch (Brasilien)
en – Englisch	ro – Rumänisch
es – Spanisch	ru – Russisch
fi – Finnisch	sk – Slowakisch
fr – Französisch	sv – Schwedisch
he – Hebräisch	th – Thailändisch

hr – Kroatisch	tr – Türkisch
hu – Ungarisch	zh – Chinesisch
it – Italienisch	zh-TW – Chinesisch (Taiwan)
ja – Japanisch	

Die Android-App ist außerdem in diesen **zusätzlichen** Sprachen verfügbar: es-AR, et, fa, in, lt, lv, my, sl, sr, vi.



Tipp: Informationen zur Problemlösung mit dem Tastaturlayout während der Fernsteuerung finden Sie unter „Verwenden des lokalen und entfernten Tastaturlayouts (Tastatursynchronisation)“ im [Benutzerhandbuch für die LogMeIn-Rescue-Technikerkonsole](#).



Tipp: Wenn Ihre Organisation die Instant-Chat-Funktion selbst hostet, können Sie Sprachen Ihren Anforderungen entsprechend hinzufügen oder entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter [How to Customize Instant Chat Language Files](#) (Anpassen der Instant-Chat-Sprachdateien) im Leitfaden zur Integration und individuellen Anpassung von LogMeIn Rescue (nur in englischer Sprache).

Festlegen der Administrationscenter-Sprache

Verwenden Sie die Dropdown-Liste mit den Sprachen, die auf jeder Seite des Administrationscenters verfügbar ist, um die vom Administrationscenter verwendete Sprache zu ändern. Die Sprache des Administrationscenters kann jederzeit geändert werden.

Sprachauswahl für benutzerdefinierte Felder und Organisationsbaum

Die für den Organisationsbaum des Administrationscenters, die Namen der Kanäle und die benutzerdefinierten Felder auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ verwendete Standardsprache ist von der Sprache abhängig, die verwendet wurde, als Sie Ihr LogMeIn-Rescue-Konto angelegt haben. Diese Funktion verhindert ungewollte Änderungen an den Namen Ihrer benutzerdefinierten Felder und Einheiten des Organisationsbaums.

Wenn Sie Ihr LogMeIn-Rescue-Konto beispielsweise über das deutsche Registrierungsformular eingerichtet haben, werden der Organisationsbaum und die benutzerdefinierten Felder so lange auf Deutsch angezeigt, bis Sie sie manuell ändern. Über die Sprachauswahl wird die Sprache des Organisationsbaums und der benutzerdefinierten Felder nicht geändert.

Codebeispiele werden immer in englischer Sprache gegeben.

Festlegen der Sprache für die Technikerkonsole

Beim Starten der browserbasierten Version der Technikerkonsole wird die auf der Anmeldeseite von Rescue, im Administrationscenter oder auf der Seite „Mein Konto“ aktive Sprache verwendet. Die Computer-App verwendet die bei der Installation gewählte Sprache.

Wenn Sie also beispielsweise beim Öffnen der Technikerkonsole die Rescue-Anmeldeseite auf Spanisch nutzen, wird auch die Technikerkonsole auf Spanisch ausgeführt.

- So wird die aktive Sprache der browserbasierten Technikerkonsole geändert:
 - a) Beenden Sie die Technikerkonsole.
 - b) Ändern Sie die aktive Sprache auf der Anmeldeseite oder auf der Seite „Mein Konto“.
 - c) Starten Sie die Technikerkonsole in Ihrem Browser neu.

-
- Zum Ändern der von der Computer-App verwendeten Sprache müssen Sie die Computer-App deinstallieren und neu installieren. Stellen Sie sicher, dass Sie bei der Installation die gewünschte Sprache wählen.

Festlegen der Sprache der LogMeIn-Rescue-Konsole für kollaborierende Techniker

Die von der LogMeIn-Rescue-Konsole für kollaborierende Techniker genutzte Sprache wird wie folgt bestimmt:

- Wenn der externe Techniker über einen Link eingeladen wird, nutzt die LogMeIn-Rescue-Konsole für kollaborierende Techniker dieselbe Sprache wie der Techniker, der die Einladung versendet hat.
- Wenn der externe Techniker über einen PIN-Code eingeladen wird, kann der kollaborierende Techniker auf der PIN-Code-Eingabeseite (z. B. LogMeIn123.com) die gewünschte Sprache aus einer Liste auswählen.

Es sind dieselben Sprachen wie für die normale Technikerkonsole verfügbar.

Informationen zu den kundenseitigen Spracheinstellungen

Das LogMeIn-Rescue-Applet, Instant Chat und die Calling Card werden in der auf dem Kundencomputer gewählten aktiven Sprache ausgeführt.

Wenn das Applet in der Sprache des Kunden nicht verfügbar ist, wird die englische Version verwendet.

Das Instant-Chat-Fenster besitzt im Gegensatz zum Applet und der Calling Card eine Option zur Sprachauswahl.

Das Mobile-Applet erkennt die Spracheinstellung des Smartphones und wird automatisch in der betreffenden Sprache ausgeführt. Wenn das Applet in der Sprache des Kunden nicht verfügbar ist, wird die englische Version verwendet.



Tipp: In Windows wird die Sprache unter **Systemsteuerung > Regions- und Sprachoptionen > Registerkarte „Sprache“** festgelegt.

Beispiel

Angenommen, Sie sind ein in Großbritannien tätiger Techniker und arbeiten mit der englischen Version von Rescue. Sie nehmen Kontakt mit einer Kundin in Deutschland auf. Ihre Kundin verwendet die deutsche Version von Windows, hat aber ihre Regions- und Sprachoptionen auf Türkisch eingestellt. Sie wird das Applet auf Türkisch sehen.

Sicherheit von LogMeIn Rescue

Ausführlichere Informationen finden Sie im [Whitepaper über die Architektur von LogMeIn Rescue](#).

Sichern Ihres LogMeIn-Rescue-Kontos

Master-Administratoren können E-Mail-Benachrichtigungen von Rescue erhalten, wenn bestimmte Ereignisse eintreten.

Melden Sie sich bei Ihrem LogMeIn-Rescue-Konto an und wechseln Sie zu **Mein Konto**. Klicken Sie auf der linken Seite auf **Benachrichtigungen**.

- Anmeldeversuch erfolgreich
- Anmeldeversuch nicht erfolgreich
- Kontaktdaten geändert
- Abrechnungsdaten geändert
- Passwort geändert
- Neuer Administrator hinzugefügt
- Administratordaten geändert
- Administrator(en) gelöscht
- Neuer Techniker hinzugefügt
- Technikerdaten geändert
- Techniker gelöscht

Richtlinie für die Speicherung von Kunden-IP-Adressen

Rescue speichert standardmäßig die IP-Adressen aller Kunden, die an einer Sitzung beteiligt sind. Wenn Sie Bedenken bezüglich der Privatsphäre Ihrer Kunden haben, haben Sie die Möglichkeit, diese Daten nicht zu speichern und nicht in Ihre Berichte einzubeziehen.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Globale Einstellungen** aus.
2. Wählen Sie unter **Richtlinie für die Speicherung von Kunden-IP-Adressen** die Option **IP-Adresse des Kunden nicht speichern** aus.
3. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Wenn diese Option ausgewählt ist, speichert Rescue keine Informationen zu den IP-Adressen Ihrer Kunden. Daher enthält auch die Spalte **Kunden-IP-Adresse** im Bericht **Sitzung (Alle auflisten)** keine Daten.



Nicht vergessen! Diese Option funktioniert nicht rückwirkend. Sie hat keinen Einfluss auf die bereits von Rescue gespeicherten IP-Adressinformationen. Beim Aktivieren dieser Option werden keine früheren Daten gelöscht.

Einrichten Ihrer Organisation

Informationen zum Organisationsbaum

Im Organisationsbaum können Sie Rescue den Anforderungen Ihrer Support-Organisation entsprechend konfigurieren. Er wird im Administrationscenter im Fenster links angezeigt.

Nachdem Sie Ihre Organisation eingerichtet haben, gibt der Organisationsbaum die von Ihnen festgelegte Struktur anschaulich wieder. Sie können dann vorhandene Organisationsmitglieder und -kanäle auswählen und Änderungen ganz einfach mit der Drag-and-Drop-Funktion vornehmen.



Tipp: Schließen Sie alle derzeit nicht verwendeten Objekte im Organisationsbaum, um die Leistung zu maximieren. Dies ist vor allem für sehr umfangreiche Konten von Bedeutung.

Zweige erweitern/reduzieren	Zweige können durch Klicken auf das Pluszeichen (+) bzw. das Minuszeichen (-) erweitert bzw. reduziert werden.
Suche	Geben Sie Text in das Suchfeld ein, um nach einer Gruppe, einem Techniker oder einer beliebigen sonstigen Einheit in Ihrer Organisation zu suchen.
Drag-and-Drop	Bestimmte Objekte können mit Hilfe der Drag-and-Drop-Funktion innerhalb des Organisationsbaums verschoben werden. Administratoren können beispielsweise einer Technikergruppe zugewiesen werden, indem sie in diese Gruppe gezogen werden. Ebenso können Techniker und Technikergruppen einfach mit der Drag-and-Drop-Funktion verschoben bzw. anderen Einheiten zugeordnet werden.
Kontextmenü	Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf ein Objekt im Baum klicken, wird das Kontextmenü angezeigt. Die verfügbare Auswahl im Menü ist von der Benutzerrolle und dem Objekt, das Sie angeklickt haben, abhängig.
Dynamische Beziehung mit dem Arbeitsbereich	Durch Auswahl eines Objekts im Organisationsbaum wird im Arbeitsbereich (dem rechten Feld) das entsprechende Formular geöffnet.

Hinzufügen eines Master-Administrators

Master-Administratoren haben über alle Bereiche des Administrationscenters die vollständige Kontrolle. Sie sind die einzigen Benutzer, die Zugriff auf die Registerkarte „Globale Einstellungen“ haben.

Diese Option ist nur für Master-Administratoren verfügbar.

1. Klicken Sie im Organisationsbaum mit der rechten Maustaste auf **Master-Administratoren**.
2. Klicken Sie auf **Master-Administrator erstellen**.
Ein neuer Master-Administrator wird dem Organisationsbaum hinzugefügt.
3. Stellen Sie sicher, dass der zu bearbeitende Benutzer im Organisationsbaum ausgewählt wurde, und klicken Sie auf die Registerkarte **Organisation**.
Die Seite „Konfiguration“ wird angezeigt.
4. Sie können folgende Optionen bearbeiten:

Option	Beschreibung
Name	Der Name des Benutzers, wie er im Organisationsbaum und in der Technikerkonsole – sofern Sie über eine entsprechende Lizenz verfügen – angezeigt wird.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse, mit der sich der Benutzer bei LogMeIn Rescue anmelden wird.
SSO-ID	Die Kennnummer, mit der sich der Benutzer anmeldet, wenn „Single Sign-on“ (einmaliges Anmelden) aktiviert ist.
Beschreibung	Dieses Feld dient für Ihre persönlichen Anmerkungen.
Neues Passwort	Das Passwort, mit dem sich der Benutzer bei LogMeIn Rescue anmelden wird.
Minimale Passwortqualität	Die unter Passwort-Richtlinien auf der Registerkarte Globale Einstellungen festgelegte erforderliche Mindestqualität des Passworts.

5. Wählen Sie unter **Status** die Option **Aktiviert** aus, um den Benutzer freizuschalten.
6. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Hinzufügen eines Administrators

Die Administratoren verwalten die Techniker und Technikergruppen, erstellen Berichte und mehr.

Diese Option ist nur für Master-Administratoren verfügbar.

Funktionen eines Administrators:

- Verwaltet alle ihm zugewiesenen Techniker und Technikergruppen
- Deaktiviert bei Bedarf Techniker oder Technikergruppen
- Erstellt Berichte
- Konfiguriert Support-Kanäle für die ihm zugewiesenen Technikergruppen
- Kann mehreren Technikergruppen zugewiesen werden
- Kann alle Funktionen eines Technikers ausführen (sofern er über eine entsprechende Lizenz verfügt)

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf jenen Punkt in Ihrer Organisation, an dem Sie einen neuen Administrator einfügen möchten, und klicken Sie auf **Administrator erstellen**.
 - Um den neuen Administrator auf der Administratoren-Stammebene zu erstellen, klicken Sie mit der rechten Maustaste im Organisationsbaum auf **Administratoren**.
 - Um den neuen Administrator als Mitglied einer bestehenden Administratorgruppe hinzuzufügen, klicken Sie im Organisationsbaum mit der rechten Maustaste auf die gewünschte Gruppe.

Ein neuer Administrator wird an der gewünschten Stelle in den Organisationsbaum eingefügt.

2. Stellen Sie sicher, dass der zu bearbeitende Benutzer im Organisationsbaum ausgewählt wurde, und klicken Sie auf die Registerkarte **Organisation**. Die Seite „Konfiguration“ wird angezeigt.
3. Sie können folgende Optionen bearbeiten:

Option	Beschreibung
Name	Der Name des Benutzers, wie er im Organisationsbaum und in der Technikerkonsole – sofern Sie über eine entsprechende Lizenz verfügen – angezeigt wird.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse, mit der sich der Benutzer bei LogMeln Rescue anmelden wird.
SSO-ID	Die Kennnummer, mit der sich der Benutzer anmeldet, wenn „Single Sign-on“ (einmaliges Anmelden) aktiviert ist.
Beschreibung	Dieses Feld dient für Ihre persönlichen Anmerkungen.
Neues Passwort	Das Passwort, mit dem sich der Benutzer bei LogMeln Rescue anmelden wird.
Minimale Passwortqualität	Die unter Passwort-Richtlinien auf der Registerkarte Globale Einstellungen festgelegte erforderliche Mindestqualität des Passworts.

4. Wählen Sie unter **Status** die Option **Aktiviert** aus, um den Benutzer freizuschalten.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.



Tip: Um den Benutzer einer Gruppe (oder mehreren Gruppen) zuzuweisen, ziehen Sie bitte das Symbol des Benutzers in die betreffende Gruppe.

Erstellen einer Administratorgruppe

Ein Administrator kann immer nur einer Administratorgruppe angehören. Sie können Administratorgruppen allerdings verschachteln.

Diese Option ist nur für Master-Administratoren verfügbar.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf jenen Punkt in Ihrer Organisation, an dem Sie eine neue Administratorgruppe einfügen möchten, und klicken Sie auf **Gruppe erstellen**.
 - Um die neue Administratorgruppe auf der Administratoren-Stammebene zu erstellen, klicken Sie mit der rechten Maustaste im Organisationsbaum auf **Administratoren**.
 - Um die neue Administratorgruppe als Untergruppe einer bestehenden Administratorgruppe einzufügen, klicken Sie im Organisationsbaum mit der rechten Maustaste auf die gewünschte Gruppe.

Eine neue Administratorgruppe wird an der gewählten Stelle in den Organisationsbaum eingefügt.

2. Geben Sie einen **Gruppennamen** und eine **Beschreibung** ein.
3. Wählen Sie unter **Status** die Option **Aktiviert** aus, um die Gruppe freizuschalten.
4. Legen Sie die Berechtigungen für die Gruppe fest.

Option	Beschreibung
Standard-Administratorrechte	Wenn die Option Standard-Administratorrechte ausgewählt wird, können die Mitglieder der Gruppe Techniker verwalten und sowohl auf das Administrations- als auch das Überwachungscenter zugreifen.

Option	Beschreibung
Eingeschränkte Administratorrechte	<p>Wenn die Option Eingeschränkte Administratorrechte ausgewählt wird, muss mindestens eine Unteroption aktiviert werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie Zugriff auf Überwachungscenter gewähren aus, damit die Mitglieder der Gruppe auf das Überwachungscenter zugreifen dürfen. • Wählen Sie Zugriff auf Administrationscenter > Berichte gewähren aus, damit die Mitglieder der Gruppe im Administrationscenter nur die Registerkarte „Berichte“ sehen können. Alle anderen Registerkarten werden ausgeblendet.

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Erstellen von Technikergruppen und Zuweisen von Berechtigungen

Master-Administratoren können überall in der Organisation Technikergruppen erstellen, während Administratoren nur in den ihnen zugewiesenen Technikergruppen neue Gruppen erstellen können. Master-Administratoren sind in der Lage, Berechtigungen zu sperren, damit diese nicht von einem Administrator geändert werden können.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf jenen Punkt in Ihrer Organisation, an dem Sie eine neue Technikergruppe einfügen möchten, und klicken Sie auf **Gruppe erstellen**.
 - Um die neue Technikergruppe auf der Technikergruppen-Stammebene einzufügen, klicken Sie mit der rechten Maustaste im Organisationsbaum auf **Techniker**.
 - Um die neue Technikergruppe als Untergruppe einer bestehenden Technikergruppe einzufügen, klicken Sie im Organisationsbaum mit der rechten Maustaste auf die gewünschte Gruppe.

Eine neue Technikergruppe wird an der gewählten Stelle in den Organisationsbaum eingefügt.

2. Geben Sie einen **Gruppennamen** und eine **Beschreibung** ein.
3. Wählen Sie unter **Status** die Option **Aktiviert** aus, um die Gruppe freizuschalten.
4. Legen Sie die Berechtigungen für die Gruppe fest.

Berechtigung	Beschreibung
Chat	Die Chat-Funktion wird zu Sitzungsbeginn aktiviert. Siehe Informationen zu den Chat-Berechtigungen auf Seite 19.
Techniker dürfen Chat aktivieren/deaktivieren	Die Mitglieder der Gruppe dürfen den Chat aktivieren bzw. deaktivieren. Siehe Informationen zu den Chat-Berechtigungen auf Seite 19.
Fernsteuerung starten	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer aktiven Sitzung die Fernsteuerung starten.
Desktopansicht starten	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer beliebigen aktiven Sitzung die Desktopansicht starten.
Dateien senden	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer aktiven Sitzung Dateien an einen Kunden schicken.

Berechtigung	Beschreibung
Dateien empfangen	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer aktiven Sitzung Dateien von einem Kunden empfangen.
Zugriff auf Registerkarte „Datei-Manager“	<p>Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer aktiven Sitzung auf die Registerkarte „Datei-Manager“ in der Technikerkonsole zugreifen.</p> <p> Hinweis: Ob sie in der Lage sind, Dateien zu senden bzw. zu empfangen, hängt von den Berechtigungen Dateien senden und Dateien empfangen ab. Die Gruppenmitglieder können daher unter Umständen trotzdem Dateien senden bzw. empfangen, auch wenn die Berechtigung Zugriff auf Registerkarte „Datei-Manager“ nicht aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Berechtigung Dateien verwalten ausgewählt ist, können die Mitglieder der Gruppe während einer aktiven Sitzung die Dateien des Kunden verwalten.</p>
URLs senden	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer aktiven Sitzung eine URL senden, die auf dem Gerät des Kunden geöffnet wird.
Systeminformationen anzeigen	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer aktiven Sitzung mit einem Computer oder einem mobilen Gerät Informationen zum System des Kunden anzeigen. Gilt nicht für Click2Fix.
Neustart	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer aktiven Sitzung das Gerät des Kunden neu starten.
Sitzungen aufzeichnen	<p>Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer Sitzung eine Bildschirmaufnahme erstellen.</p> <p>Wenn die Option nur mit Zustimmung des Kunden ausgewählt ist, dürfen die Mitglieder der Gruppe den Bildschirm eines Kunden nur nach dessen Genehmigung aufzeichnen. Der Kunde wird immer dazu aufgefordert, dem Techniker die Erlaubnis zu erteilen, selbst wenn die Option Eine einzige Aufforderung für alle Berechtigungen verwenden aktiviert ist.</p>
Private Sitzungen starten	Die Mitglieder der Gruppe dürfen mit Hilfe einer privaten Verbindungsmethode (PIN-Code, Link, SMS mit Rescue+Mobile, Calling Card) eine Sitzung starten.
Eine einzige Aufforderung für alle Berechtigungen verwenden	Der Kunde wird nur einmal gebeten, dem Techniker die Ausführung von Aktionen per Fernzugriff zu gestatten. Andernfalls wird der Kunde jedes Mal gefragt, wenn der Techniker eine Aktion ausführen möchte.
Sitzungen übertragen	<p>Die Mitglieder der Gruppe dürfen Sitzungen an andere berechnete Mitglieder der Organisation übertragen. Sie haben folgende Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • an beliebige Techniker: Techniker können Sitzungen an einen beliebigen anderen Techniker in der Organisation übertragen.

Berechtigung	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • an bestimmte Technikergruppen oder Kanäle: Techniker können Sitzungen an ausgewählte Technikergruppen und Kanäle übertragen.
Sitzungen anhalten	Die Mitglieder der Gruppe dürfen Sitzungen anhalten.
Windows-Anmeldeinformationen anfordern	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer aktiven Sitzung die Windows-Anmeldeinformationen eines Kunden anfordern.
Synchronisation der Zwischenablage zulassen	Die Mitglieder der Gruppe dürfen die Zwischenablage des Kunden mit ihrer eigenen synchronisieren. Auf diese Weise können alle auf einem Rechner in die Zwischenablage kopierten Inhalte auf dem anderen Computer eingefügt werden.
Calling-Card-Einsatz	Die Mitglieder der Gruppe dürfen das Calling-Card-Applet auf dem Desktop des Kunden installieren.
Bildschirmfreigabe für Kunden zulassen	Die Mitglieder der Gruppe dürfen ihren Desktop für Kunden freigeben.
Einladungen zur Zusammenarbeit senden	<p>Die Mitglieder der Gruppe dürfen andere Techniker zur Teilnahme an einer aktiven Sitzung einladen. Sie haben folgende Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • an beliebige Techniker: Techniker können jeden anderen Techniker in der Organisation einladen. • an bestimmte Technikergruppen: Techniker können Mitglieder der ausgewählten Technikergruppen einladen.
Externe Techniker einladen	<p>Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer Sitzung mit Personen, die nicht Teil Ihrer Rescue-Organisation sind, zusammenarbeiten. Externe Techniker benötigen kein eigenes Rescue-Abo. Das heißt, sie werden in Ihrem Rescue-Konto nicht als Benutzer eingerichtet. Sie haben folgende Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mit beliebige Personen können Techniker eine Einladung an eine beliebige E-Mail-Adresse senden. • Mit nur bereits genehmigte Personen können Techniker eine Einladung nur an Personen senden, die zuvor genehmigt und als externer Techniker zu einer Gruppe hinzugefügt wurden.
Inline-Bearbeiten der Warteschlange	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer Sitzung die benutzerdefinierten Felder bearbeiten.
Skripteneinsatz	Die Mitglieder der Gruppe dürfen auf dem System des Kunden Skripte ausführen.
Eingebettete Skripte ausführen	Die Mitglieder der Gruppe dürfen eingebettete Skripte manuell ausführen, indem sie auf der Registerkarte Neustart der Technikerkonsole auf die Schaltfläche Skript ausführen klicken.
Unbeaufsichtigter Zugriff	Beim unbeaufsichtigten Zugriff können Techniker eine Verbindung zu einem Ferncomputer herstellen, auch wenn der Benutzer nicht anwesend ist. Die Mitglieder der Gruppe dürfen eine Berechtigung anfordern, um auf den Kundencomputer

Berechtigung	Beschreibung
	zuzugreifen und unbeaufsichtigte Sitzungen zu starten, wenn der Kunde nicht anwesend ist.
LAN-interne Verbindungen	Die Mitglieder der Gruppe dürfen eine Verbindung zu unbeaufsichtigten Computern im lokalen Netzwerk (LAN) herstellen. Es ist kein Kundeneingriff erforderlich.
Einstellungen für mobile Geräte konfigurieren	Die Mitglieder der Gruppe dürfen die Einstellungen mobiler Geräte über die Registerkarte „Gerätekonfiguration“ in der Technikerkonsole verwalten. Gilt nicht für Click2Fix.
Click2Fix für mobile Geräte	Wenn diese Option ausgewählt ist, nutzen alle Sitzungen mit einem mobilen Gerät standardmäßig die Registerkarte „Click2Fix“.
Klassische Ansicht für mobile Geräte	Sie können für Sitzungen mit mobilen Geräten die alte Registerkarte „Kundenbildschirm“ aktivieren.
Rescue Lens	Die Mitglieder der Gruppe dürfen Rescue-Lens-Sitzungen starten. Mit Rescue Lens können die Kunden über ihre Mobilgeräte Live-Video an einen Techniker streamen.
Screenshots	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer Sitzung Screenshots des Kundenbildschirms machen.

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Ausblenden deaktivierter Funktionen

Um sicherzugehen, dass sich der Techniker auf die richtigen Tools für seine Arbeit konzentrieren kann, werden bestimmte Registerkarten und Schaltflächen in der Technikerkonsole ausgeblendet, wenn der Techniker nicht zur Verwendung dieser Funktion berechtigt ist.

Was möchten Sie ausblenden?	Aufzuhebende Berechtigung auf der Registerkarte „Organisation“
Schaltfläche „Fernzugriffssitzung starten“ auf der Registerkarte „Desktop des Kunden“	Fernsteuerung starten
Schaltfläche „Desktopansicht starten“ auf der Registerkarte „Desktop des Kunden“	Desktopansicht starten
Registerkarte „Datei-Manager“	Zugriff auf Registerkarte „Datei-Manager“ oder Dateien senden, Dateien empfangen und Dateien verwalten
Registerkarte „Systeminformationen“	Systeminformationen anzeigen
Registerkarte „Neustart“	Neustart
Registerkarte „Calling Card“	Calling-Card-Einsatz
Registerkarte „Skripte“	Skripteinsatz, Eingebettete Skripte ausführen
Registerkarte „Unbeaufsichtigter Zugriff“	Unbeaufsichtigter Zugriff

Was möchten Sie ausblenden?	Aufzuhebende Berechtigung auf der Registerkarte „Organisation“
Registerkarte „Gerätekonfiguration“	Einstellungen für mobile Geräte konfigurieren
Registerkarte „Kundenbildschirm“ für Sitzungen mit mobilen Geräten	Klassische Ansicht für mobile Geräte
Registerkarte „Click2Fix“ für Sitzungen mit mobilen Geräten	Click2Fix für mobile Geräte

Informationen zu den Chat-Berechtigungen

Die Berechtigung für eine Technikergruppe, die Funktion „Chat aktivieren/deaktivieren“ zu nutzen, wird von einem Administrator auf der Registerkarte „Organisation“ festgelegt.

<input checked="" type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Techniker dürfen Chat aktivieren/deaktivieren	Wählen Sie nur Chat aus, um die Chat-Funktion zum Sitzungsbeginn zu aktivieren.
<input checked="" type="checkbox"/> Chat <input checked="" type="checkbox"/> Techniker dürfen Chat aktivieren/deaktivieren	Wählen Sie Chat sowie Techniker dürfen Chat aktivieren/deaktivieren aus, um die Chat-Funktion zum Sitzungsbeginn zu aktivieren und Technikern das Aktivieren/Deaktivieren dieser Funktion während der Sitzung zu gestatten.
<input type="checkbox"/> Chat <input checked="" type="checkbox"/> Techniker dürfen Chat aktivieren/deaktivieren	Wählen Sie nur Techniker dürfen Chat aktivieren/deaktivieren aus, um die Chat-Funktion zum Sitzungsbeginn zu deaktivieren, den Technikern das Aktivieren/Deaktivieren dieser Funktion jedoch während der Sitzung zu gestatten.
<input type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Techniker dürfen Chat aktivieren/deaktivieren	Wenn keine dieser Optionen ausgewählt ist, ist der Chat zu Sitzungsbeginn deaktiviert und kann von den Technikern während der Sitzung nicht eingeschaltet werden.



Hinweis: Die obigen Einstellungen gelten für Sitzungen, die durch Ausführen des Rescue-Applets gestartet werden. Bei Instant-Chat-Sitzungen ist der Chat immer aktiviert.

Hinzufügen eines Technikers

Die Technikerberechtigungen werden von der Technikergruppe übernommen.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Technikergruppe, bei der der Techniker Mitglied sein soll, und klicken Sie dann auf **Techniker erstellen**.
2. Stellen Sie sicher, dass der zu bearbeitende Benutzer im Organisationsbaum ausgewählt wurde, und klicken Sie auf die Registerkarte **Organisation**. Die Seite „Konfiguration“ wird angezeigt.
3. Sie können folgende Optionen bearbeiten:

Option	Beschreibung
Name	Der Name des Benutzers, wie er im Organisationsbaum und in der Technikerkonsole – sofern Sie über eine entsprechende Lizenz verfügen – angezeigt wird.
Spitzname	Der Name des Benutzers, der während einer Sitzung dem Kunden gegenüber angezeigt wird. Beispiel: <i>[10:46 AM] Chat-Sitzung mit [Spitzname] wurde eingerichtet.</i>
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse, mit der sich der Benutzer bei LogMeln Rescue anmelden wird.
SSO-ID	Die Kennnummer, mit der sich der Benutzer anmeldet, wenn „Single Sign-on“ (einmaliges Anmelden) aktiviert ist.
Beschreibung	Dieses Feld dient für Ihre persönlichen Anmerkungen.
Neues Passwort	Das Passwort, mit dem sich der Benutzer bei LogMeln Rescue anmelden wird.
Minimale Passwortqualität	Die unter Passwort-Richtlinien auf der Registerkarte Globale Einstellungen festgelegte erforderliche Mindestqualität des Passworts.

4. Wählen Sie unter **Status** die Option **Aktiviert** aus, um den Benutzer freizuschalten.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.



Tip: Um einen Techniker in eine andere Gruppe zu verschieben, wählen Sie den Techniker im Organisationsbaum aus und ziehen Sie ihn in die gewünschte Technikergruppe. Wahlweise können Sie auch die Dropdown-Liste **In Technikergruppe verschieben** auf der Seite „Konfiguration“ verwenden.

Festlegen globaler Passwort-Richtlinien

Master-Administratoren können Passwort-Richtlinien festlegen, die für alle Benutzer einer Rescue-Organisation gelten.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Globale Einstellungen** aus.
2. Treffen Sie unter **Passwort-Richtlinien** Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:

Option	Beschreibung
Minimale Passwortqualität	<p>Legen Sie die Mindestqualität für Passwörter fest, welche für alle Mitglieder einer Organisation gilt.</p> <p>Ihr Passwort muss aus mindestens 8 Zeichen bestehen. Passwörter können vier verschiedene Arten von Zeichen enthalten: Kleinbuchstaben („abc“), Großbuchstaben („ABC“), Ziffern („123“) und Sonderzeichen („%#&“).</p> <p>Sie können drei unterschiedliche Passwortqualitäten zuweisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gut: 3 Arten von Zeichen, aber mit Wiederholungen, z. B. „Sampla12“

Option	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Stark: 3 Arten von Zeichen, keine Wiederholungen, z. B. „Sample12“ oder 4 Arten von Zeichen, aber mit Wiederholungen, z. B. „Sampla1%“ • Ausgezeichnet: 4 Arten von Zeichen, keine Wiederholungen, z. B. „Sample1%“
Maximales Passwortalter	Legen Sie fest, wie viele Tage das Passwort maximal gültig bleibt (0 = kein Limit).
Benachrichtigung vor Ablauf des Passworts	Sie können Benutzer darüber informieren, dass ihr Passwort in einer bestimmten Anzahl von Tagen ablaufen wird (0 = keine Benachrichtigung).
Passwortänderungen durch Administrator zwingen Benutzer bei der nächsten Anmeldung zur Änderung des Passworts	Der Benutzer muss bei der nächsten Anmeldung beim Konto sein Passwort ändern, wenn sein Rescue-Passwort geändert wurde. Nach der Anmeldung mit dem neuen, vom Administrator erstellen Passwort wird der Benutzer dazu aufgefordert, selbst ein neues Passwort einzugeben.

3. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Die Einstellungen werden für alle Benutzer in Ihrer Rescue-Organisation übernommen.

Erzwingen der zweistufigen Verifizierung

Master-Administratoren können ihr Rescue-Konto um eine zweite Schutzschicht erweitern, indem sie die Mitglieder ihrer Organisation dazu zwingen, bei der Rescue-Anmeldung die zweistufige Verifizierung zu verwenden.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Globale Einstellungen** aus.
2. Wählen Sie unter **Zweistufige Verifizierung** aus, für welche Mitglieder Ihrer Organisation die zweistufige Verifizierung verpflichtend sein soll, wenn diese sich auf der Rescue-Website oder bei der Computer-App der Technikerkonsole anmelden oder ihr Passwort ändern.



Wichtig: Administratoren, die sowohl eine Administrator- als auch eine Technikerlizenz besitzen, müssen die zweistufige Verifizierung verwenden, sobald eine der beiden Gruppen ausgewählt ist.

3. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Die Einstellungen werden für die ausgewählten Benutzer in Ihrer Rescue-Organisation übernommen.

Zurücksetzen der zweistufigen Verifizierung

Die zweistufige Verifizierung muss zurückgesetzt werden, wenn ein Mitglied der Rescue-Organisation, für das die zweistufige Verifizierung verpflichtend ist, die LastPass-Authenticator-App neu installieren muss.

Beispiele für Fälle, in denen die Authenticator-App neu installiert werden muss:

- Der Benutzer hat das Mobilgerät, auf dem die Authenticator-App installiert ist, verloren.
- Der Benutzer hat ein neues Mobilgerät und muss eine weitere Instanz der Authenticator-App installieren.
- Die Authenticator-App funktioniert nicht mehr und das Problem lässt sich auf andere Weise nicht beheben.



Wichtig: Master-Administratoren können die zweistufige Verifizierung für alle Mitglieder ihrer Organisation zurücksetzen, für die diese Funktion aktiviert ist, während Administratoren die zweistufige Verifizierung nur für Mitglieder der ihnen zugewiesenen Technikergruppe zurücksetzen können.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Organisation** aus.
2. Wählen Sie im Organisationsbaum den Benutzer aus, für den Sie die zweistufige Verifizierung zurücksetzen möchten.

The screenshot shows the Rescue by LogMeIn Administration Center interface. The left sidebar displays the 'Administrations-Center' tree with 'Techniker' selected. The main area shows the configuration for 'John Doe - Gruppe: Technician Group 1'. The 'Zurücksetzen der zweistufigen Verifizierung erzwingen' button is circled in red.

Passwortqualität		Keine	
Aktuell	Gut	Gesamtzahl aller Plätze auf Ihrem Konto:	5
		Nicht zugewiesen:	3

Lizenzen		Verfügbar		Insgesamt	
<input checked="" type="checkbox"/> Standard		3	5		
<input type="checkbox"/> Mobil		0	0		

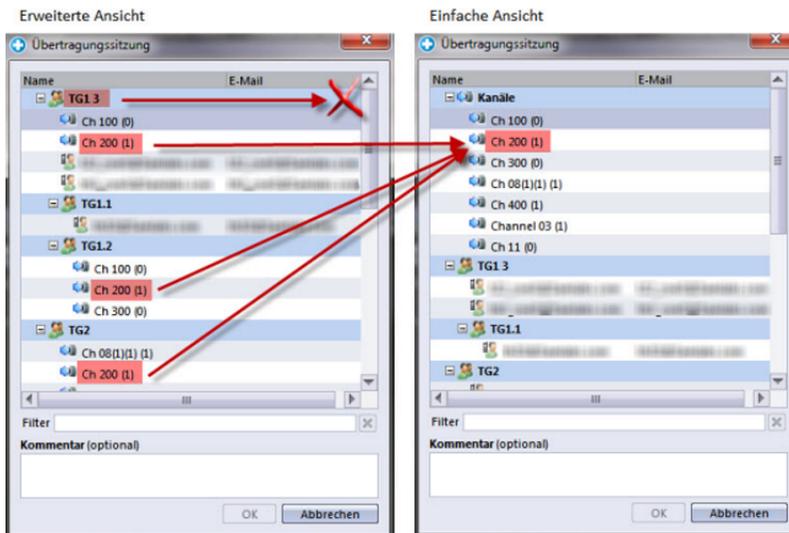
3. Klicken Sie auf **Zurücksetzen der zweistufigen Verifizierung erzwingen**.
Beim nächsten Anmeldeversuch muss der ausgewählte Benutzer LastPass Authenticator für sein Rescue-Konto einrichten.

Festlegen der Hierarchieanzeige in der Technikerkonsole

Mit Hilfe der Funktion „Hierarchieanzeige“ können Master-Administratoren die Hierarchie des Organisationsbaums vereinfachen, die Rescue-Anwendern beim Übertragen einer Sitzung, Einladen anderer Techniker oder Auswählen eines zu überwachenden Technikers angezeigt wird.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Globale Einstellungen** aus.
2. Treffen Sie unter **Hierarchieanzeige in der Technikerkonsole** Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:

Option	Beschreibung
Einfache Ansicht	<p>Die Techniker sehen nur jene Organisationseinheiten, die als Ziel für die betreffende Aktion relevant sind (z. B. Sitzungsübertragung, Einladen oder Überwachen eines Technikers).</p> <p>Die einfache Ansicht zeigt eine zusammenfassende Darstellung der Kanäle an (es ist jeweils nur eine Instanz jedes Kanals zu sehen).</p> <p> Hinweis: Die Technikerüberwachung ist für Administratoren mit einer Techniker-Lizenz verfügbar.</p>
Erweiterte Ansicht	<p>Die Fenster Sitzung übergeben, Techniker einladen und Techniker überwachen zeigen den vollständigen Organisationsbaum an. Kanäle werden für alle Organisationseinheiten angezeigt, denen sie zugewiesen sind.</p>



3. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Die Einstellungen werden für alle Benutzer in Ihrer Rescue-Organisation übernommen.

Beschränken des Zugriffs für bestimmte IP-Adressen

Mit der Funktion „IP-Beschränkung“ können Sie Benutzern in bestimmten IP-Adressbereichen Zugriff auf Rescue gewähren bzw. den Zugriff verweigern.

Zugriff auf alle Komponenten gewähren/verweigern

Standardmäßig können die Rescue-Nutzer über jede IP-Adresse auf sämtliche Rescue-Komponenten zugreifen. Sie können Benutzern in bestimmten IP-Adressbereichen Zugriff auf sämtliche Rescue-Komponenten, darunter das Administrationscenter und die Technikerkonsole von Rescue, gewähren bzw. den Zugriff verweigern.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Globale Einstellungen** aus.
2. Füllen Sie unter **IP-Beschränkungen (global)** die Felder **Neue Ausnahme hinzufügen** aus, um Technikern über alle IP-Adressen mit Ausnahme der angegebenen Zugriff auf alle Rescue-Komponenten zu *gewähren*.

The screenshot shows the 'IP-Beschränkungen (global)' configuration page. Under 'Standardmäßig wird allen Benutzern:', the radio button for 'Zugriff gestattet' is selected. Under 'Außer den folgenden:', there is one entry with 'Zugriff' set to 'Verweigert' and 'IP-Adresse (Subnetzmaske)' set to '5.5.5.5 (255.255.255.255)'. A 'Löschen' button is next to this entry. Under 'Neue Ausnahme hinzufügen:', the 'Netzwerk-ID' fields are '5', '5', '5', '5' and the 'Subnetzmaske' fields are '255', '255', '255', '255'. An 'Anlegen' button is at the bottom right.

3. Um den Zugriff auf alle Rescue-Komponenten über alle IP-Adressen mit Ausnahme der angegebenen zu *verweigern*, müssen Sie **Zugriff verweigert** auswählen und die betreffende Netzwerk-ID eingeben.

The screenshot shows the 'IP-Beschränkungen (global)' configuration page. Under 'Standardmäßig wird allen Benutzern:', the radio button for 'Zugriff verweigert' is selected. Under 'Außer den folgenden:', there is one entry with 'Zugriff' set to 'Gestattet' and 'IP-Adresse (Subnetzmaske)' set to '5.5.5.5 (255.255.255.255)'. A 'Löschen' button is next to this entry. Under 'Neue Ausnahme hinzufügen:', the 'Netzwerk-ID' fields are '5', '5', '5', '5' and the 'Subnetzmaske' fields are '255', '255', '255', '255'. An 'Anlegen' button is at the bottom right.

Die Benutzer des Rescue-Kontos können nur über die als Ausnahme definierte Adresse auf die Rescue-Komponenten zugreifen.

Zugriff auf die Technikerkonsole gewähren/verweigern

Techniker können standardmäßig über jede IP-Adresse auf die Technikerkonsole zugreifen. Sie können Benutzern in bestimmten IP-Adressbereichen Zugriff auf die Technikerkonsole gewähren bzw. den Zugriff verweigern.

Diese Einstellungen haben keine Auswirkungen auf externe kollaborierende Techniker.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Füllen Sie unter **IP-Beschränkungen (Technikerkonsole)** die Felder **Neue Ausnahme hinzufügen** aus, um Technikern über alle IP-Adressen mit Ausnahme der angegebenen Zugriff auf die Technikerkonsole zu *gewähren*.

IP-Beschränkungen (Technikerkonsole)

Standardmäßig sind alle Technikerkonsolen: Zugriff gestattet
 Zugriff verweigert

Außer den folgenden:

Zugriff	IP-Adresse (Subnetzmaske)	
Verweigert	5.5.5.5 (255.255.255.255)	Löschen

Neue Ausnahme hinzufügen:

Netzwerk-ID:

Subnetzmaske:



Nicht vergessen!: Falls ein Techniker nicht auf die Technikerkonsole zugreifen kann, müssen Sie sicherstellen, dass ihm unter **Globale Einstellungen** > **IP-Beschränkungen (global)** ebenfalls der Zugriff auf alle Rescue-Komponenten gestattet wurde.

4. Um den Zugriff auf die Technikerkonsole über alle IP-Adressen mit Ausnahme der angegebenen zu *verweigern*, wählen Sie **Zugriff verweigert** und geben Sie die betreffende Netzwerk-ID ein.

IP-Beschränkungen (Technikerkonsole)

Standardmäßig sind alle Technikerkonsolen: Zugriff gestattet
 Zugriff verweigert

Außer den folgenden:

Zugriff	IP-Adresse (Subnetzmaske)	
Gestattet	100.100.100.100 (255.255.255.255)	Löschen

Neue Ausnahme hinzufügen:

Netzwerk-ID:

Subnetzmaske:

Benutzer in der Technikergruppe können nur über die als Ausnahme definierte Adresse auf die Technikerkonsole zugreifen.



Nicht vergessen!: Falls ein Techniker nicht auf die Technikerkonsole zugreifen kann, müssen Sie sicherstellen, dass ihm unter **Globale Einstellungen > IP-Beschränkungen (global)** der Zugriff auf alle Rescue-Komponenten gestattet wurde.

5. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Einrichten von Kanälen

Informationen zu Kanälen

Die Kanäle ermöglichen es Kunden, eine Rescue-Supportsitzung zu starten, indem sie auf eine in Ihre Website integrierte URL klicken oder die Calling Card verwenden.

Eingehende Sitzungen werden in die Warteschlange aller Mitglieder einer Technikergruppe, der dieser Kanal zugewiesen wurde, aufgenommen. Alle eingehenden Kanalsitzungen sind für alle Techniker einer Gruppe sichtbar, bis sie entweder aufgerufen werden oder das Zeitlimit überschritten wurde.

Damit Sie Ihre Sitzungen flexibel weiterleiten können, stellt Ihnen Rescue zehn Kanäle zur Verfügung.

Zuweisen von Kanälen zu Technikergruppen

Kanäle können vom Master-Administrator bzw. einem für die betreffende Technikergruppe verantwortlichen Administrator einer Technikergruppe zugewiesen werden.

Die Kanäle werden standardmäßig „Kanal 1“, „Kanal 2“ usw. genannt. Sie können keine neuen Kanäle erstellen; Sie können sie lediglich umbenennen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die **Technikergruppe** aus, der Sie einen Kanal zuweisen möchten.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Kanäle** aus.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Kanäle“ in das Kontrollkästchen neben dem Kanal/den Kanälen, den/die Sie der ausgewählten Technikergruppe zuweisen möchten.
Im Administrationscenter wird die Zuweisung sofort übernommen. Techniker, die gerade mit der Technikerkonsole arbeiten, müssen sich zuerst ab- und wieder anmelden, bevor die Änderung übernommen wird.

Freischalten von Kanälen

Die Master-Administratoren können die Kanaldetails konfigurieren und in Ihre Support-Website einen Kanallink oder einen Formularcode einfügen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Kanäle** aus. Daraufhin wird die Seite „Kanalkonfiguration“ angezeigt.
3. Geben Sie einen **Kanalnamen** ein.
Dieser wird sowohl im Administrationscenter als auch in der Technikerkonsole angezeigt.
4. Geben Sie eine **Beschreibung** ein (optional). Dieses Feld dient für Ihre persönlichen Anmerkungen.
5. Kopieren Sie den betreffenden Kanallink bzw. -code für Ihren bevorzugten Kanaltyp.

Option	Beschreibung
Kanallink	Mit dieser Methode können Sie einen einfachen Link in Ihre Website/Intranetseite einfügen. Ihre Kunden klicken auf den Link, um eine Support-Sitzung zu starten.
Benutzerdefiniertes Live-Support-Formular	Diese Methode ermöglicht es Ihnen, auf Ihrer Website bzw. Intranetseite einen Link sowie einen Fragebogen zu platzieren, den Ihre Kunden ausfüllen müssen.
Benutzerdefiniertes Live-Support-Formular mit selbst gehostetem Instant Chat	Ausführliche Informationen zum Instant Chat sowie der Anpassung und Integration der Instant-Chat-Funktion finden Sie im Leitfaden zur Integration und individuellen Anpassung von LogMeln Rescue (nur in englischer Sprache).

6. Fügen Sie den Kanallink bzw. den Formularcode in Ihre Support-Website ein.



Wichtig: Die Kanalintegration sollte von einem erfahrenen Webentwickler vorgenommen werden.

Sperren von Kanälen für einzelne Techniker

Techniker und Kanäle werden verschiedenen Technikergruppen zugewiesen. Jeder Techniker kann in der Regel mit Sitzungen aus allen Kanälen arbeiten, die seiner Technikergruppe zugewiesen wurden. Um einem einzelnen Techniker den Zugriff auf einen Kanal zu verweigern, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den **Techniker**, den Sie aus einem Kanal entfernen möchten.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Kanäle** aus.
Auf der Registerkarte „Kanäle“ werden alle Kanäle aufgelistet, die dem ausgewählten Techniker zugewiesen sind.
3. Löschen Sie auf der Registerkarte „Kanäle“ für jeden Kanal, den Sie sperren möchten, das Häkchen neben dem Kontrollkästchen **Zugewiesen zu...**
Im Administrationscenter wird die Zuweisung sofort übernommen. Techniker, die gerade mit der Technikerkonsole arbeiten, müssen sich zuerst ab- und wieder anmelden, bevor die Änderung übernommen wird.

Beispiel: Einen Kanal für einen einzelnen Techniker sperren

Diese Funktion ist nützlich, wenn Sie Produkt- oder Plattform-basierte Kanäle verwenden und der eine oder andere Techniker eventuell nicht für bestimmte Produkte oder Plattformen Support leisten kann.

Nehmen wir an, Sie haben den Windows- und den Mac-Kanal der Technikergruppe 1 zugewiesen. Alle Techniker in Technikergruppe 1 mit Ausnahme des Technikers „Beispieltechniker“ sind in der Lage, Probleme mit Macs zu beheben. In diesem Fall können Sie „Beispieltechniker“ den Zugriff auf den Mac-Kanal verweigern. „Beispieltechniker“ kann die Sitzungen sehen, die über den Windows-Kanal eintreffen, jedoch nicht über den Mac-Kanal. Sobald „Beispieltechniker“ für die Bearbeitung von Mac-Sitzungen qualifiziert ist, können Sie ihm den Mac-Kanal wieder zuweisen.

Testen von Kanälen

Sie können Ihre Kanäle testen, um sicherzugehen, dass sie ordnungsgemäß funktionieren.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den Kanal aus, den Sie testen möchten.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Kanäle** aus.
3. Klicken Sie nach Bedarf auf **Testen eines Kanals (Standard)** oder **Testen eines Kanals (Instant Chat)**.
Laden Sie das Applet herunter und führen Sie es aus, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Sitzungen** aus.
Wenn der Kanal richtig funktioniert, erscheint die Testsitzung in der entsprechenden Warteschlange.

Einrichten des Applets

Festlegen des Standard-Applets (Standard oder Instant Chat)

Legen Sie fest, ob zum Sitzungsbeginn mit einem PC oder Mac das Rescue Applet oder die Instant-Chat-Funktion ausgeführt werden soll.



Hinweis: Bei allen Sitzungen mit einem iPhone oder Palm-Pre-Gerät wird automatisch der Instant Chat ausgeführt. Sie müssen keine Einstellungen festlegen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** bzw. die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Gehen Sie zum Abschnitt **Kunden-Applet**.
4. Wählen Sie einen **Arbeitsmodus**:
 - Wählen Sie **Instant Chat verwenden**, um alle Sitzungen für den gewählten Kanal bzw. die gewählte Gruppe als Instant-Chat-Sitzungen im Nur-Chat-Modus zu starten.
 - Wählen Sie **Standard**, um alle Sitzungen für den gewählten Kanal bzw. die gewählte Gruppe als Standardsitzungen mit dem Rescue-Applet zu starten.
5. Beim Standard-Rescue-Applet können Sie folgende Optionen auswählen:
 - Wählen Sie **Webseite zum Herunterladen des Kunden-Applets anzeigen**, wenn Ihren Kunden eine Standard-Webseite angezeigt werden soll, auf der der Download des Applets erklärt wird.
 - Wählen Sie **ActiveX-Kunden-Applet verwenden**, wenn Sie auf dem Gerät des Kunden eine ActiveX-Komponente installieren möchten, die das Applet herunterlädt und automatisch ausführt. Mit Hilfe dieser Funktion können Sie etwaige Beschränkungen für das direkte Herunterladen von EXE-Dateien umgehen und die Anzahl der erforderlichen Schritte beim Verbindungsaufbau reduzieren.
6. Speichern Sie Ihre Änderungen.
 - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für den aktuellen Kanal oder die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
 - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen bzw. Kanälen speichern**, um allen Kanälen oder Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zuzuweisen.

Ausführen des Applets als Windows-Systemdienst

Das Rescue-Applet wird standardmäßig als normale Anwendung gestartet. Sie können Rescue so einstellen, dass das Applet als Windows-Systemdienst ausgeführt wird, wenn der Kunde über Windows-Administratorrechte verfügt.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** bzw. die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.

2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Gehen Sie unter **Kunden-Applet** zu **Automatisch als Windows-Systemdienst starten** und wählen Sie die gewünschten Optionen aus:
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Wenn Kunde über Administratorrechte verfügt**, um das Applet immer dann als Windows-Systemdienst zu starten, wenn der Kunde über Windows-Administratorrechte verfügt.
 - Wählen Sie **und die Benutzerkontensteuerung (UAC) aktiviert ist** aus, um das Applet als Windows-Systemdienst zu starten, wenn der Kunde über Administratorberechtigungen verfügt, jedoch ein Betriebssystem mit aktivierter Benutzerkontensteuerung ausführt.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
 - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für den aktuellen Kanal oder die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
 - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen bzw. Kanälen speichern**, um allen Kanälen oder Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zuzuweisen.



Tip: Wenn der Kunde keine Administratorrechte hat oder einen Mac besitzt, kann der Techniker das Applet manuell neu starten. Dieser Vorgang wird im Abschnitt „Neustarten des Rescue-Applets als Windows-Systemdienst oder Mac-Dämon“ des Benutzerhandbuchs für die Technikerkonsole beschrieben.

Festlegen des Vorrangs bei der Dateneingabe über Maus und Tastatur während der Fernsteuerung

Während der Fernsteuerung kann es vorkommen, dass der Techniker und der Kunde zur selben Zeit ihre Maus oder Tastatur bedienen. Wählen Sie den Benutzer aus, dessen Aktionen zuerst verarbeitet werden sollen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Gehen Sie unter **Kunden-Applet** zu **Vorrang bei der Maus- und Tastennutzung während des Fernzugriffs** und wählen Sie den Benutzer aus, dessen Aktionen zuerst verarbeitet werden sollen: **Techniker** oder **Kunde**.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Anzeigen der geschätzten Wartezeit für Kunden

Sie können Ihren Kunden mitteilen, wie lange sie voraussichtlich warten müssen, bis ihre Sitzung von einem Techniker aufgerufen werden kann.

Für Technikergruppen

Bei privaten Sitzungen kann die geschätzte Wartezeit angezeigt werden. Rescue berechnet die geschätzte Wartezeit anhand der durchschnittlichen Aufrufzeit der letzten zehn Sitzungen eines bestimmten Technikers. Die Zeit wird im Applet-, Calling-Card- oder Instant-Chat-Fenster angezeigt.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie unter **Kunden-Applet** die Option **Geschätzte Wartezeit anzeigen**.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
 - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für den aktuellen Kanal oder die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
 - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen bzw. Kanälen speichern**, um allen Kanälen oder Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zuzuweisen.

Für Kanäle

Bei Kanalsitzungen können Sie wählen, ob Sie den Kunden die geschätzte Wartezeit oder ihre Position in der Warteschlange anzeigen möchten. Zur Berechnung der geschätzten Wartezeit zieht Rescue die durchschnittliche Aufrufzeit der letzten zehn Sitzungen in einem Kanal heran. Die Zeit bzw. die Position in der Warteschlange wird im Applet-, Calling-Card- oder Instant-Chat-Fenster angezeigt.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie, was Rescue wartenden Kunden anzeigen soll.
 - Damit Rescue die geschätzte Wartezeit anzeigt, müssen Sie unter **Kunden-Applet > Nachricht für wartende Kunden**: die Option **Geschätzte Wartezeit** auswählen.
 - Damit Rescue die Position des Kunden in der Warteschlange anzeigt, müssen Sie unter **Kunden-Applet > Nachricht für wartende Kunden**: die Option **Ihre Position in der Warteschlange** auswählen.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
 - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für den aktuellen Kanal oder die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
 - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen bzw. Kanälen speichern**, um allen Kanälen oder Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zuzuweisen.

Anpassen der Applet-Darstellung

Administratoren können die Darstellung des Applets anpassen, indem sie ein benutzerdefiniertes Logo und ein Symbol einfügen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** bzw. die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Gehen Sie unter **Kunden-Applet** zum Menüpunkt **Branding**.

Option	Beschreibung
Name der Anwendung	Geben Sie den Text ein, der oben im Kunden-Applet, Mobile-Applet und Instant Chat angezeigt werden soll.
Logo	Laden Sie das Logo hoch, das im ausgewählten Kanal bzw. der Technikergruppe verwendet werden soll. Das Logo wird in der rechten oberen Ecke des

Option	Beschreibung
	Standard-Applets, des Mobile-Applets und des Instant-Chat-Fensters angezeigt. Laden Sie die Vorlage herunter, um ein Beispiel zu sehen, das alle Formatanforderungen erfüllt.
Symbol	Laden Sie das gewünschte Symbol hoch. Das Symbol wird in der linken oberen Ecke des Kunden-Applets und des Instant-Chat-Fensters angezeigt. Laden Sie die Vorlage herunter, um ein Beispiel zu sehen, das alle Formatanforderungen erfüllt.



Hinweis: Der Name Ihrer Organisation wird im Applet so angezeigt, wie er im Feld **Organisation** unter **Mein Konto > Kontaktdaten ändern** eingegeben wurde.

Einrichten benutzerdefinierter Geschäftsbedingungen

Blenden Sie für Kunden benutzerdefinierte Geschäftsbedingungen ein, nachdem sie das Applet heruntergeladen haben, jedoch bevor der Techniker Serviceleistungen erbringt (für die Sitzung ist der Status „Verbindung wird hergestellt“ aktiv).

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** bzw. die zu bearbeitende **Technikerguppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wechseln Sie unter **Kunden-Applet zu Geschäftsbedingungen**, und treffen Sie unter folgenden Optionen eine Auswahl:

Option	Beschreibung
Geschäftsbedingungen verwenden	Wählen Sie Geschäftsbedingungen verwenden aus, um benutzerdefinierte Geschäftsbedingungen einzublenden, nachdem Ihr Kunde das Applet bzw. Mobile-Applet heruntergeladen hat, jedoch bevor der Techniker Serviceleistungen erbringen kann (während die Sitzung den Status „Verbindung wird hergestellt“ trägt). Tipp: Sie können die zulässige Verbindungsdauer verlängern, bevor es zu einer Zeitüberschreitung kommt, damit Kunden die Geschäftsbedingungen vollständig lesen können (Registerkarte Einstellungen unter Zeitüberschreitungen).
Geschäftsbedingungen	Geben bzw. fügen Sie den Wortlaut Ihrer Geschäftsbedingungen in das Feld Geschäftsbedingungen ein, um sie den Kunden auf ihrem Computer oder dem mobilen Gerät anzuzeigen. Sie können nur Text eingeben, diesen jedoch nicht formatieren und müssen keine maximale Anzahl von Zeichen einhalten.
Verpflichtendes Scrollen bis ans Ende	Wählen Sie Verpflichtendes Scrollen bis ans Ende der Geschäftsbedingungen aus, damit Kunden einen obligatorischen Bildlauf durch die gesamten Geschäftsbedingungen durchführen müssen, bevor die Schaltfläche „Akzeptieren“ des Applets bzw. Mobile-Applets aktiviert wird.

4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

- Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für den aktuellen Kanal oder die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
- Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen bzw. Kanälen speichern**, um allen Kanälen oder Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zuzuweisen.

Wie funktioniert es? Eine Sitzung verbleibt im Status „Verbindung wird hergestellt“, während der Kunde die Geschäftsbedingungen liest. Sobald der Kunde die Geschäftsbedingungen akzeptiert, wird das Chat-Fenster des Applets geöffnet und eine Verbindung zum Techniker hergestellt. Die Sitzung wird in der Technikerwarteschlange mit dem Status „Wartend“ angezeigt. Wenn der Kunde die Geschäftsbedingungen ablehnt, wird das Applet beendet und sofort gelöscht.

Deaktivieren der Taste „Pause/Untbr“

Sie können den Hotkey „Pause/Untbr“ deaktivieren, mit dem Kunden alle Berechtigungen aufheben und die aktuelle Aktion beenden können, selbst wenn sich das Rescue-Applet nicht im Vordergrund befindet.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** bzw. die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie unter **Kunden-Applet** die Option **Hotkey „Pause/Untbr“ zum Aufheben von Berechtigungen deaktivieren**.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
 - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für den aktuellen Kanal oder die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
 - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen bzw. Kanälen speichern**, um allen Kanälen oder Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zuzuweisen.

Die Taste „Pause/Untbr“ ist daraufhin nicht als Rescue-Hotkey verfügbar. Um Berechtigungen aufzuheben und die aktuelle Aktion zu beenden, müssen Kunden auf das rote Kreuzchen in der Applet-Symbolleiste klicken.

Verwendungsbeispiel für die Taste „Pause/Untbr“

Der Techniker beginnt mit der Fernsteuerung des Kunden-Desktops. Der Kunde bemerkt, dass auf seinem Desktop vertrauliche Informationen einsehbar sind. Der Kunde drückt auf die Taste `Pause/Untbr`, um die Fernsteuerung sofort zu beenden, auch wenn das Rescue-Applet auf seinem Desktop nicht im Vordergrund ist. Die Fernsteuerung wird beendet; die Sitzung läuft weiter.

Anfordern von Berechtigungen vom Kunden bei Sitzungsbeginn

Das Rescue-Applet kann zwingend einen Berechtigungsdialog anzeigen, bevor andere Sitzungsaktivitäten ausgeführt werden können. Andernfalls werden die Kunden um die Berechtigung(en) gebeten, wenn der Techniker die erste Aktion per Fernzugriff ausführen möchte (beispielsweise, um die Fernsteuerung zu starten oder die Systeminformationen anzuzeigen).

-
1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** bzw. die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
 2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
 3. Wählen Sie im Abschnitt **Kunden-Applet** die Option **Berechtigung vom Kunden anfordern > Einmal bei Sitzungsbeginn** aus.
 4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
 - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für den aktuellen Kanal oder die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
 - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen bzw. Kanälen speichern**, um allen Kanälen oder Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zuzuweisen.

Das Applet zeigt direkt nach dem Download einen Dialog an, in dem der Kunde dazu aufgefordert wird, dem Techniker eine für die Dauer der Sitzung gültige Gesamtberechtigung zu gewähren.



Wichtig: Wenn der Kunde die Berechtigung beim Sitzungsstart verweigert, wird er das nächste Mal, wenn der Techniker eine Aktion per Fernzugriff ausführen möchte, erneut um seine Zustimmung gebeten. Genehmigt der Kunde die erste Anfrage, so wird nicht weiter nachgefragt.

Einrichten von Rescue+Mobile

Kauf des Rescue+Mobile-Add-ons

Zur Registrierung für eine kostenlose Testversion besuchen Sie bitte die [Rescue+Mobile-Website](#).

Für den Kauf von Abos oder zur Registrierung für eine kostenlose Testversion oder Demo besuchen Sie bitte die LogMeln-Rescue-Website unter <https://www.logmeinrescue.com/>.

Freischalten des Supports mobiler Geräte für Techniker

Das Rescue+Mobile-Add-on muss für jeden Techniker, für den Sie ein Abo erworben haben, aktiviert werden.

1. Melden Sie sich bei Ihrem Rescue-Konto an und öffnen Sie das Administrationscenter.
2. Wählen Sie im Organisationsbaum den Techniker, für den Sie das Add-on für mobile Geräte aktivieren möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Organisation** aus.
4. Wählen Sie unter **Lizenzen Mobil**.
Der Benutzer kann ab der nächsten Anmeldung Support für Smartphones leisten.

Verwenden Sie die zahlreichen Berechtigungen für mobile Sitzungen auf der Registerkarte „Organisation“ bzw. der Registerkarte „Einstellungen“ einer Technikergruppe, um weiter zu steuern, welche Funktionen genau für die Techniker verfügbar sein sollen.

Siehe auch:

- [Erstellen von Technikergruppen und Zuweisen von Berechtigungen](#) auf Seite 15
- [Einrichten von Click2Fix](#) auf Seite 36
- [Festlegen von Berechtigungen für die Konfiguration mobiler Geräte](#) auf Seite 39

Einrichten von Click2Fix

Click2Fix gibt den Technikern eine Reihe von Tools an die Hand, um die gängigsten Probleme mit mobilen Geräten zu analysieren und zu beheben.

- Damit die Mitglieder einer Technikergruppe die Registerkarte „Click2Fix“ sehen können, muss im Administrationscenter auf der Registerkarte **Organisation** die folgende Berechtigung auf Gruppenebene aktiviert sein:
 - **Click2Fix für mobile Geräte** (standardmäßig aktiviert)
- Aktivieren Sie diese zusätzlichen Optionen, um den Technikern die Verwendung aller Click2Fix-Widgets zu gestatten:
 - **Fernsteuerung starten**
 - **Desktopansicht starten**

- Laden Sie eine Liste mit Apps hoch, nach denen bei Sitzungsbeginn gesucht werden soll (**App-Checker-Liste**).
- Laden Sie eine Datei mit Firmware-Anforderungen und Update-URLs hoch (**Firmware-Daten**).
- Erstellen Sie Pakete mit Zugriffspunkt-Einstellungen (APN-Einstellungen) und weisen Sie sie den Technikern zu, damit diese sie auf das Kundengerät übertragen können.
- Laden Sie Listen mit Website-Verknüpfungen hoch und weisen Sie sie den Technikern zu, damit diese sie auf das Kundengerät übertragen können.

Einrichten von Rescue zur Suche nach unerwünschten oder fehlenden Apps (App-Checker-Liste)

Sie können eine Liste mit Apps hochladen, nach denen Rescue suchen kann, wenn eine Verbindung zu einem Android- oder BlackBerry-Gerät hergestellt wird.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Globale Einstellungen** aus.
2. Klicken Sie unter **Einstellungen für mobile Geräte > App-Checker-Liste hochladen** auf **Durchsuchen** und wählen Sie die Datei mit der Liste der Apps aus, die Ihre Techniker überprüfen können sollen.



Wichtig: Laden Sie die XML-Vorlagendatei herunter, um sicherzugehen, dass Sie das richtige Format verwenden.

3. Klicken Sie auf **Hochladen**.
Die ausgewählte Datei wird hochgeladen.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Die Daten werden in Click2Fix verfügbar gemacht.

Wie funktioniert dies für den Techniker? Die Click2Fix-Warnleiste in der Technikerkonsole zeigt dem Techniker an, wenn eine unerwünschte oder fehlende App gefunden wurde.

Konfigurieren von Rescue zur Überprüfung auf Firmware-Probleme

Sie können eine Datei hochladen, anhand der Rescue ermitteln kann, ob die Firmware eines Gerätes auf dem neuesten Stand ist. Die Datei enthält OS-Eigenschaften und kann auch einen Link zur aktuellen Firmware aufweisen.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Globale Einstellungen** aus.
2. Klicken Sie unter **Einstellungen für mobile Geräte > Firmware-Daten hochladen** auf **Durchsuchen** und wählen Sie die Datei mit den Firmware-Anforderungen und den URLs aus, die die Kunden zur aktuellen Firmware-Version führen.



Wichtig: Laden Sie die XML-Vorlagendatei herunter, um sicherzugehen, dass Sie das richtige Format verwenden.

3. Klicken Sie auf **Hochladen**.
Die ausgewählte Datei wird hochgeladen.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Die Daten werden in Click2Fix verfügbar gemacht.

Wie funktioniert dies für den Techniker? Die Click2Fix-Warnleiste in der Technikerkonsole zeigt dem Techniker an, wenn eine Abweichung zwischen der Firmware des Kundengerätes und den in der hochgeladenen Datei definierten Eigenschaften festgestellt wurde.

Konfigurieren der Zugriffspunkt-Einstellungen

Sie können Pakete mit Zugriffspunkt-Einstellungen (APN-Einstellungen) hochladen und den Technikern zuweisen. Diese können sie dann auf das Kundengerät übertragen.

1. Laden Sie APN-Pakete hoch. So funktioniert es:
 - a) Wählen Sie die Registerkarte **Globale Einstellungen** aus.
 - b) Klicken Sie unter **Einstellungen für mobile Geräte > Zugriffspunkt-Einstellungen** auf **Neu**.
 - c) Geben Sie Werte in die Pflichtfelder ein und legen Sie ggf. optionale Einstellungen fest:

Option	Beschreibung
Name des Zugriffspunktes (APN)	Der Kurzname für das Netz des Mobilfunkbetreibers. (Pflichtfeld)
Name der Einstellung	Der Name, den der Techniker in der Technikerkonsole sieht. (Pflichtfeld)
Proxy-Server	Die IP-Adresse des Proxy-Servers des Mobilfunkbetreibers, zu dem das Kundengerät eine Verbindung herstellt.
Port des Proxy-Servers	Der Port, über den das Kundengerät mit dem Proxy-Server kommuniziert.
Benutzername	Der Benutzername für den Zugriff auf den Proxy-Server des Mobilfunkbetreibers.
Passwort	Das Passwort für den Zugriff auf den Proxy-Server des Mobilfunkbetreibers.
Server	Die IP-Adresse des WAP-Servers des Mobilfunkbetreibers.
MMSC	Die URL des MMS-Servers (Multimedia Messaging Service) des Mobilfunkbetreibers.
MMS-Proxy	Die IP-Adresse und der Port des MMS-Servers des Mobilfunkbetreibers.
MCC	Mobile Country Code (Pflichtfeld)
MNC	Mobile Network Code (Pflichtfeld)
Typ	Der Art des Netzes des Mobilfunkbetreibers. Im Allgemeinen Internet, MMS oder Standard.

- d) Klicken Sie auf **Anwenden** und **Änderungen speichern**.
2. Nachdem Sie die APN-Pakete hochgeladen haben, müssen Sie sie den Technikergruppen zugänglich machen. So funktioniert es:
 - a) Wählen Sie eine Technikergruppe aus.
 - b) Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
 - c) Wählen Sie unter **Verfügbarkeit der Zugriffspunkt-Einstellungen** die gewünschten Einstellungen im Feld rechts aus und klicken Sie auf **Hinzufügen**, um sie für die Gruppe verfügbar zu machen.
 - d) Speichern Sie Ihre Änderungen.

Wie funktioniert dies für den Techniker? Der Techniker verwendet das Click2Fix-Widget **Mobilfunknetz > Netzwerkkonfiguration** in der Technikerkonsole, um die Einstellungen an den Kunden zu übertragen.

Konfigurieren der Website-Verknüpfungen

Sie können eine Liste mit Website-Verknüpfungen hochladen und den Technikergruppen zuweisen. Über die Registerkarte „Click2Fix“ können die Techniker die Verknüpfungen dann auf den Startbildschirm des Kunden übertragen, damit dieser auf häufig verwendete Websites zugreifen kann.

1. Laden Sie die Website-Verknüpfungen hoch, die die Techniker übertragen können sollen. So funktioniert es:

- a) Wählen Sie die Registerkarte **Globale Einstellungen** aus.
- b) Klicken Sie unter **Einstellungen für mobile Geräte > Website-Verknüpfungen** auf **Neu**.
- c) Geben Sie in das Feld **Symbolbezeichnung** einen Namen für das Symbol ein. Diesen Namen sehen die Techniker vor und nach der Übertragung und die Kunden danach.
- d) Geben Sie die **URL** ein, die die Techniker senden können sollen.



Wichtig: Verwenden Sie das Format `http://` oder `https://`.

- e) Laden Sie das **Symbol** hoch, das die Techniker senden können sollen. Dieses Symbol sehen die Techniker vor und nach der Übertragung und die Kunden danach.



Wichtig: Das Symbol muss folgende Voraussetzungen erfüllen:

- .png-Format
- Breite und Höhe identisch
- Maximal 512 Pixel breit und hoch



Wichtig: Vergessen Sie nicht, auf **Hochladen** zu klicken.

- f) Klicken Sie auf **Anwenden** und **Änderungen speichern**.

2. Nachdem Sie die Website-Verknüpfungen hochgeladen haben, müssen Sie sie den Technikergruppen zugänglich machen. So funktioniert es:

- a) Wählen Sie eine Technikergruppe aus.
- b) Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
- c) Wählen Sie unter **Verfügbarkeit der Website-Verknüpfungen** die gewünschten Verknüpfungen im Feld rechts aus und klicken Sie auf **Hinzufügen**, um sie für die Gruppe verfügbar zu machen.
- d) Speichern Sie Ihre Änderungen.

Wie funktioniert dies für den Techniker? Der Techniker verwendet das Click2Fix-Widget **Website-Verknüpfungen** in der Technikerkonsole, um die Website-Verknüpfungen an den Kunden zu senden.

Festlegen von Berechtigungen für die Konfiguration mobiler Geräte

Sie können festlegen, auf welche Gerätekonfigurationen die Techniker während einer Sitzung mit einem mobilen Gerät Zugriff haben sollen.

Diese Einstellungen gelten nur für Techniker, die eine Rescue+Mobile-Lizenz besitzen und Mitglied einer Technikergruppe mit der Berechtigung **Einstellungen für mobile Geräte konfigurieren** sind.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.

2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie unter **Konfiguration mobiler Geräte** aus, auf welche Funktionen die Techniker bei Verwendung der Registerkarte „Gerätekonfiguration“ in der Technikerkonsole zugreifen dürfen. Diese Einstellungen gelten nicht für die Registerkarte „Click2Fix“.

Option	Beschreibung
E-Mail (IMAP/POP)	Techniker können die E-Mail-Einstellungen auf einem iOS-Gerät ändern.
Exchange ActiveSync	Techniker können die Exchange-ActiveSync-Einstellungen auf einem iOS-Gerät ändern.
Name des Zugriffspunktes (APN)	Techniker können die APN-Einstellungen (Zugriffspunkt) auf einem Android- oder iOS-Gerät ändern.
Passcode	Techniker können die Passcode-Einstellungen auf einem iOS-Gerät ändern.
Einschränkungen	Techniker können die Einschränkungen auf einem iOS-Gerät ändern.
Webclips	Techniker können Webclips auf ein iOS-Gerät pushen.
WLAN	Techniker können die WLAN-Einstellungen auf einem Android- oder iOS-Gerät ändern.

4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Anpassen der Sitzungseinladungs-SMS

Sie können die SMS-Nachricht, die von den Technikern an mobile Geräte gesendet wird, um einen Kunden zu einer Rescue-Sitzung einzuladen, individuell anpassen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Geben Sie unter **Anpassung der Sitzungseinladungs-SMS** die gewünschten Werte ein:

Option	Beschreibung
Text vor der URL	Der über der Download-URL für das Applet angezeigte Text.
URL	Die URL, auf die der Empfänger klickt, um das Applet herunterzuladen.
Text nach der URL	Der unter der Download-URL für das Applet angezeigte Text. Er muss den Parameter für die Applet-Identifizierungsnummer enthalten: \$PINCODE\$
Android-Applet automatisch per SMS starten	Wählen Sie diese Option aus, um ein erneutes Herunterladen des Mobile-Applets zu verhindern, wenn dieses bereits auf dem Android-Gerät eines Kunden installiert ist. Ein SMS-Listener erkennt den empfangenen Sitzungscode und fordert den Kunden auf, die SMS zu akzeptieren und das Applet zu starten.

4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Anpassen der Mobile-Applet-Darstellung

Das Logo, das Kunden mit einem BlackBerry-Gerät angezeigt wird, kann vom Administrator geändert werden.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** bzw. die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Laden Sie unter **Kunden-Applet** das Logo hoch, das vom ausgewählten Kanal bzw. der Technikergruppe verwendet werden soll.

Bei der Datei muss es sich um eine Bitmap (BMP) mit 78 x 32 Pixeln und einer maximalen Größe von 8192 Byte handeln.



Tipp: Laden Sie die Logo-Vorlage herunter, um ein Beispiel-Logo zu erhalten, das alle Formatanforderungen erfüllt.

Festlegen der Optionen für das Mobile-Applet

Mit Hilfe dieser Einstellungen können Sie das Verhalten des Mobile-Applets steuern.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende Technikergruppe aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Treffen Sie unter **Mobile-Applet** Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:

Option	Beschreibung
Kundenspezifische Servicebedingungen anzeigen	Mit Hilfe dieser Funktion können Sie die Geschäftsbedingungen Ihres Unternehmens an das Gerät Ihres Kunden senden. Geben Sie die URL ein, unter der Ihre kundenspezifischen Servicebedingungen gespeichert sind. Wählen Sie nur beim ersten Mal , wenn Ihre Kunden die kundenspezifischen Servicebedingungen nur bei der ersten Nutzung Ihres Dienstes sehen sollen, danach aber nicht mehr. Wählen Sie jedes Mal , wenn Ihre Kunden die kundenspezifischen Servicebedingungen bei jeder Nutzung Ihres Dienstes sehen sollen.
Applet per SMS automatisch starten	Wählen Sie Applet per SMS automatisch starten , um ein erneutes Herunterladen des Mobile-Applets zu verhindern, wenn dieses bereits auf dem Gerät des Kunden installiert ist. Ein SMS-Listener erkennt den empfangenen Sitzungscode und fordert den Kunden auf, die SMS zu akzeptieren und das Applet zu starten. Für Android-Geräte gibt es unter Anpassung der Sitzungseinladungs-SMS > Android-Applet automatisch per SMS starten eine ähnliche Einstellung.

4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
 - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.

-
- Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Google-Play-Link für Android-Sitzungen

Beim Verbindungsaufbau zu einem Android-Gerät können Techniker in die SMS-Einladung, die an den Kunden gesendet wird, einen Link zu einer Google-Play-Seite einfügen.

Angenommen, eine Firma namens „ACME Support“ möchte alle Kunden dazu bringen, die App „Rescue Mobile für ACME Support“ herunterzuladen. Dies geschieht ganz praktisch über den SMS-Link. Sie müssen die Kunden nicht dazu auffordern, Google Play zu öffnen und dort selbst nach der App zu suchen.

 **Pfad für den Schnellzugriff:** Administratoren können den benutzerdefinierten Link unter **Globale Einstellungen > Eigene URL für Google Play** festlegen.

Wie funktioniert es? Wenn der Kunde die SMS-Einladung öffnet, sieht er keinen Link zu Google Play, sondern einen gewöhnlichen Rescue-Sitzungslink: `http://rescuemobile.com/xxxxxxx`, wobei xxxxxxx der PIN-Code für die Sitzung ist. Der Rescue-Dienst ermittelt, welcher Techniker den PIN-Code erstellt hat, und leitet den Kunden an den im Administrationscenter festgelegten Google-Play-Link weiter.

Einrichten von Rescue Lens

Technikern die Nutzung von Rescue Lens gestatten

Die Mitglieder der Gruppe dürfen Rescue-Lens-Sitzungen starten. Mit Rescue Lens können die Kunden über ihre Mobilgeräte Live-Video an einen Techniker streamen.

1. Melden Sie sich beim Administrationscenter von LogMeIn Rescue an.
2. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende Technikergruppe aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Organisation** aus.
4. Wählen Sie unter **Berechtigungen** die Option **Rescue Lens** aus.



5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Aktivieren der Tonübertragung in Rescue Lens

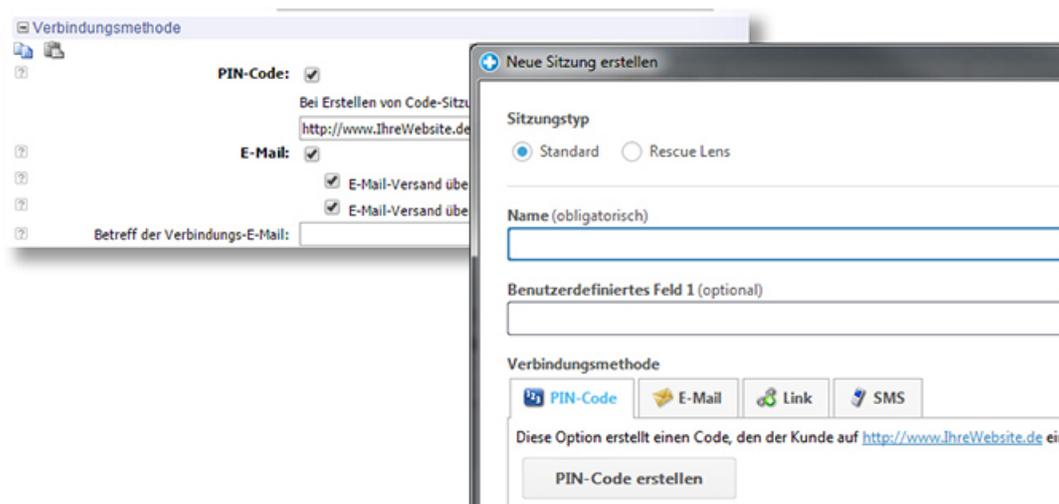
Sie können Rescue Lens so konfigurieren, dass alle Lens-Sitzungen mit einer aktiven VoIP-Verbindung zwischen Techniker und Kunde gestartet werden. Die Verbindung bleibt während der gesamten Sitzung aktiv, kann aber von beiden Teilnehmern stummgeschaltet werden.

1. Melden Sie sich beim Administrationscenter von LogMeIn Rescue an.
2. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende Technikergruppe aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
4. Wählen Sie unter **Rescue Lens** die Option **Audio aktivieren:** aus.
Alle Lens-Sitzungen werden für die ausgewählte Technikergruppe mit einer aktiven VoIP-Verbindung zwischen Techniker und Kunde gestartet.
5. Speichern Sie Ihre Änderungen.
 - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
 - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.
 - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Sitzungsstart und -verwaltung

Festlegen der für die Techniker verfügbaren Verbindungsmethoden

Sie können festlegen, welche Verbindungsmethoden den Technikern im Dialogfeld **Neue Sitzung erstellen** der Technikerkonsole angezeigt werden sollen.



1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie unter **Verbindungsmethode** die Verbindungsmethoden aus, die den Technikern zur Verfügung stehen sollen.

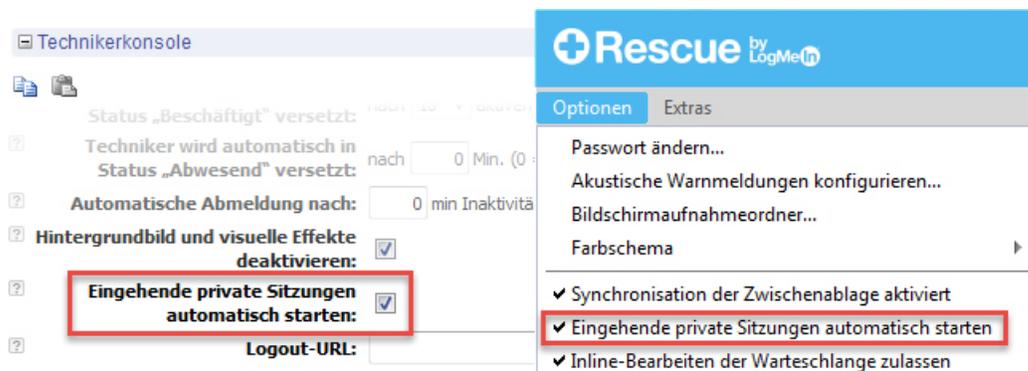
Option	Beschreibung
PIN-Code	Die Techniker dürfen die PIN-Code-Verbindungsmethode verwenden. Geben Sie die URL der Website an, auf der die Kunden den PIN-Code für ihre Sitzung eingeben. Techniker sehen diesen Wert auf der Registerkarte „Code“ des Dialogfelds „Neue Sitzung erstellen“.
E-Mail-Versand über Standard-Client zulassen	Die Techniker dürfen die E-Mail-Verbindungsmethode verwenden und die E-Mails über ihren Standard-E-Mail-Client versenden.
E-Mail-Versand über Rescue-Server zulassen	Die Techniker dürfen die E-Mail-Verbindungsmethode verwenden und die E-Mails über die LogMeln-Rescue-Server versenden.
Betreff der Verbindungs-E-Mail	Die Standardbetreffzeile aller E-Mails mit Sitzungsverbindungslinks. Techniker können die Betreffzeile in ihrem E-Mail-Client ändern.
Text der Verbindungs-E-Mail	Der einleitende Standardtext aller E-Mails mit Sitzungsverbindungslinks. Techniker können den Text in ihrem E-Mail-Client ändern.

Option	Beschreibung
Link	Die Techniker dürfen die Link-Verbindungsmethode verwenden.
SMS	Die Techniker dürfen die SMS-Verbindungsmethode zum Starten von privaten Sitzungen verwenden: <ul style="list-style-type: none"> • Für Rescue-Lens-Sitzungen: für alle Techniker mit Rescue-Lens-Berechtigung verfügbar • Für Rescue+Mobile-Sitzungen: für Techniker mit einer Rescue+Mobile-Lizenz verfügbar

4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Automatischer Start aller privaten Sitzungen

Der Administrator kann festlegen, dass alle PIN-Code-, Link- und SMS-Sitzungen direkt vom Status „Verbindung wird hergestellt“ auf „Aktiv“ wechseln. Die Techniker können die Option **Eingehende private Sitzungen automatisch starten** in der Technikerkonsole nicht selbst ändern.



1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie unter **Technikerkonsole** die Option **Eingehende private Sitzungen automatisch starten**.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Automatische Übertragung von Kanalsitzungen

Bei kanalbasierten Sitzungen können Sie die Wartezeit Ihrer Kunden verringern, indem Sie wartende Sitzungen automatisch an einen anderen Kanal übertragen. Sie können die Zeitverzögerung festlegen, bevor die Sitzung an den ausgewählten Kanal übertragen wird. Daraufhin kann es bis zu 90 Sekunden dauern, bis die eigentliche Übertragung abgeschlossen ist.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Gehen Sie unter **Sitzungsverwaltung** zu **Wartende Sitzungen automatisch übertragen**.

4. Legen Sie fest, wie lange (in Minuten) gewartet werden soll, bevor die Sitzung an den ausgewählten Empfangskanal übertragen wird.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.



Hinweis: Sie können diese Einstellung nicht für alle Kanäle speichern.

Den Technikern gegenüber wird der Status einer automatisch übertragenen Sitzung in der Warteschlange des ursprünglichen Kanals als **ausgehend** und in der Zielwarteschlange als **eingehend** angezeigt.

Automatischer Start von Kanalsitzungen

Bei kanalbasierten Sitzungen können Sie die Wartezeit Ihrer Kunden verringern, indem Sie Sitzungen automatisch beim am wenigsten beschäftigten Techniker (= jenem Techniker, der bei Aufnahme der Sitzung in die Warteschlange die wenigsten aktiven Sitzungen hat bzw. die längste Leerlaufzeit aufweist) aufrufen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie unter **Sitzungsverwaltung** das Feld **Wartende Sitzungen automatisch starten**. Sitzungen werden nur automatisch gestartet, wenn der Techniker gerade weniger Sitzungen als die in der Dropdown-Liste **...weniger als X aktive Sitzungen** festgelegte Höchstanzahl bearbeitet.



Tipp: Wenn Sie den Wert „10“ eingeben, werden Sitzungen unabhängig von der Anzahl der aktiven Sitzungen eines Technikers automatisch gestartet.

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.



Hinweis: Sie können diese Einstellung nicht für alle Kanäle speichern.

Verzögern des automatischen Starts von Kanalsitzungen

Sie können festlegen, dass wartende Sitzungen den Mitgliedern der Gruppe für eine gewisse Zeit, nachdem sie sich bei der Technikerkonsole angemeldet haben, nicht automatisch zugewiesen werden.



Nicht vergessen!: Diese Einstellung gilt nur, wenn das **automatische Starten wartender Sitzungen** aktiviert ist.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Legen Sie unter **Technikerkonsole > Automatisches Starten nach der Anmeldung verzögern um** fest, für wie lange den Mitgliedern der ausgewählten Gruppe keine wartenden Kanalsitzungen zugewiesen werden sollen.



Hinweis: Der Wert 0 bedeutet, dass der Start nicht verzögert wird.

-
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Verhindern der Sitzungsübertragung durch Techniker an nicht besetzte Kanäle

Administratoren können sicherstellen, dass die Techniker eine Sitzung nur an Kanäle übertragen können, in denen es verfügbare Techniker gibt.

Diese Funktion soll lange Wartezeiten für den Kunden verhindern, falls eine Sitzung an einen nicht besetzten Kanal übertragen wurde.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Aktivieren Sie unter **Sitzungsverwaltung** das Kästchen neben **Übertragung eingehender Sitzungen beschränken**.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
 - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellung für den aktuellen Kanal zu übernehmen.
 - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Kanälen speichern**, um die Einstellung für alle Kanäle in Ihrer Organisation zu übernehmen.

Ausschließen eines Technikers von der automatischen Aktivierung von Kanalsitzungen

Administratoren haben die Möglichkeit, die automatische Sitzungsaktivierung für einzelne Techniker außer Kraft zu setzen.

Diese Funktion ist in erster Linie für leitende Angestellte gedacht, die von der allgemeinen Sitzungszuteilung ausgeschlossen sein sollen. Nehmen wir beispielsweise an, dass sich ein Administrator als Techniker anmeldet, um andere Techniker mit Hilfe der Überwachungsfunktion der Technikerkonsole zu überwachen. Der Administrator soll nicht durch eingehende Kanalsitzungen gestört werden, also wählen Sie die Option **Sitzungen nie automatisch aktivieren** aus.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den Techniker aus, an den keine Kanalsitzungen weitergeleitet werden sollen.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Organisation** aus.
3. Wählen Sie **Sitzungen nie automatisch aktivieren** aus.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Planen der Geschäftszeiten und Festlegen des Kanalverhaltens bei „Kein Techniker verfügbar“

Sie können für die einzelnen Kanäle Geschäftszeiten festlegen und bestimmen, wie das System standardmäßig auf Anfragen reagieren soll, wenn gerade kein Techniker zur Verfügung steht.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** aus.

2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Legen Sie unter **Kein Techniker verfügbar und Terminplanung** die **Anfangszeit** und die **Endzeit** Ihres Arbeitstages fest.
4. Wählen Sie die für die gewählten Geschäftszeiten gültige **Zeitzone**.
5. Entfernen Sie das Häkchen neben jedem Tag, der *nicht* als Arbeitstag gelten soll.
6. Legen Sie fest, wie das System standardmäßig auf Sitzungsanfragen reagieren soll, **wenn während der Geschäftszeiten kein Techniker verfügbar ist** bzw. wenn sie **außerhalb der Geschäftszeiten** eintreffen.

Option	Beschreibung
Sitzungen aufrecht erhalten	Wählen Sie Sitzungen aufrecht erhalten aus, wenn alle Sitzungen auch dann in der Warteschlange verbleiben sollen, wenn kein Techniker online und verfügbar ist.
Techniker per E-Mail über ausstehende Sitzungen benachrichtigen	Wählen Sie Techniker per E-Mail über ausstehende Sitzungen benachrichtigen aus, um den zuständigen Technikern eine E-Mail zu schicken, wenn eine Supportanfrage eingeht, aber gerade kein Techniker angemeldet ist. Es wird eine E-Mail-Nachricht von alerts@LogMeInRescue.com an all jene Techniker gesendet, die diese Supportanfrage bearbeiten könnten.
Sitzungen abbrechen und dem Kunden diese Webseite anzeigen	Wählen Sie Sitzungen abbrechen und dem Kunden diese Webseite anzeigen aus, wenn eine bestimmte Webseite für den Kunden angezeigt werden soll, wenn gerade kein Techniker verfügbar ist. Geben Sie die URL der anzuzeigenden Webseite in das entsprechende Feld ein.

7. Speichern Sie Ihre Änderungen.
 - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um das Formular für den aktuellen Kanal zu aktivieren.
 - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Kanälen speichern**, um für alle Kanäle in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Festlegen des Verhaltens bei „Kein Techniker verfügbar“ für private Sitzungen

Sie können festlegen, wie das System standardmäßig auf Anfragen reagieren soll, wenn gerade kein Techniker zur Verfügung steht.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Treffen Sie unter **Es steht kein Techniker zur Verfügung** Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:

Option	Beschreibung
Sitzungen aufrecht erhalten	Wählen Sie Sitzungen aufrecht erhalten aus, wenn alle Sitzungen auch dann in der Warteschlange verbleiben sollen, wenn kein Techniker online und verfügbar ist.

Option	Beschreibung
Techniker per E-Mail über ausstehende Sitzungen benachrichtigen	Wählen Sie Techniker per E-Mail über ausstehende Sitzungen benachrichtigen aus, um den zuständigen Technikern eine E-Mail zu schicken, wenn eine Supportanfrage eingeht, aber gerade kein Techniker angemeldet ist. Es wird eine E-Mail-Nachricht von alerts@LogMeInRescue.com an all jene Techniker gesendet, die diese Supportanfrage bearbeiten könnten.
Sitzungen abbrechen und dem Kunden diese Webseite anzeigen	Wählen Sie Sitzungen abbrechen und dem Kunden diese Webseite anzeigen aus, wenn eine bestimmte Webseite für den Kunden angezeigt werden soll, wenn gerade kein Techniker verfügbar ist. Geben Sie die URL der anzuzeigenden Webseite in das entsprechende Feld ein.

- Speichern Sie Ihre Änderungen.

Einrichten der Zeitüberschreitungen und Warnmeldungen

- Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** bzw. die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
- Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
- Treffen Sie unter **Zeitüberschreitungen** Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:

Option	Beschreibung
Gültigkeitsdauer für privaten Code	Der Zeitraum, für den ein Code bzw. Link gültig bleibt. Wenn ein Kunde versucht, nach Ablauf dieses Zeitraums eine Sitzung zu starten, erhält er eine Nachricht mit dem Hinweis, dass der Code bzw. Link abgelaufen ist.
Sitzungen im Verbindungsaufbau aus Warteschlange löschen nach	Der Zeitraum, für den Sitzungen, die sich gerade im Verbindungsaufbau befinden, gültig sind. Die Sitzung wird nach Ablauf des angegebenen Zeitraums aus der Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht.
Wartende Sitzungen aus Warteschlange löschen	Der Zeitraum in Minuten, nach dem eine wartende Sitzung (eine Sitzung in einer Warteschlange, die noch nicht aufgerufen wurde) aus der Warteschlange eines Technikers gelöscht wird. Die Sitzung wird in Rot angezeigt, bevor sie gelöscht wird. Der Zeitraum kann zwischen 1 und 999 Minuten betragen. Der Wert 0 bedeutet, dass Sitzungen nie automatisch beendet werden.
Zeitlimit für Leerlauf während einer aktiven Sitzung	Die Zeitdauer in Minuten, nach der eine aktive Sitzung beendet wird, wenn vom Techniker oder Kunden keine Aktion durchgeführt wird. Bestimmte Prozesse verhindern eine Zeitüberschreitung, darunter: eine aktive Fernsteuerungs-, Bildschirmfreigabe- oder Datei-Manager-Sitzung; eine ausstehende Dateiübertragung, ein offener Speicherdialog oder eine ausstehende Calling-Card-Installation. Der Zeitraum kann zwischen 1 und 999 Minuten betragen. Der Wert 0 bedeutet, dass eine aktive Sitzung niemals automatisch

Option	Beschreibung
	beendet wird. Angehaltene Sitzungen werden nicht automatisch beendet.
Zeitbegrenzungs-Warnmeldungen	Verwenden Sie vordefinierte Farben, um Warnmeldungen zu Zeitüberschreitungen und wartenden Sitzungen hervorzuheben. Die Verbindungs- und/oder Wartezeiten können in Sekunden eingegeben werden. Sie können außerdem mehrere Warnmeldungen einrichten, um wartende Sitzungen in der Technikerkonsole höherzustufen.

4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

- Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für den aktuellen Kanal oder die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
- Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen bzw. Kanälen speichern**, um allen Kanälen oder Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zuzuweisen.

Sitzungsverwaltung: Starten, Übertragen, Schließen und Anhalten von Sitzungen

Supportsitzungen mit LogMeIn Rescue werden von den Administratoren über die Registerkarte „Sitzungen“ verwaltet. Eine Sitzung kann direkt über die Registerkarte **Sitzungen** gestartet, übertragen, beendet und angehalten werden.

Anzeigen von Sitzungsinformationen

Supportsitzungen mit LogMeIn Rescue werden von den Administratoren über die Registerkarte „Sitzungen“ verwaltet. Eine Sitzung kann direkt über die Registerkarte „Sitzungen“ gestartet, übertragen, beendet und angehalten werden.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die **Technikergruppe**, den **Kanal** oder den **Techniker** aus, deren/dessen Sitzungsinformationen Sie anzeigen möchten.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Sitzungen** aus.
Sitzungen werden für die ausgewählte Technikergruppe, den Kanal oder den Techniker angezeigt. Sie sehen einen einfachen Schnappschuss der aktiven und wartenden Sitzungen mit dem Namen des bearbeitenden Technikers/der Techniker, den Beginnzeiten der Sitzungen sowie der Information, ob es sich um eine Kanal- oder eine private Sitzung handelt.



Tipp: Um Sitzungsinformationen für andere Technikergruppen, Kanäle oder Techniker anzuzeigen, wählen Sie einfach im Organisationsbaum ein neues Objekt aus. Die Registerkarte „Sitzung“ wird daraufhin aktualisiert.

Starten einer Sitzung über das Administrationscenter

Sitzungen können direkt über die Registerkarte **Sitzungen** des Administrationscenters manuell gestartet werden.

1. Wählen Sie im Administrationscenter auf der Registerkarte **Sitzung** die gewünschte Sitzung aus der Liste aus und klicken Sie auf **Starten**.
Das Dialogfeld „Sitzungsbeginn“ wird angezeigt.
2. Wählen Sie die Technikergruppe, den Techniker oder den Kanal aus, für die/den Sie die Sitzung starten möchten.
Sie werden aufgefordert, Ihre Auswahl zu bestätigen.
3. Klicken Sie auf **OK**, um die Sitzung zu starten.
Die Sitzung erscheint nun in der Sitzungsliste der Technikergruppe, des Technikers oder des Kanals, für die/den sie gestartet wurde.



Tipp: Unter Umständen müssen Sie auf **Aktualisieren** klicken, um die Änderungen zu sehen.

Übertragen von Sitzungen

Sitzungen können direkt über die Registerkarte **Sitzungen** des Administrationscenters manuell übergeben werden.



Nicht vergessen!: Sitzungen mit mobilen Geräten können nur an Techniker mit gültigem Abonnement für Rescue + Mobile übertragen werden.

1. Wählen Sie aus der Sitzungsliste auf der Registerkarte **Sitzung** die gewünschte Sitzung aus und klicken Sie auf **Übertragen**.
Das Dialogfeld „Sitzung übertragen“ wird angezeigt.
2. Geben Sie in das Feld **Kommentar** eine Beschreibung ein (z. B. den Grund für die Übertragung oder eine kurze Zusammenfassung des Falls).
3. Wählen Sie die Technikergruppe, den Techniker oder den Kanal aus, an die/den Sie die Sitzung übertragen möchten.
Sie werden aufgefordert, Ihre Auswahl zu bestätigen.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Übertragung zu starten.
Die Sitzung erscheint nun in der Sitzungsliste der Technikergruppe, des Technikers oder des Kanals, an die/den sie übertragen wurde.



Tipp: Unter Umständen müssen Sie auf **Aktualisieren** klicken, um die Änderungen zu sehen.

Die Sitzung wird in der Warteschlange des ursprünglichen Technikers als „Übertragen“ angezeigt. Im Feld **Übertragen durch** sind außerdem alle Kommentare zu sehen, die vom Administrator während der Übertragung hinzugefügt wurden.

Überwachen eines Techniker-Desktops

Anzeigen des Desktops eines Technikers

Über die LogMeIn-Rescue-Technikerkonsole können Administratoren den Desktop von Technikern in ihrer Organisation einsehen.

Anforderungen:

- Diese Funktion steht Master-Administratoren oder Administratoren zur Verfügung, die sowohl über eine Administrator- als auch eine Technikerlizenz verfügen.
- Sowohl der Administrator als auch der überwachte Techniker müssen eine Version der Technikerkonsole ausführen, zu deren Funktionsumfang die Technikerüberwachung gehört.
- Master-Administratoren können alle Techniker einer Organisation überwachen.
- Administratoren können alle Techniker einer Technikergruppe überwachen, für die sie über Administratorrechte verfügen.



Beschränkung: Die Desktops von Technikern, die die Technikerkonsole auf einem Mac ausführen, können nicht überwacht werden.



Nicht vergessen!: Die Technikerüberwachung wird über die Technikerkonsole und nicht im Administrationscenter gestartet.

1. Klicken Sie in der Sitzungs-Symbolleiste der Technikerkonsole auf die Schaltfläche **Überwachung**.



Das Dialogfeld **Techniker überwachen** wird angezeigt.

2. Wählen Sie im Dialogfeld **Techniker überwachen** den gewünschten Techniker aus.



Hinweis: Die im Dialogfeld **Techniker überwachen** angezeigte Technikerliste hängt von einer vom Rescue-Administrator gewährten Berechtigung ab.

Optional: In großen Organisationen können Sie über das Feld **Filter** nach bestimmten Technikern suchen.

3. Klicken Sie auf **OK**.

Es wird eine Verbindung zum Computer des Technikers hergestellt und im Arbeitsbereich erscheint eine neue Sitzungs-Registerkarte mit dem Namen des Technikers.

4. Sie müssen sich auf dem Computer des Technikers authentifizieren. Wählen Sie auf der Registerkarte „Sitzung“ mit dem Namen des Technikers eine Authentifizierungsmethode.
 - Wählen Sie **Aktuelle Anmeldeinformationen verwenden** aus, um die Windows-Zugangsdaten zu senden, mit denen Sie sich bei Ihrer laufenden Windows-Sitzung angemeldet haben. Sie müssen Windows-Administratorrechte oder andere Benutzerrechte auf dem Zielcomputer besitzen.
 - Wählen Sie **Benutzername und Passwort** aus, um auf dem Zielcomputer andere Zugangsdaten mit gültigen Benutzerrechten zu verwenden.



Tipp: Wenn in das Feld **Benutzername** der Domain-Name eingegeben werden muss, können Sie die Eingabe in einem der folgenden Formate vornehmen:
benutzername@domain oder domain\benutzername.

- Wählen Sie **Autorisierung anfordern** aus, um vom Techniker die Berechtigung zum Überwachen seines Desktops zu erhalten.
5. Klicken Sie auf **Überwachung starten**.
Auf der Registerkarte „Sitzung“ im Arbeitsbereich Ihrer Technikerkonsole wird der Desktop des Technikers angezeigt.

Einrichten der Optionen für die Technikerüberwachung

Sie können Authentifizierungsanforderungen für Administratoren einrichten, die den Desktop eines Technikers überwachen möchten. Außerdem können Sie festlegen, wie Techniker benachrichtigt werden, wenn diese überwacht werden.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Globale Einstellungen** aus.
2. Treffen Sie unter **Technikerüberwachung** Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:

Option	Beschreibung
Für Authentifizierung erforderliche Zugangsdaten	Wählen Sie diese Option, um die Überwachung nur jenen Benutzern, die auf dem Computer des zu überwachenden Technikers ein Administratorkonto besitzen, zu gestatten. Wählen Sie Beliebiger Benutzer , um die Überwachung allen Benutzern, die auf dem Computer des zu überwachenden Technikers ein Benutzerkonto besitzen, zu gestatten.
Techniker bei PC-Überwachung benachrichtigen	Wählen Sie diese Option, wenn überwachte Techniker eine Benachrichtigung erhalten sollen, dass sie gerade überwacht werden. Wenn die Benachrichtigung deaktiviert ist, sieht der Techniker eine Meldung mit einer Liste jener Benutzer, die zur Überwachung seines Desktops ohne vorherige Benachrichtigung berechtigt sind.

3. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Die Einstellungen werden für alle Administratoren in Ihrer Rescue-Organisation übernommen.

Überwachen von Leistungsdaten: das Überwachungscenter

Das Überwachungscenter, eine Komponente von LogMeln Rescue, ist ein funktionsreiches Tool zur Überwachung wichtiger Leistungsindikatoren innerhalb Ihrer Supportorganisation. Es ermöglicht es Ihnen, Leistungsdaten zu erfassen und auszuwerten, um in weiterer Folge Nutzungsmuster zu bestimmen, die Ressourcenverteilung zu optimieren und Problembereiche in Ihrer Organisation zu identifizieren.

Überwachen der Leistungsdaten eines Kanals

1. Öffnen Sie das Dropdown-Menü im Überwachungscenter und wählen Sie die zu überwachende Einheit aus.



Nicht vergessen! Masterkontoinhaber und Master-Administratoren haben Zugriff auf Daten aus dem gesamten Organisationsbaum. Administratoren können nur auf die Daten zugreifen, die die ihnen zugewiesene Technikergruppe betreffen.

Die Daten für den ausgewählten Kanal werden in zwei Abschnitten angezeigt: **Überblick** und **Tabelle**.



Tipp: Sie sehen nicht die erwarteten Daten? Sie können festlegen, wann der Zeitraum für die Datenerfassung beginnen soll. Siehe [Festlegen des Zeitraums für die Datenerfassung](#) auf Seite 63.



Vorsicht: Mit der **Zurück**-Schaltfläche in Ihrem Browser können Sie das Überwachungscenter schließen. Verwenden Sie die Breadcrumb-Leiste, um zu höheren Hierarchieebenen zu navigieren.

2. Überprüfen Sie die Daten im Abschnitt **Überblick**.

Dies sind die kumulierten Daten zum ausgewählten Kanal, d. h. die gesammelten Informationen für alle Technikergruppen, die diesem Kanal angehören.

- Status (Techniker)
- Kapazität (gesamt, verfügbar, genutzt) Es werden sowohl private als auch Kanalsitzungen berücksichtigt.
- Anzahl der verpassten Sitzungen
- Anzahl der geschlossenen Sitzungen
- Anzahl der ausgeführten Sitzungen
- Anzahl der wartenden Sitzungen
- Anzahl der eingehenden Sitzungen
- Anzahl der ausgehenden Sitzungen
- Durchschnittliche Wartezeit
- Maximale Wartezeit
- Durchschnittliche Abwicklungszeit
- Maximale Abwicklungszeit



Tipp: Eine Definition finden Sie unter [Begriffe und Definitionen im Überwachungscenter](#) auf Seite 64.

3. Überprüfen Sie die Daten im Abschnitt **Tabelle**.

- Auf der Registerkarte **Techniker** beziehen sich die Daten auf die Techniker, die dem ausgewählten Kanal angehören.
 - Status
 - Name
 - Technikergruppe
 - Durchschnittliche Wartezeit
 - Maximale Wartezeit
 - Durchschnittliche Abwicklungszeit
 - Maximale Abwicklungszeit
 - Verfügbare Kapazität
 - Gesamtkapazität
 - Anzahl der geschlossenen Sitzungen
 - Anzahl der aktiven Sitzungen aus dem ausgewählten Kanal
 - Anzahl der aktiven Sitzungen aus dem bzw. den anderen Kanälen
 - Anzahl der privaten Sitzungen
- Auf der Registerkarte **Sitzungen** sehen Sie Daten zu den einzelnen Kanalsitzungen, die von Technikern, die dem ausgewählten Kanal angehören, abgewickelt wurden.
 - Techniker
 - Wartezeit
 - Zeit bis Chat
 - Abwicklungszeit
 - Nachbearbeitungszeit
 - Sitzungsstatus
 - Benutzerdefinierte Spalte (wie in den Einstellungen festgelegt)
 - Kanal
 - Sitzungs-ID
 - Chatüberwachung



Tipp: Eine Definition finden Sie unter [Begriffe und Definitionen im Überwachungscenter](#) auf Seite 64.

Überwachen der Leistungsdaten einer Technikergruppe

1. Öffnen Sie das Dropdown-Menü im Überwachungscenter und wählen Sie die zu überwachende Einheit aus.



Nicht vergessen! Masterkontoinhaber und Master-Administratoren haben Zugriff auf Daten aus dem gesamten Organisationsbaum. Administratoren können nur auf die Daten zugreifen, die die ihnen zugewiesene Technikergruppe betreffen.

Die Daten für die ausgewählte Technikergruppe werden in zwei Abschnitten angezeigt: **Überblick** und **Tabelle**.



Tipp: Sie sehen nicht die erwarteten Daten? Sie können festlegen, wann der Zeitraum für die Datenerfassung beginnen soll. Siehe [Festlegen des Zeitraums für die Datenerfassung](#) auf Seite 63.



Vorsicht: Mit der **Zurück**-Schaltfläche in Ihrem Browser können Sie das Überwachungscenter schließen. Verwenden Sie die Breadcrumb-Leiste, um zu höheren Hierarchieebenen zu navigieren.

2. Überprüfen Sie die Daten im Abschnitt **Überblick**.

Dies sind die kumulierten Daten zur ausgewählten Technikergruppe, d. h. die gesammelten Informationen für alle Techniker, die Mitglied dieser Gruppe sind.



Wichtig: Untergruppen der ausgewählten Technikergruppe werden in dieser Berechnung nicht berücksichtigt.

- Status (Techniker)
- Kapazität (gesamt, verfügbar, genutzt)
- Anzahl der verpassten Sitzungen
- Anzahl der geschlossenen Sitzungen
- Anzahl der ausgeführten Sitzungen
- Anzahl der wartenden Sitzungen
- Anzahl der eingehenden Sitzungen
- Anzahl der ausgehenden Sitzungen
- Durchschnittliche Wartezeit
- Maximale Wartezeit
- Durchschnittliche Abwicklungszeit
- Maximale Abwicklungszeit



Tipp: Eine Definition finden Sie unter [Begriffe und Definitionen im Überwachungscenter](#) auf Seite 64.

3. Überprüfen Sie die Daten im Abschnitt **Tabelle**.

- Auf der Registerkarte **Techniker** beziehen sich die Daten auf die Techniker, die der ausgewählten Technikergruppe angehören.
 - Status
 - Name
 - Durchschnittliche Wartezeit
 - Maximale Wartezeit
 - Durchschnittliche Abwicklungszeit
 - Maximale Abwicklungszeit
 - Verfügbare Kapazität
 - Gesamtkapazität
 - Anzahl der geschlossenen Sitzungen
 - Anzahl der Kanalsitzungen
 - Anzahl der privaten Sitzungen
- Auf der Registerkarte **Sitzungen** sehen Sie Daten zu den einzelnen Kanalsitzungen, die von Technikern, die dem ausgewählten Kanal angehören, abgewickelt wurden.

- Techniker
- Wartezeit
- Zeit bis Chat
- Abwicklungszeit
- Nachbearbeitungszeit
- Sitzungsstatus
- Benutzerdefinierte Spalte (wie in den Einstellungen festgelegt)
- Kanal
- Sitzungs-ID
- Chatüberwachung



Tipp: Eine Definition finden Sie unter [Begriffe und Definitionen im Überwachungszentrum](#) auf Seite 64.

Überwachen der Leistungsdaten eines Technikers

Die Techniker sind nicht direkt zugänglich, sondern nur über eine Technikergruppe bzw. einen Kanal, der/dem sie angehören.

1. Wählen Sie im Dropdown-Menü des Überwachungszentrums die Einheit aus, der der zu überwachende Techniker angehört.
2. Machen Sie auf der Registerkarte **Techniker** im Abschnitt **Tabelle** den gewünschten Techniker ausfindig und klicken Sie darauf.

Die Überwachungsdaten für den ausgewählten Techniker werden in zwei Abschnitten angezeigt: **Überblick** und **Tabelle**.



Tipp: Sie sehen nicht die erwarteten Daten? Sie können festlegen, wann der Zeitraum für die Datenerfassung beginnen soll. Siehe [Festlegen des Zeitraums für die Datenerfassung](#) auf Seite 63.

3. Überprüfen Sie die Daten im Abschnitt **Überblick**.

Die Daten beziehen sich auf den ausgewählten Techniker.



Tipp: Eine Definition finden Sie unter [Begriffe und Definitionen im Überwachungszentrum](#) auf Seite 64.

4. Überprüfen Sie die Daten im Abschnitt **Tabelle**.

Auf der Registerkarte **Sitzungen** sehen Sie Detailinformationen zu jeder Kanal- und privaten Sitzung, die vom ausgewählten Techniker abgewickelt wurde.

- Techniker
- Wartezeit
- Zeit bis Chat
- Abwicklungszeit
- Nachbearbeitungszeit
- Sitzungsstatus
- Benutzerdefinierte Spalte (wie in den Einstellungen festgelegt)

- Kanal
- Übertragen von/an
- Sitzungs-ID
- Chatüberwachung



Tip: Eine Definition finden Sie unter *Begriffe und Definitionen im Überwachungscenter* auf Seite 64.

Überwachen der Leistungsdaten basierend auf benutzerdefinierten Attributen (Labels)

Was ist ein Label?

Unter einem Label werden alle Technikergruppen und/oder Kanäle zusammengefasst, die damit gekennzeichnet wurden. So lassen sich verschiedene Organisationseinheiten als beliebig definierte Gruppe überwachen. Labels ermöglichen es den Administratoren, ihre Organisation nach einem beliebigen, für ihre Tätigkeit relevanten Gesichtspunkt zu überwachen. Dank den Labels sind die Überwachungsfunktionen des Überwachungscenters nicht mehr auf einzelne Organisationseinheiten beschränkt.

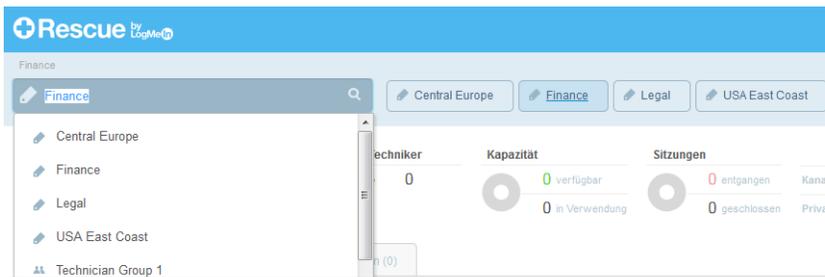


Abbildung 1: Labels im Überwachungscenter

Eine Organisationseinheit kann mit mehr als einem Label gekennzeichnet werden. Wenn eine Supportorganisation beispielsweise über fünf Technikergruppen verfügt (TG1, TG2, TG3, TG4 und TG5), die in zwei verschiedenen Regionen tätig sind, dann kann der Administrator etwa Labels wie „Central Europe“ (Mitteleuropa; hier TG1, TG2 und TG3) und „USA East Coast“ (US-Ostküste; hier TG4 und TG5) erstellen. Die Organisation in diesem Beispiel leistet außerdem Support für zwei verschiedene Abteilungen. Der Administrator erstellt daher zwei weitere Labels: „Finance“ (Finanzabteilung; hier TG1, TG3 und TG4) und „Legal“ (Rechtsabteilung; hier TG2 und TG5). Technikergruppe 2 wurde somit mit zwei Labels gekennzeichnet: „Central Europe“ (Mitteleuropa) und „Legal“ (Rechtsabteilung).

Technikergruppe	Labels
TG1	Central Europe (Mitteleuropa), Finance (Finanzabteilung)
TG2	Central Europe (Mitteleuropa), Legal (Rechtsabteilung)
TG3	Central Europe (Mitteleuropa), Finance (Finanzabteilung)

Technikergruppe	Labels
TG4	USA East Coast (US-Ostküste), Finance (Finanzabteilung)
TG5	USA East Coast (US-Ostküste), Legal (Rechtsabteilung)

Hinzufügen von Labels

Diese Option ist für Masterkontoinhaber und Master-Administratoren verfügbar.

1. Rufen Sie im Administrationscenter die Registerkarte **Globale Einstellungen** auf.
2. Klicken Sie unter **Labels** auf **Labels verwalten**.
Die Seite **Labels hinzufügen/entfernen** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol.
Die Option **Neue Labels hinzufügen** wird angezeigt.
4. Geben Sie unter **Neue Labels hinzufügen** einen Namen für das neue Label ein und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Das neue Label wird angezeigt.



Tipp: Wiederholen Sie diesen Schritt für jedes Label, das Sie hinzufügen möchten.

5. Klicken Sie auf **Fertig**.



Nicht vergessen! Vergessen Sie nicht, die Labels den Kanälen bzw. Technikergruppen zuzuweisen. Siehe [Zuweisen von Labels](#) auf Seite 60.

Zuweisen von Labels

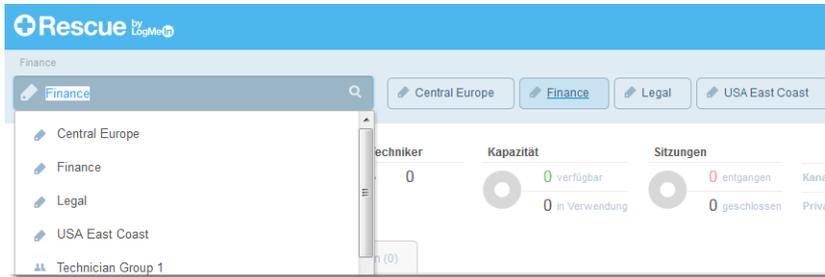
Masterkontoinhaber und Master-Administratoren können allen Technikergruppen und Kanälen in ihrem Organisationsbaum Labels zuweisen. Administratoren können nur der Technikergruppe, die ihnen zugewiesen ist, Labels zuweisen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum des LogMeln-Rescue-Administrationscenters die Technikergruppe bzw. den Kanal aus, der/dem Sie das Label zuweisen möchten.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Organisation** aus.
3. Wählen Sie unter **Zugewiesene Labels** ein Label aus.
4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Das ausgewählte Label wird neben **Labels** angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Überwachen der Leistungsdaten basierend auf einem Label

Eine Überwachung basierend auf Labels ist nur dann möglich, wenn Labels hinzugefügt und zugewiesen wurden.

1. Wählen Sie im Überwachungcenter aus der Liste der Labels oder dem Dropdown-Menü ein Label aus.



Die Daten zum ausgewählten Label werden in zwei Abschnitten angezeigt: **Überblick** und **Tabelle**.



Nicht vergessen! Masterkontoinhaber und Master-Administratoren haben Zugriff auf Daten aus dem gesamten Organisationsbaum. Administratoren können nur auf die Daten zugreifen, die die ihnen zugewiesene Technikergruppe betreffen.



Tipp: Sie sehen nicht die erwarteten Daten? Sie können festlegen, wann der Zeitraum für die Datenerfassung beginnen soll. Siehe [Festlegen des Zeitraums für die Datenerfassung](#) auf Seite 63.



Vorsicht: Mit der **Zurück**-Schaltfläche in Ihrem Browser können Sie das Überwachungscenter schließen. Verwenden Sie die Breadcrumb-Leiste, um zu höheren Hierarchieebenen zu navigieren.

2. Überprüfen Sie die Daten im Abschnitt **Überblick**:

Dies sind die kumulierten Daten zum ausgewählten Label, d. h. die gesammelten Informationen für alle Organisationseinheiten, die mit diesem Label gekennzeichnet wurden.

- Status (Techniker)
- Kapazität (gesamt, verfügbar, genutzt)
- Anzahl der verpassten Sitzungen
- Anzahl der geschlossenen Sitzungen
- Anzahl der ausgeführten Sitzungen
- Anzahl der wartenden Sitzungen
- Anzahl der eingehenden Sitzungen
- Anzahl der ausgehenden Sitzungen
- Durchschnittliche Wartezeit
- Maximale Wartezeit
- Durchschnittliche Abwicklungszeit
- Maximale Abwicklungszeit



Tipp: Eine Definition finden Sie unter [Begriffe und Definitionen im Überwachungscenter](#) auf Seite 64.

3. Überprüfen Sie die Daten in der **Tabelle**.

Die Daten betreffen alle Technikergruppen und Kanäle, die mit dem ausgewählten Label gekennzeichnet wurden.

- Auf der Registerkarte **Kanäle** beziehen sich die Daten auf den Kanal bzw. die Kanäle, die mit dem ausgewählten Label gekennzeichnet wurden.

- Auf der Registerkarte **Technikerguppen** beziehen sich die Daten auf die mit dem ausgewählten Label gekennzeichnete(n) Technikergruppe(n).
- Auf der Registerkarte **Sitzungen** sehen Sie Daten zu den einzelnen Sitzungen, die von Technikern, die den mit dem ausgewählten Label gekennzeichneten Technikergruppen und Kanälen angehören, abgewickelt wurden.
 - Techniker
 - Wartezeit
 - Zeit bis Chat
 - Abwicklungszeit
 - Nachbearbeitungszeit
 - Sitzungsstatus
 - Benutzerdefinierte Spalte (wie in den Einstellungen festgelegt)
 - Kanal
 - Sitzungs-ID
 - Chatüberwachung



Tipp: Eine Definition finden Sie unter *Begriffe und Definitionen im Überwachungscenter* auf Seite 64.

Überwachen des Chatprotokolls eines Technikers

Die Administratoren können die Chatsitzungen im Überwachungscenter von Rescue überwachen.

1. Wählen Sie im Überwachungscenter auf der Registerkarte **Sitzungen** im Abschnitt **Tabelle** die zu überwachende Sitzung aus.
2. Klicken Sie auf das Symbol **CHATÜBERWACHUNG**, um das vollständige Chatprotokoll der ausgewählten Sitzung zu sehen.



Die Chatunterhaltung wird in einem neuen Fenster angezeigt. Sie sehen alle Informationen, die normalerweise Teil des Chatprotokolls sind, darunter auch Statusänderungen und Verbindungsmeldungen.



Tipp: Bei aktiven Sitzungen zeigt das Fenster „Chatüberwachung“ das Chatprotokoll live, d. h. in Echtzeit, an.

Festlegen der Alarmschwellen

Die Warnmeldungen im Überwachungscenter benachrichtigen Sie, wenn die Leistung der ausgewählten Einheit außerhalb des festgelegten Bereichs liegt. Sie können die Alarmschwellen, d. h. die Werte, bei denen eine Warnmeldung ausgelöst wird, selbst festlegen.

Es gibt zwei Arten von Warnmeldungen: **Warnung** (gelb) und **Alarm** (rot). Wenn eine Warnmeldung ausgelöst wird, wird der Hintergrund der betreffenden Zelle in der Tabelle gelb (Warnung) bzw. rot (Alarm) gefärbt.



Wichtig:

Das Konfigurieren von Warnmeldungen ist optional. Wenn Sie jedoch für eine Zelle sowohl einen Alarm- als auch einen Warnwert festlegen, gelten folgende Regeln:

- Für die maximale Wartezeit, die maximale Abwicklungszeit und die durchschnittliche Abwicklungszeit muss der **Alarmwert** höher sein als der **Warnwert**. Der Grund dafür ist, dass kürzere Warte- und Abwicklungszeiten besser sind und dass ein Alarm schwerwiegender ist als eine Warnung.

1. Klicken Sie im Überwachungscenter oben rechts auf das Zahnradsymbol. Die Seite **Einstellungen** wird angezeigt.
2. Sie können für folgende Felder Warn- bzw. Alarmschwellen festlegen:
 - Maximale Wartezeit
 - Maximale Abwicklungszeit
 - Durchschnittliche Abwicklungszeit

Beschränken des Administratorzugriffs nur auf das Überwachungscenter

Masterkontoinhaber und Master-Administratoren können die Berechtigungen von Administratorgruppen beschränken, sodass diese nur die Überwachungsfunktionen des Überwachungscenters nutzen können.

Wenn diese Option für eine Administratorgruppe aktiviert ist, haben die Mitglieder keinen Zugriff auf das Administrationscenter.



Tipp: Diese Funktion empfiehlt sich für Administratoren, deren einzige Aufgabe die Überwachung der ihnen zugewiesenen Technikergruppen ist.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum des Administrationscenters die Administratorgruppe aus, deren Zugriff auf die Überwachung mit dem Überwachungscenter beschränkt werden soll.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Organisation** aus.
3. Wählen Sie **Nur Zugriff auf Überwachungscenter** aus.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Individuelle Anpassung des Überwachungscenters

Festlegen des Zeitraums für die Datenerfassung

Sie können festlegen, zu welcher Uhrzeit das Überwachungscenter mit der Datenerfassung beginnen soll.

1. Klicken Sie im Überwachungscenter oben rechts auf das Zahnradsymbol. Die Seite **Einstellungen** wird angezeigt.
2. Verwenden Sie den Schieberegler, um die gewünschte Beginnzeit für die Datenerfassung einzustellen.



3. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um Ihre Änderungen zu speichern.

In diesem Beispiel beginnen Sie um 16 Uhr nachmittags zu arbeiten und möchten daher nur die ab 16 Uhr gemeldeten Daten sehen. Die Werte vor diesem Zeitpunkt interessieren Sie nicht.

Festlegen des Wertes einer benutzerdefinierten Spalte auf der Registerkarte „Sitzungen“

Bei der Anzeige von Detailinformationen zu den Sitzungen können Sie wählen, welches benutzerdefinierte Feld auf der Registerkarte „Sitzungen“ als Spalte dargestellt werden soll.

1. Klicken Sie im Überwachungscenter oben rechts auf das Zahnradsymbol.
Die Seite **Einstellungen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie unter **Benutzerdefinierte Spalte auf der Registerkarte „Sitzungen“** ein Feld aus.
Hierbei handelt es sich um die benutzerdefinierten Felder, die im Administrationscenter unter **Globale Einstellungen > Benutzerdefinierte Felder** festgelegt werden.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um Ihre Änderungen zu speichern.

Das ausgewählte Feld wird auf der Registerkarte **Sitzungen** des Überwachungscenters im Abschnitt **Tabelle** als Spalte angezeigt.

Begriffe und Definitionen im Überwachungscenter

Informationen zu allgemeinen Begriffen und Definitionen in LogMeln Rescue finden Sie unter „Anhang – Status von Sitzungen in der Rescue-Technikerkonsole“ im [Benutzerhandbuch für die LogMeln-Rescue-Technikerkonsole](#).

Verfügbare Kapazität	Die Gesamtkapazität der Techniker, die Teil der überwachten Organisationseinheit sind, abzüglich ihrer aktiven Sitzungen.
Kapazität	Die Anzahl der Sitzungen, die ein Techniker abwickeln kann. Dieser Wert lässt sich im Administrationscenter von LogMeln Rescue konfigurieren (von 1 bis 10).
Gesamtkapazität	Die Gesamtkapazität ist die Summe der Kapazitäten aller Techniker, die zur überwachten Organisationseinheit gehören. Für eine Technikergruppe wird beispielsweise die Summe aller Online-Techniker in der Gruppe ermittelt. Für ein Label werden alle mit dem betreffenden Label gekennzeichneten Technikergruppen sowie alle Technikergruppen, die einem mit dem Label gekennzeichneten Kanal angehören, berücksichtigt. Techniker, deren Zuweisung zu einem bestimmten Kanal aufgehoben wurde, sind von der Berechnung ausgeschlossen.
Genutzt	Die Gesamtkapazität abzüglich der verfügbaren Kapazität.

Derzeit ausgeführt	Die Anzahl der Sitzungen des betreffenden Typs (privat oder Kanal), die aufgerufen wurden und einen Status tragen, der einem Techniker die Abwicklung in der Technikerkonsole ermöglicht.
Wartend	Die Anzahl der Sitzungen des betreffenden Typs (privat oder Kanal), die in der Technikerkonsole den Status „Wartend“ tragen.
Eingang	Die Anzahl der Sitzungen des betreffenden Typs (privat oder Kanal), die an die angezeigte Einheit übertragen werden.
Ausgang	Die Anzahl der Sitzungen des betreffenden Typs (privat oder Kanal), die von der angezeigten Einheit übertragen werden.
Verpasst	<p>Sitzungen, die den Status „Wartend“ erreichten, aber nie zu „Aktiv“ wechselten. Dazu zählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vom Kunden geschlossene Sitzungen, bevor sie vom Techniker aufgerufen wurden • Sitzungen, die nach Ablauf der Wartezeit das Zeitlimit überschritten <p> Nicht vergessen!: Das Zeitlimit für wartende Sitzungen wird im Administrationscenter definiert. Informationen hierzu finden Sie unter „Einrichten der Zeitüberschreitungen und Warnmeldungen“ im Benutzerhandbuch für das LogMeln-Rescue-Administrationscenter.</p>
Geschlossen	<p>Sitzungen, die aufgerufen und dann geschlossen wurden.</p> <p> Hinweis: Es werden nur jene Sitzungen gezählt, die nach der unter Einstellungen > Nullstellungszeitpunkt konfigurierten Beginnzeit geschlossen wurden. (Nähere Einzelheiten finden Sie unter Festlegen des Zeitraums für die Datenerfassung auf Seite 63).</p>
Wartezeit	<p>Die Zeitdauer, während der die Sitzung den Status „Wartend“ trägt. (Zeitpunkt des Aufrufens minus Zeitpunkt des Sitzungsbeginns)</p> <p>Durchschnittliche Wartezeit Die durchschnittliche Wartezeit aller Sitzungen im Status „Wartend“.</p> <p>Maximale Wartezeit Die längste Wartezeit aller Sitzungen im Status „Wartend“.</p>
Abwicklungszeit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wenn die Sitzung aufgerufen und geschlossen wurde: Zeitpunkt des Schließens minus Zeitpunkt des Aufrufens 2. Wenn die Sitzung aufgerufen, aber nicht geschlossen wurde: aktuelle Zeit minus Zeitpunkt des Aufrufens 3. Wenn die Sitzung weder aufgerufen noch geschlossen wurde: 0 <p>Durchschnittliche Abwicklungszeit Die durchschnittliche Abwicklungszeit aller Sitzungen.</p> <p>Maximale Abwicklungszeit Die Dauer der Sitzung mit der längsten Abwicklungszeit.</p>

Fehlermeldungen im Überwachungscenter

Die ausgewählte Ansicht ist nicht verfügbar. Wählen Sie unten eine Option aus.

Diese Fehlermeldung wird in einem der folgenden Fälle angezeigt:

- Ein Administrator versucht, eine Organisationseinheit zu überwachen, für die er nicht die erforderliche Berechtigung besitzt.
- Ein Administrator versucht, eine Organisationseinheit zu überwachen, die nicht mehr existiert.



Hinweis: Das Überwachungscenter merkt sich die letzte vom Administrator verwendete Ansicht. Diese Meldung wird angezeigt, wenn die Berechtigung des Administrators für die betreffende Organisationseinheit aufgehoben wurde bzw. die Organisationseinheit gelöscht wurde, seitdem er das Überwachungscenter das letzte Mal genutzt/aktualisiert hat.

Die Berechtigung für diese Anfrage wurde verweigert.

Diese Fehlermeldung wird in einem der folgenden Fälle angezeigt:

- Ein Administrator versucht, das Überwachungscenter zu aktualisieren, wurde jedoch bereits aus seinem LogMeln-Rescue-Konto abgemeldet.



Hinweis: Angenommen, ein Administrator arbeitet gerade im Rescue-Überwachungscenter und ist gleichzeitig auch im Administrationscenter von Rescue angemeldet. Er erhält diese Fehlermeldung im Überwachungscenter, wenn er sich aus dem Administrationscenter abmeldet oder seine Anmeldung beim Rescue-Konto abläuft.

- Ein Administrator versucht, das Überwachungscenter zu aktualisieren, aber seine Zugriffsrechte auf das Überwachungscenter wurden aufgehoben.

Verwalten unbeaufsichtigter Computer

Informationen zum unbeaufsichtigten Zugriff

Beim unbeaufsichtigten Zugriff können Techniker eine Verbindung zu einem Ferncomputer herstellen, auch wenn der Benutzer nicht anwesend ist.

In vielen Fällen können Techniker ein bestimmtes Problem nicht in einer Rescue-Sitzung lösen, z. B. weil es zu kompliziert ist oder der Kunde seinen Computer benötigt. Der Techniker und der Kunde könnten theoretisch einen Termin für eine zweite Sitzung vereinbaren. Doch ist es praktischer, wenn der Techniker seine Arbeit zu einem späteren, für alle Beteiligten passenderen Zeitpunkt fortsetzen kann – selbst wenn der Kunde nicht anwesend ist.

Rescue-Administratoren nutzen das Administrationscenter, um unbeaufsichtigte Computer Technikergruppen oder einzelnen Technikern zuzuweisen oder den unbeaufsichtigten Zugriff zu deaktivieren.

Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Aktivieren des unbeaufsichtigten Zugriffs finden Sie im [Benutzerhandbuch für die Technikerkonsole](#).

Zuweisen oder Löschen unbeaufsichtigter Computer

Über die Registerkarte „Computer“ können Sie unbeaufsichtigte Computer verwalten, auf die eine Organisationseinheit Zugriff hat.

Wenn ein Kunde einem Techniker die Berechtigung für den unbeaufsichtigten Zugriff erteilt, wird der Rescue-Organisation ein Computer hinzugefügt.

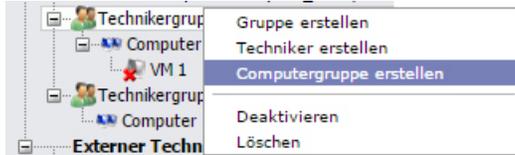
Als Name des Computers während der Sitzung, für die der unbeaufsichtigte Zugriff aktiviert wurde, gilt der Eintrag im Feld **Name**.

1. Wählen Sie den Stamm **Techniker** oder **Technikergruppe** im Organisationsbaum aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Computer** aus.
Eine Liste aller der ausgewählten Einheit zugewiesenen, für den unbeaufsichtigten Zugriff freigegebenen Computer wird angezeigt.
3. Wählen Sie Computer aus, und wählen Sie dann eine Aktion aus:
 - Mit **Kopieren** können Sie die ausgewählten Computer einer weiteren Techniker- oder Computergruppe zuweisen, ohne die aktuellen Zuweisungen aufzuheben.
 - Mit **Verschieben** können Sie die ausgewählten Computer einer anderen Techniker- oder Computergruppe zuweisen.
 - Klicken Sie auf **Löschen**, um die ausgewählten Zuweisungen zu entfernen. Alle anderen Zuweisungen sind auch weiterhin in Kraft.
 - Um den unbeaufsichtigten Zugriff auf einen bestimmten Computer aufzuheben, wählen Sie alle Zuweisungen aus, und klicken Sie auf **Löschen**.
4. Bestätigen Sie Ihre Aktion.
Die neue Zuweisung wird im Organisationsbaum und auf der Registerkarte „Computer“ angezeigt.

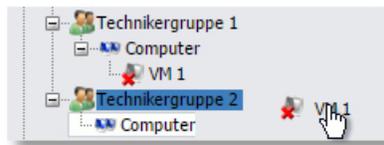
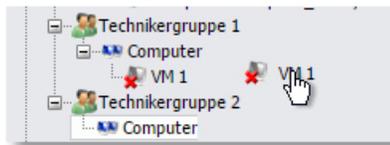


Tipp: Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Element, um eine einzelne Zuweisung zu löschen.

Zum Erstellen einer Computergruppe klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine **Technikergruppe**, und wählen Sie **Computergruppen erstellen** aus.



Weisen Sie einzelne Computer per Drag-and-Drop zu Technikergruppen, Computergruppen oder Technikern zu.



Festlegen der Authentifizierungsmethode für den unbeaufsichtigten Zugriff

Sie müssen entscheiden, wie die Authentifizierung von Technikern beim Zugriff auf einen unbeaufsichtigten Computer erfolgen soll.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Aktivieren oder deaktivieren Sie unter **Unbeaufsichtigter Zugriff** die Option **Techniker gibt Administrator-Zugangsdaten zu Beginn jeder Sitzung ein**:
 - Wenn Sie dieses Kontrollkästchen abwählen, dürfen sich die Techniker mit den Zugangsdaten des Kunden auf dem unbeaufsichtigten Computer anmelden. Dies ist die Standardeinstellung.



Wichtig: Die Dauer des unbeaufsichtigten Zugriffs ist bei der Authentifizierung mittels Kunden-Zugangsdaten auf zwei Wochen beschränkt.

- Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, müssen die Techniker zu Beginn jeder unbeaufsichtigten Sitzung gültige Administrator-Zugangsdaten eingeben.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Steuerung des Technikerstatus

Verwalten des Technikerstatus (maximale Sitzungsanzahl, Beschäftigt, Abwesend, automatische Abmeldung)

Rescue bietet Ihnen eine Reihe von Einstellungen, über die Sie den Status Ihrer Techniker steuern können.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Treffen Sie unter **Technikerkonsole** Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:

Option	Beschreibung
Techniker können maximal X aktive Sitzungen bearbeiten	Legen Sie fest, wie viele Sitzungen ein Techniker höchstens gleichzeitig ausführen darf. Wenn die maximale Anzahl erreicht wurde, kann der Techniker keine neuen Sitzungen aktivieren.  Beschränkung: Der Techniker kann immer nur eine aktive Rescue-Lens-Sitzung abwickeln.
Techniker automatisch in Status „Beschäftigt“ bei Abwicklung von mehr als X aktiven Sitzungen	Sitzungen können nicht an Techniker mit dem Status „Beschäftigt“ übertragen werden, aber ein Techniker mit dem Status „Beschäftigt“ kann sich alle Sitzungen in seiner Warteschlange anzeigen lassen und neue Sitzungen aufrufen.
Techniker automatisch in Status „Abwesend“ nach X min Inaktivität	Sitzungen können nicht an Techniker mit dem Status „Abwesend“ übertragen werden, aber ein Techniker mit dem Status „Abwesend“ kann sich alle Sitzungen in seiner Warteschlange anzeigen lassen und neue Sitzungen aufrufen.
Automatische Abmeldung nach X Min. Inaktivität	Die Inaktivität gilt als die Zeit, während der im Browser, in dem die Technikerkonsole ausgeführt wird, keine Aktionen ausgeführt werden. Bestimmte in der Technikerkonsole ausgeführte Prozesse können eine automatische Abmeldung verhindern, darunter: eine aktive Fernsteuerungs-, Bildschirmfreigabe- oder Datei-Manager-Sitzung; eine ausstehende Dateiübertragung oder ein offener Speicherdialog.

4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Anpassen der Technikerkonsole

Siehe auch:

- [Ausblenden deaktivierter Funktionen](#) auf Seite 18
- [Festlegen der für die Techniker verfügbaren Verbindungsmethoden](#) auf Seite 44
- [Einrichten von benutzerdefinierten Feldern](#) auf Seite 74

Externes Wissensportal

Sie können einen Link zu einer Informationsquelle hinzufügen, die Technikern bei ihrer Arbeit behilflich sein könnte – etwa eine Datenbank, Dokumentation oder andere nützliche Supportmaterialien. Im Menü der Technikerkonsole sehen Ihre Techniker oben links einen neuen Link.



Abbildung 2: Beispiel für einen benutzerdefinierten Infolink

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Gehen Sie unter **Wissensportale** zu **Externes Wissensportal**.
4. Wählen Sie **Link im Technikerkonsolenmenü anzeigen**, um die Funktion zu aktivieren.
5. Geben Sie den **Namen des Links** ein, wie er in der Technikerkonsole angezeigt werden soll.
6. Geben Sie in das Feld **Link öffnet neues Fenster auf** die URL der Website ein, die geöffnet wird, wenn der Techniker auf den Link in der Technikerkonsole klickt.
7. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Integriertes Wissensportal

Administratoren können eine URL definieren, die dann von den Technikern innerhalb der Technikerkonsole geöffnet werden kann.

Diese Funktion fügt ein modifiziertes Internet-Explorer-Browserfenster in die Technikerkonsole ein. Das Fenster lässt sich für eine beliebige URL konfigurieren.

Festlegen der URL für das integrierte Wissensportal

Die URL für das integrierte Wissensportal wird im Administrationscenter für jede Technikergruppe einzeln festgelegt.

➡ **Pfad für den Schnellzugriff: Registerkarte „Einstellungen“ > Wissensportale > Integriertes Wissensportal**

Bei Sitzungsstart öffnen	Der angegebene Link wird geöffnet, wenn eine Sitzung den Status „Aktiv“ erhält.
Beim Start öffnen	Der angegebene Link wird beim Aufrufen der Technikerkonsole geöffnet und bleibt bis zur ersten Sitzung offen.

Sie können auch Sitzungsdaten an die URL senden, indem Sie folgende Parameter anhängen:

- `$_cfiield0$` Name des Kunden
- `$_cfiield1$` Benutzerdefiniertes Feld 1
- `$_cfiield2$` Benutzerdefiniertes Feld 2
- `$_cfiield3$` Benutzerdefiniertes Feld 3
- `$_cfiield4$` Benutzerdefiniertes Feld 4
- `$_cfiield5$` Benutzerdefiniertes Feld 5
- `$_platform$` Plattform
- `$_sessionid$` Sitzungs-ID
- `$_techid$` Techniker-ID
- `$_techdescr$` Beschreibung des Technikers
- `$_techemail$` Techniker-E-Mail
- `$_techname$` Technikername
- `$_techssoid$` SSO-ID des Technikers
- Beispiel: `http://myurl.com/$_techid$`

Verwalten vordefinierter Antworten und URLs

Administratoren mit einer Technikerlizenz können eine Reihe von Standardantworten und -URLs erstellen und diese in weiterer Folge als XML-Datei exportieren. Die Techniker in der Organisation des Administrators können die Antworten und URLs dann in ihre eigene Technikerkonsole importieren.

Vordefinierte Antworten und URLs erstellen

1. Melden Sie sich bei der Rescue-Technikerkonsole an.



Beschränkung: Nur Administratoren mit einer Technikerlizenz können auf die Technikerkonsole zugreifen.

2. Wählen Sie im Menü **Extras** die Option **Vordefinierte Antworten verwalten**. Die Registerkarte „Vordefinierte Antworten verwalten“ wird im Arbeitsbereich der Technikerkonsole angezeigt.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Vordefinierte Antworten“ bzw. „Vordefinierte URLs“ auf **Neu hinzufügen**. Daraufhin wird das Formular „Neue vordefinierte Antwort hinzufügen“ angezeigt.
4. Geben Sie der Antwort bzw. URL einen kurzen **Namen**.
5. Geben Sie in das Feld **Inhalt** den Text der Antwort bzw. die URL ein. Der Inhalt darf nur aus Text bestehen. Eine Formatierung ist nicht möglich.



Hinweis: Sie können auch eine FTP-Adresse eingeben.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Vordefinierte Antworten und URLs exportieren

1. Melden Sie sich bei der Rescue-Technikerkonsole an.



Beschränkung: Nur Administratoren mit einer Technikerlizenz können auf die Technikerkonsole zugreifen.

2. Wählen Sie im Menü **Extras** die Option **Vordefinierte Antworten verwalten**.
Die Registerkarte „Vordefinierte Antworten verwalten“ wird im Arbeitsbereich der Technikerkonsole angezeigt.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Vordefinierte Antworten verwalten“ auf die Registerkarte **Import/Export**.
4. Klicken Sie auf **Exportieren**.
Das Dialogfeld **Speichern unter** wird geöffnet, wobei als **Dateiname** `replies.xml` gewählt ist.
5. Wählen Sie den gewünschten Speicherort für die Datei `replies.xml`.
Sie sollten einen Speicherort wählen, auf den andere Mitglieder Ihrer Organisation leicht zugreifen können.



Nicht vergessen! Die während einer Sitzung gespeicherten bzw. exportierten Dateien sind zugänglich unter `Benutzer/[Benutzername]/Library/Application Support/LogMeIn-Rescue/Bottles/logmeinrescue/drive_c/users/crossover/My Documents`

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
Ihre Antworten und URLs werden als XML-Datei gespeichert.

Vordefinierte Antworten und URLs an andere weiterleiten

Leiten Sie die XML-Datei an Ihre Techniker weiter, damit diese mit Ihren vordefinierten Antworten und URLs arbeiten können. Dazu sind folgende Schritte erforderlich.



Tipp: Sie können die XML-Datei direkt als E-Mail-Anhang versenden oder anderen die URL des Speicherortes der XML-Datei mitteilen. Stellen Sie sicher, dass der Speicherort für Ihre Techniker zugänglich ist.

1. Melden Sie sich bei der Rescue-Technikerkonsole an.
2. Wählen Sie im Menü **Extras** die Option **Vordefinierte Antworten verwalten**.
Die Registerkarte „Vordefinierte Antworten verwalten“ wird im Arbeitsbereich der Technikerkonsole angezeigt.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Vordefinierte Antworten verwalten“ auf die Registerkarte **Import/Export**.
4. Klicken Sie auf **Importieren**.
Das Dialogfeld **Öffnen** wird angezeigt.
5. Navigieren Sie zur XML-Datei und klicken Sie auf **Öffnen**.
Die Antworten werden Ihrer Liste mit vordefinierten Antworten hinzugefügt.

Einrichten von benutzerdefinierten Feldern

Benennen von benutzerdefinierten Feldern

Die benutzerdefinierten Felder ermöglichen es Ihnen, Informationen über Ihre Kunden oder Sitzungen zu erfassen. Wählen Sie die Namen der Felder, die in den Berichten und in der Technikerkonsole angezeigt werden sollen.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Globale Einstellungen** aus.
2. Legen Sie unter **Benutzerdefinierte Felder** die Namen der einzelnen Felder fest.

Option	Beschreibung
Name für Namensfeld	Dieses Feld dient als primäre Sitzungskennung. Manche Organisationen möchten vielleicht anstelle eines vorgegebenen Namens eine Mitarbeiternummer oder einen ID-Code verwenden.
Name für benutzerdefinierte Felder	Diese dienen als weitere Sitzungskennungen. Techniker können diese Felder als Spalten in ihre Sitzungsliste einfügen. Techniker, die die Berechtigung zum Inline-Bearbeiten der Warteschlange haben, können die in diese Felder eingegebenen Werte während einer Sitzung ändern.

3. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Bei Kanalsitzungen werden die Feldwerte vom Kunden eingegeben; bei privaten Sitzungen durch den Techniker.

Kanal: Name für benutzerdefiniertes Feld 1 ▲ Name für benutzerdefiniertes Feld 2

Neue Sitzung erstellen

Name für Namensfeld (optional)

Name für benutzerdefiniertes Feld 1 (optional)

Name für benutzerdefiniertes Feld 2 (optional)

Verbindungsmethode

PIN-Code E-Mail Link SMS

Abbildung 3: Darstellung benutzerdefinierter Felder in der Technikerkonsole



Hinweis: Um die benutzerdefinierten Felder in einem Kanalformular umzubenennen, müssen Sie den Code für die **benutzerdefinierten Live-Support-Formulare** bearbeiten, wenn Sie diese in Ihre Website integrieren. Siehe [Freischalten von Kanälen](#) auf Seite 27.



Nicht vergessen! Die für den Organisationsbaum des Administrationscenters, die Namen der Kanäle und die benutzerdefinierten Felder auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ verwendete Standardsprache ist von der Sprache abhängig, die verwendet wurde, als Sie Ihr LogMeIn-Rescue-Konto angelegt haben. Diese Funktion verhindert ungewollte Änderungen an den Namen Ihrer benutzerdefinierten Felder und Einheiten des Organisationsbaums.

Aktivieren der benutzerdefinierten Felder für private Sitzungen

Benutzerdefinierte Felder werden in der Technikerkonsole im Dialogfeld „Neue Sitzung erstellen“ angezeigt. Der Techniker kann sie sehen, während er eine neue Sitzung erstellt.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Treffen Sie unter **Benutzerdefinierte Felder (private Sitzungen)** Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:
 - Wählen Sie **Aktiviert**, um ein benutzerdefiniertes Feld zu aktivieren. Es wird im Dialogfeld „Neue Sitzung erstellen“ angezeigt.
 - Wählen Sie für jedes Feld, das vor dem Erstellen einer neuen Sitzung vom Techniker ausgefüllt werden muss, die Option **Obligatorisch**.
 - Wählen Sie **Freier Text**, wenn die Techniker in das Textfeld des benutzerdefinierten Feldes einen beliebigen Text (bis zu 64 Zeichen) eingeben können.
 - Wählen Sie **Dropdown**, um in ein Feld Dropdown-Listen und Auswahlmöglichkeiten einzufügen.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Festlegen der Standardeinstellungen für die Fernsteuerung

Konfigurieren der Bildschirmaufnahme

Sie können festlegen, wie und wann Fernsteuerungs- und Desktopansichtssitzungen aufgezeichnet werden sollen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Treffen Sie unter **Bildschirmaufnahmen** Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:

Option	Beschreibung
Automatische Bildschirmaufnahme	Wählen Sie diese Option, um alle von Mitgliedern der gewählten Technikergruppe durchgeführten Fernsteuerungs- und Desktopansichtssitzungen aufzuzeichnen.
Fernsteuerung zulassen, wenn Bildschirmaufnahme nicht gespeichert werden kann	Wählen Sie diese Option aus, um Technikern auch dann die Fernsteuerung zu gestatten, wenn die Sitzung nicht aufgezeichnet werden kann. Wenn Sie diese Option deaktivieren, lässt sich die Fernsteuerung nur starten, wenn eine Aufzeichnung auf dem Computer des Technikers gespeichert werden kann. Die Fernsteuerung wird außerdem beendet, falls während der Bildschirmaufnahme ein Fehler auftritt.
Speicherort für Bildschirmaufnahmen	Legen Sie einen zentralen Speicherort fest, an dem die aufgezeichneten Sitzungen gespeichert werden sollen. Sie können sie lokal, an einem Speicherort im Netzwerk oder auf einem FTP-, HTTP- oder HTTPS-Server ablegen.

Beispiele:

- Netzwerk: \\Computer\Verzeichnispfad. Beispielsweise \\Support\Aufnahmen
- Lokal: C:\Aufnahmen
- Externer Server:

```
<Protokoll>://<Benutzername>:<Passwort>@<Domain> :  
<Port><Pfad><Zusatzinfo>
```

wobei <Protokoll> FTP, HTTP oder HTTPS sein kann. Beispielsweise ftp://Benutzername:Passwort@Firma.org:21/Aufnahmen



Beschränkung: Techniker, die die Technikerkonsole auf einem Mac nutzen, können Bildschirmaufnahmen nicht auf einen HTTP- oder HTTPS-Server hochladen.



Tipp: Benutzername und Passwort in der URL werden nur benötigt, wenn der Host oder Proxy eine Authentifizierung erfordert. Wenn in der URL keine Zugangsdaten angegeben sind, fragt die

Option	Beschreibung
	Technikerkonsole danach. Zugangsdaten in der URL sind erlaubt, jedoch nicht empfohlen.
Verzögertes Hochladen von Bildschirmaufnahmen	Bildschirmaufnahmen werden standardmäßig in Echtzeit – während die Sitzung stattfindet – an den Speicherort für Bildschirmaufnahmen hochgeladen. Dies funktioniert problemlos in Umgebungen mit großer Bandbreite, könnte aber zu Leistungsengpässen führen, wenn der Techniker über eine langsamere Verbindung verfügt. Wählen Sie Verzögertes Hochladen von Bildschirmaufnahmen , um alle Bildschirmaufnahmen zunächst auf der lokalen Festplatte des Technikers zu speichern und sie dann an den Speicherort für Bildschirmaufnahmen hochzuladen, wenn mehr Bandbreite verfügbar ist. Wird die Technikerkonsole während des Hochladens einer Datei geschlossen, so wird der Upload nach dem Neustart der Technikerkonsole ebenfalls neu gestartet. Wenn Sie als Speicherort für Bildschirmaufnahmen FTP, HTTP oder HTTPS wählen, wird das verzögerte Hochladen unabhängig von Ihren Einstellungen automatisch aktiviert.
Dateiformat	Aufgenommene Sitzungen können als AVI-Dateien oder im RCREC-Format gespeichert werden. RCREC ist ein proprietäres Format von LogMeln, das mit dem Rescue AVI Converter auf einem Windows-PC in AVI umgewandelt werden muss. Jede AVI-Option resultiert in einer ähnlichen Dateigröße, lediglich bei Farbe und Glätte kommt es zu Variationen. Probieren Sie die verschiedenen Optionen aus, um die beste Option für Ihre Zwecke zu ermitteln. Der LogMeln-Encoder (RASC) wurde entwickelt, um die höchstmögliche Qualität insgesamt zu erzielen, benötigt für die Wiedergabe jedoch den nur für Windows verfügbaren LogMeln-Codec . Zum Ansehen Ihrer Aufnahmen ist der für den ausgewählten AVI-Typ passende Codec erforderlich.

4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Konfigurieren der Zwischenablagensynchronisation

Sie können festlegen, wie die Zwischenablage während der Fernsteuerung synchronisiert werden soll.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Gehen Sie unter **Technikerkonsole** zu **Synchronisation der Zwischenablage** und treffen Sie Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:
 - Wählen Sie **Gemeinsame Zwischenablage für alle Sitzungen**, um es Technikern zu erlauben, während verschiedener Sitzungen kopierte Objekte zu speichern.
 - Wählen Sie **Individuelle Zwischenablage für jede Sitzung**, um sicherzustellen, dass während einer Sitzung kopierte Daten zwar auf dem Computer des Technikers, aber keinesfalls auf dem Computer eines anderen Kunden eingefügt werden können.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Deaktivieren des Hintergrundbildes für alle Fernzugriffssitzungen

Sie können erzwingen, dass das Hintergrundbild des Kunden und all seine Benutzeroberflächeneffekte während Fernsteuerungssitzungen deaktiviert sind. Zu den Benutzeroberflächeneffekten zählen Übergangseffekte (ausblenden, scrollen), Menüschatten und Nachspanneffekte beim Ziehen von Fenstern.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie unter **Technikerkonsole** die Option **Hintergrundbild und visuelle Effekte deaktivieren**.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Das Kontrollkästchen **Hintergrundbild und visuelle Effekte deaktivieren** in der Technikerkonsole wird deaktiviert. Hintergrundbilder und Effekte werden für alle Fernsteuerungssitzungen deaktiviert.

Einrichten der Befragungen

Einrichten der Technikerbefragung

Administratoren können den Fragebogen, der von den Technikern nach Abschluss einer Sitzung auszufüllen ist, individuell anpassen und freischalten.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie die relevanten Optionen unter **Technikerbefragung** aus:

Option	Beschreibung
Keine Technikerbefragung	Wählen Sie Keine Technikerbefragung , wenn Sie nicht möchten, dass Ihre Techniker nach dem Ende einer Sitzung einen Fragebogen ausfüllen.
Rescue-Technikerbefragung verwenden	Wählen Sie Rescue-Technikerbefragung verwenden , um Antworten über eine Standard-Rescue-Befragungsschnittstelle zu erfassen. Das Formular kann bis zu zehn Fragen mit jeweils fünf vordefinierten Antwortmöglichkeiten bzw. offene Fragen für selbst zu formulierende Antworten enthalten. Der Fragebogen wird den Technikern nach dem Ende der Sitzung angezeigt. Die Befragungsergebnisse werden im Bericht „Technikerbefragung“, der über die Registerkarte „Berichte“ erstellt werden kann, zusammengefasst.
Selbst gehostete Technikerbefragung verwenden	Wählen Sie Selbst gehostete Technikerbefragung verwenden , um Techniker an einen selbst gehosteten Fragebogen oder ein Befragungstool eines Drittanbieters weiterzuleiten. Geben Sie in das Feld „URL“ die URL Ihrer Befragung ein. Nach dem Ende der Sitzung werden Ihre Techniker zu dieser Website weitergeleitet. In diesem Fall werden die Befragungsergebnisse nicht im Bericht „Technikerbefragung“ zusammengefasst, sondern über das im selbst gehosteten Fragebogen bzw. der Befragungswebsite des Drittanbieters integrierte System erfasst.
Dieser URL zusätzliche Rescue-Sitzungsinformationen hinzufügen	Wenn Sie eine selbst gehostete Befragung bzw. den Fragebogen eines Drittanbieters verwenden, können Sie Dieser URL zusätzliche Rescue-Sitzungsinformationen hinzufügen wählen, um die Werte der Sitzungs-ID und der benutzerdefinierten Felder an die Befragung zu senden. An die Fragebogen-URL werden folgende Daten angehängt: <code>RescueSessionID=xxxxxxxx&CField0=xxxxx&CField1=xxxxx&CField2=xxxxx&CField3=xxxxx&CField4=xxxxx&CField5=xxxxx</code> Diese Parameter können beispielsweise dazu verwendet werden, einen Rescue-Bericht mit einem externen Bericht zu verknüpfen. Ihr Fragebogen muss so programmiert sein, dass diese Parameter von GET-Befehlen akzeptiert werden.

Option**Beschreibung**



Hinweis: CField0, CField1 usw. beziehen sich auf das Feld **Name für Namensfeld** und andere benutzerdefinierte Felder, die auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ definiert wurden. Die letztendlich an den Fragebogen gesendeten Werte werden beim Erstellen der Sitzung eingegeben.

4. Klicken Sie neben einer Frage auf die Schaltfläche **Bearbeiten**. Das Feld **Geben Sie hier Ihre Frage ein** wird aktiv.
5. Geben Sie Ihre Frage ein.
6. Legen Sie die Art der Frage fest:
 - Offene Frage
 - Dropdown
7. Wenn Sie **obligatorisch** wählen, müssen die Techniker die Frage verpflichtend beantworten.
8. Wählen Sie **aktivieren**, um die Frage zu verwenden. Die Frage wird in den Fragebogen eingefügt.
9. Klicken Sie auf **Anwenden**, wenn Sie mit den gemachten Eingaben zufrieden sind.
10. Fügen Sie je nach Bedarf weitere Fragen hinzu.
11. Speichern Sie Ihre Änderungen.



Tipp: Um die Ergebnisse der Befragung zu sehen, gehen Sie bitte zur Registerkarte **Berichte** und erstellen Sie einen Bericht namens **Technikerbefragung**.

Einrichten der Kundenbefragung

Administratoren können den Fragebogen, der von Kunden nach dem Ende einer Sitzung ausgefüllt wird, individuell anpassen und freischalten.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** bzw. die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie die relevanten Optionen unter **Kundenbefragung** aus:

Option	Beschreibung
Keine Kundenbefragung	Wählen Sie Keine Kundenbefragung , wenn Sie nicht möchten, dass Ihre Kunden nach dem Ende einer Sitzung einen Fragebogen ausfüllen.
Rescue-Kundenbefragung verwenden	Wählen Sie Rescue-Kundenbefragung verwenden , um Antworten über eine Standard-Rescue-Befragungsschnittstelle zu erfassen. Das Formular kann bis zu zehn Fragen mit jeweils fünf vordefinierten Antwortmöglichkeiten bzw. offene Fragen für selbst zu formulierende Antworten enthalten. Der Fragebogen wird den

Option	Beschreibung
Selbst gehostete Kundenbefragung verwenden	<p>Kunden nach dem Ende der Sitzung angezeigt. Die Befragungsergebnisse werden im Bericht „Kundenbefragung“, der über die Registerkarte „Berichte“ erstellt werden kann, zusammengefasst.</p> <p>Wählen Sie Selbst gehostete Kundenbefragung verwenden, um Kunden an einen selbst gehosteten Fragebogen oder ein Befragungstool eines Drittanbieters weiterzuleiten. Geben Sie in das Feld „URL“ die URL Ihrer Befragung ein. Nach dem Ende der Sitzung werden Ihre Kunden zu dieser Website weitergeleitet. In diesem Fall werden die Befragungsergebnisse nicht im Bericht „Kundenbefragung“ zusammengefasst, sondern über das im selbst gehosteten Fragebogen bzw. der Befragungswebsite des Drittanbieters integrierte System erfasst.</p>
Dieser URL zusätzliche Rescue-Sitzungsinformationen hinzufügen	<p>Wenn Sie eine selbst gehostete Befragung bzw. den Fragebogen eines Drittanbieters verwenden, können Sie Dieser URL zusätzliche Rescue-Sitzungsinformationen hinzufügen wählen, um die Werte der Sitzungs-ID und der benutzerdefinierten Felder an die Befragung zu senden. An die Fragebogen-URL werden folgende Daten angehängt:</p> <pre data-bbox="667 894 1430 940">RescueSessionID=xxxxxxxx&CField0=xxxxx&CField1=xxxxx&CField2=xxxxx&CField3=xxxxx&CField4=xxxxx&CField5=xxxxx</pre> <p>Diese Parameter können beispielsweise dazu verwendet werden, einen Rescue-Bericht mit einem externen Bericht zu verknüpfen. Ihr Fragebogen muss so programmiert sein, dass diese Parameter von GET-Befehlen akzeptiert werden.</p> <p> Hinweis: CField0, CField1 usw. beziehen sich auf das Feld Name für Namensfeld und andere benutzerdefinierte Felder, die auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ definiert wurden. Die letztendlich an den Fragebogen gesendeten Werte werden beim Erstellen der Sitzung eingegeben.</p>

4. Klicken Sie auf **aktivieren** und dann auf **bearbeiten**, um die Fragen zu aktivieren und zu bearbeiten.
5. Speichern Sie Ihre Änderungen.



Tipp: Um die Ergebnisse der Befragung zu sehen, gehen Sie bitte zur Registerkarte **Berichte** und erstellen Sie einen Bericht namens **Kundenbefragung**.

Einrichten des Instant Chats

Instant Chat kann als Standardausführungsmodus für alle PC- und Mac-Sitzungen festgelegt werden. Siehe [Festlegen des Standard-Applets \(Standard oder Instant Chat\)](#) auf Seite 30.



Tipp: Bitte lesen Sie den [Leitfaden zur Integration und individuellen Anpassung von LogMeIn Rescue](#) (nur in englischer Sprache), um nähere Informationen zum Instant Chat sowie Tipps zur Einrichtung und individuellen Anpassung von Instant Chat zu erhalten.

Einrichten der Calling Card

Informationen zur Calling-Card-Verbindungsmethode

Die Calling Card von LogMeIn Rescue ermöglicht sowohl Kanal- als auch private Verbindungen.

Wenn Ihre Kunden Support benötigen, klicken sie einfach auf das Calling-Card-Symbol, um das mit Ihrem Firmenlogo versehene Calling-Card-Applet zu starten.

Im Gegensatz zu anderen Verbindungsmethoden muss die Calling Card auf dem Rechner des Kunden installiert werden, bevor sie verwendet werden kann. Für die Calling Card gibt es eine Desktopverknüpfung oder ein Schnellstartsymbol, die/das der Kunde anklickt, um das vorinstallierte Calling-Card-Applet zu öffnen.

Die Calling Card kann als MSI-Installationsprogramm von Ihrer Website heruntergeladen oder von einem Techniker über die Technikerkonsole während der ersten Rescue-Sitzung mit einem Kunden im Hintergrund installiert werden.

Das Aussehen der Calling Card – darunter Text, Logos, Bilder und Farbmuster – kann individuell angepasst werden. Informationen zu den erweiterten Optionen für die Calling-Card-Anpassung finden Sie im [Leitfaden zur Integration und individuellen Anpassung](#) (nur in englischer Sprache).



Wichtig: Die Calling Card steht nicht zur Verfügung, wenn der Kunde einen Mac benutzt.

Prozessbeschreibung: Calling Card

- Ein Rescue-Administrator erstellt im Administrationscenter Calling-Card-Installationsprogramme für die Kanäle.
- Der Rescue-Administrator erteilt den Technikergruppen die Berechtigung zur Installation der Calling Card.
- Der Rescue-Administrator weist den Technikergruppen die Calling-Card-Installationsprogramme zu.
- Optional: Rescue-Administratoren können das Aussehen der Calling Card individuell anpassen.
- Die Calling-Card-Anwendung wird von den Kunden heruntergeladen oder von den Technikern über die Technikerkonsole verschickt und installiert.
- Ein Kunde öffnet die Calling Card und stellt eine Verbindung zu Ihrer Organisation her, wobei er einen von einem bestimmten Techniker erhaltenen Code oder den mit der Calling Card assoziierten Kanal verwendet.
- Die Support-Sitzung wird dem Techniker, der den Code versendet hat, bzw. der Warteschlange „Kanal“ der mit diesem Kanal assoziierten Technikergruppe(n) zugewiesen.
- Der betreffende Techniker bzw. ein beliebiger Techniker in der verantwortlichen Technikergruppe, der gerade online ist, kann die Support-Sitzung aktivieren.

Vorteile der Calling-Card-Methode

- Nachdem die Calling Card installiert wurde, bietet sie eine einfache Möglichkeit, um mit nur einem Mausklick und ohne Download eine Verbindung herzustellen.
- Das Branding ermöglicht es Ihnen, als Unternehmen gewissermaßen auf dem Desktop des Kunden „präsent“ zu sein.

- Das Layout kann dynamisch verändert werden – beispielsweise, um Sonderangebote anzukündigen oder Werbebotschaften zu übermitteln.
- Jede Calling Card ist mit einem Kanal verknüpft.

Was zu beachten ist:

- Kunden könnten rund um die Uhr versuchen, eine Verbindung herzustellen, also müssen Rescue-Administratoren über die Einstellungen für den Status „Es steht kein Techniker zur Verfügung“ festlegen, was bei Verbindungsversuchen außerhalb der Geschäftszeiten geschehen soll.
- Wenn Sitzungen von Kunden eingeleitet werden, müssen Rescue-Administratoren zur Steuerung des Datenverkehrs zu Spitzenzeiten einen dynamischen Kanal und das Team-Rerouting verwenden.
- Für die individuelle Anpassung und Integration sind unter Umständen Webentwickler und/oder Grafiker erforderlich.

Calling-Card-Einrichtung, Schritt 1: Erstellen einer Calling Card

Beim Einrichten einer Calling Card müssen Sie zunächst ein Calling-Card-Installationsprogramm für einen Kanal erstellen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den Kanal aus, für den Sie eine Calling Card erstellen möchten.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Kanäle** aus und gehen Sie zum Abschnitt **Calling Card für diesen Kanal erstellen**.
3. Geben Sie in das Feld **Name des Installationsprogramms** einen aussagekräftigen Namen für die Calling Card ein.



Tipp: Verwenden Sie vor allem für große Organisationen mit vielen Calling-Card-Installationsprogrammen einen aussagekräftigen Namen, um die einzelnen Installationsprogramme voneinander unterscheiden zu können.

4. Klicken Sie auf **Erstellen**.
5. Führen Sie die MSI-Datei aus, um sie auf dem lokalen Rechner zu installieren, oder speichern Sie die MSI-Datei in einem Ordner auf dem lokalen Rechner oder im Netzwerk, um sie später manuell aufzurufen.

Einzelheiten zur Calling Card werden auf der Registerkarte **Kanäle** im Abschnitt **Calling Card für diesen Kanal erstellen** angezeigt.

Jedes erstellte Calling-Card-Installationsprogramm verfügt über eine eindeutige Verweis-ID. Diese Verweis-ID wird beim Start einer neuen Rescue-Sitzung über die Calling Card gespeichert und in allen Sitzungsberichten angeführt.

Verwenden mehrerer Installationsprogramme

Jedes Installationsprogramm ist mit einem bestimmten Kanal verknüpft; Administratoren können Sitzungen allerdings anhand verschiedener Installationsprogramme nachverfolgen, indem sie für ein und denselben Kanal mehrere Installationsprogramme erstellen.

Dies kann beispielsweise dann sinnvoll sein, wenn es zwei Technikergruppen gibt und Sie ermitteln möchten, wie viele Sitzungen durch das Installationsprogramm der jeweiligen Gruppe gestartet wurden. Die Calling Cards der beiden Technikergruppen haben eine unterschiedliche Verweis-ID. Beide Gruppen verschicken ihre Calling

Cards und Sie können anschließend feststellen, wie viele Sitzungen von jeder Installation ausgegangen sind.

Gleichermaßen möchten Sie für Ihre Installationsprogramme vielleicht verschiedene Landing-Pages auf Ihrer Website einrichten. Indem Sie unterschiedliche Verweis-IDs verwenden, können Sie anhand der Anzahl der gestarteten Sitzungen ermitteln, welche öfter genutzt wurde.

Calling-Card-Einrichtung, Schritt 2: Gewähren der Berechtigung zur Calling-Card-Ferninstallation für eine Technikergruppe

Der zweite Schritt bei der Aktivierung einer Calling Card besteht darin, einer Technikergruppe die Berechtigung zum Einsatz der Calling Card zu erteilen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Organisation** aus.
3. Wählen Sie unter **Berechtigungen** die Option **Calling-Card-Einsatz**.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Calling-Card-Einrichtung, Schritt 3: Zuweisen eines Calling-Card-Installationsprogramms zur Technikergruppe

Der dritte Schritt bei der Aktivierung einer Calling Card besteht darin, einer Technikergruppe eine Calling Card zuzuweisen.

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Kanäle** im Abschnitt **Calling Card für diesen Kanal erstellen** auf die **Verweis-ID** der anzuwendenden Calling Card.
2. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Organisation** aus.
4. Gehen Sie zum Abschnitt „Calling Card anwenden“ und geben Sie in das Feld **Verweis-ID des Installationsprogramms** die Verweis-ID ein.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Jeder Techniker in der Technikergruppe kann daraufhin die Calling Card über die Technikerkonsole bereitstellen.

Calling-Card-Einrichtung, Schritt 4: Anpassen des Calling-Card-Applets

Master-Administratoren können das Erscheinungsbild und den Inhalt der Calling Card auf der Registerkarte „Calling Card“ anpassen.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Calling Card** aus.
2. Sie können folgende Optionen wie gewünscht bearbeiten:

Option	Beschreibung
Name der Anwendung	Bestimmt, wie das Applet auf dem Gerät des Kunden genannt wird. Wählen Sie einen Namen, anhand dessen Ihre Kunden Ihre Organisation leicht identifizieren können.
Menüleistenfarbe, Textfarbe	Diese Einstellungen bestimmen die Farbe der Menüleiste sowie des Textes in der Menüleiste. Die beiden Farben sollten sich deutlich voneinander abheben, damit der Text gut lesbar ist.
Rahmen	Legen Sie die Rahmenfarbe sowie die Rahmenbreite in Pixel fest.
Fußzeile	Legen Sie die Farbe sowie die Höhe der Fußzeile in Pixel fest.
Symboldatei	Das Symbol, auf das ein Kunde klickt, um die Calling Card zu öffnen. Die maximale Dateigröße beträgt 50 KB. Die Datei muss im ICO-Format sein.
Logo	Das nach Verbindungsaufbau mit dem Techniker rechts oben in der Calling Card angezeigte Logo. Laden Sie die Vorlage herunter, um ein Beispiel zu sehen, das alle Formatanforderungen erfüllt.
Kopfzeilenbild	Das ganz oben auf der Calling Card angezeigte Kopfzeilenbild. Die maximale Dateigröße beträgt 100 KB. Die Datei muss im BMP-, PNG- oder JPG-Format sein.
Hintergrund	Das im Hintergrund der Calling Card angezeigte Bild. Die maximale Dateigröße beträgt 100 KB. Die Datei muss im BMP-, PNG- oder JPG-Format sein.
Hilfe-URL	Sie können Ihren Kunden eine Anleitung für die Nutzung der Calling Card zur Verfügung stellen. Die Hilfe-URL sollte auf diese Anleitung verweisen.
Hilfe-URL deaktivieren	Wählen Sie diese Option, wenn Sie den Menüpunkt „Hilfe“ nicht auf der Calling Card anzeigen möchten.
Fußzeilentext und Links	In der Fußzeile der Calling Card ist Platz für bis zu fünf Hyperlinks zu anderen Websites. Sie sollten den Text so kurz wie möglich halten, da der Platz in der Fußzeile knapp werden könnte, wenn Sie fünf Links und/oder lange Linknamen eingeben.
Geschäftsbedingungen	In die Felder für die Geschäftsbedingungen können Sie einen benutzerdefinierten Link zu den Geschäftsbedingungen Ihrer Organisation oder anderen rechtlichen Hinweisen eingeben.
Text vor Formular	Verwenden Sie diese Felder, um bis zu drei Textzeilen einzugeben, die im oberen Bereich der Calling Card angezeigt werden. Beispiel: „Bitte füllen Sie alle Felder aus und klicken Sie dann auf ‚Verbinden‘, um einen Techniker zu kontaktieren.“
Text nach Formular	Verwenden Sie diese Felder, um eine Textzeile einzugeben, die im unteren Bereich des Dialogfelds „Mit Fernsupport verbinden“ der Calling Card angezeigt wird. Beispiel: „Vielen Dank!“

Option	Beschreibung
Benutzerdefinierte Felder	<p>Wählen Sie, welche Eingabefelder auf der Calling Card angezeigt werden sollen. Die Benennung der benutzerdefinierten Felder erfolgt über die Registerkarte „Globale Einstellungen“.</p> <p> Hinweis: Wählen Sie Text beibehalten, um die vom Kunden eingegebenen Werte zu speichern. Das bedeutet, dass die zuvor eingegebenen Werte das nächste Mal, wenn der Kunde auf die Calling Card klickt, bereits angezeigt werden.</p>
Code-Zeilen	<p>Auf der Seite für Code-Verbindungen können Sie bis zu drei Textzeilen eingeben, die dem Benutzer erklären, wie er das Formular richtig ausfüllt. Beispiel: „Bitte geben Sie den 6-stelligen Code ein, den Sie von Ihrem Techniker erhalten haben.“</p>
Unterstützte Verbindungsmethoden	<p>Die Calling Card kann zum Starten von Kanalsitzungen, PIN-Code-Sitzungen (d. h. privaten Sitzungen) oder für beide Arten von Sitzungen verwendet werden.</p>
Standardverbindungsmethode	<p>Legen Sie die Verbindungsmethode fest, die beim Öffnen der Calling Card standardmäßig angeboten wird. Wenn beide Verbindungsmethoden aktiv sind, kann der Kunde über das Menü „Verbinden“ der Calling Card zwischen den Methoden umschalten.</p>
Firmen-ID validieren	<p>Wenn Sie diese Option auswählen, akzeptiert die Calling Card nur PIN-Codes, die von derselben Supportorganisation erstellt wurden, die auch die Calling Card installiert hat.</p> <p>Die Option Firmen-ID validieren ist standardmäßig aktiviert.</p>

3. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.



Hinweis: Der Name Ihrer Organisation wird auf der Calling Card so angezeigt, wie er in das Feld **Organisation** unter **Mein Konto > Kontaktdaten ändern** eingegeben wurde. Das Logo „Powered by LogMeln Rescue“ kann nicht angepasst werden.



Tipp: Nachdem Sie Ihre Änderungen vorgenommen haben, können Sie das Installationsprogramm über die Schaltfläche **Neu erstellen** auf der Registerkarte **Kanal** neu erstellen. Es wird dabei dieselbe Verweis-ID verwendet. Sie müssen Ihre Kunden nicht über die Aktualisierung benachrichtigen, da die Calling-Card-Anwendung beim Starten automatisch aktualisiert wird. Es gibt eine Ausnahme: wenn Sie das Installationsprogramm Ihren Kunden auf Ihrer Website zum Download anbieten. In diesem Fall wird das Installationsprogramm nicht aktualisiert. Nachdem das Installationsprogramm allerdings von Ihrem Kunden heruntergeladen und ausgeführt wurde, wird es in Zukunft automatisch aktualisiert. Wird das ursprüngliche Installationsprogramm gelöscht, können Sie mit Hilfe der Funktion **Neu erstellen** eine identische Kopie des Installationsprogramms auf der Festplatte des lokalen Rechners neu anlegen.

Calling-Card-Einrichtung, Schritt 5: Installieren der Calling Card auf dem Kundencomputer

Führen Sie folgende Schritte aus, um die Rescue Calling Card während einer aktiven Sitzung auf dem Computer eines Kunden zu installieren. Über die Technikerkonsole kann der Techniker die Calling Card auf dem Kundencomputer installieren.

Anforderungen:

- Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, die Calling Card zu installieren.
- Ein Rescue-Administrator muss der Technikergruppe des agierenden Technikers bereits eine Calling Card zugewiesen haben.
- Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.
- Die Calling Card kann nicht auf Macs installiert werden.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Calling Card**.



Nicht vergessen! Diese Aufgabe wird in der Technikerkonsole ausgeführt.

2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Wählen Sie **Calling Card direkt nach der Installation starten**, wenn die Calling-Card-Anwendung ausgeführt werden soll, sobald sie auf dem Computer des Kunden erfolgreich installiert wurde.
- Wählen Sie **Calling Card bei jedem Start des Remote-Geräts starten**, damit die Calling-Card-Anwendung jedes Mal, wenn das Zielgerät gestartet wird, geöffnet wird.



Tipp: Der Kunde kann diese Einstellung auf der Registerkarte „Einstellungen“ > „Allgemein“ der Calling Card ändern.

3. Klicken Sie auf **Calling Card installieren**.

Das Calling-Card-Installationsprogramm wird versendet und ausgeführt. Unter Umständen wird der Kunde dazu aufgefordert, die Ausführung des Installationsprogramms zu bestätigen. Wenn dies der Fall ist, bitten Sie den Kunden, die Installation zu genehmigen.

Nach abgeschlossener Installation kann der Kunde Sitzungen über die Calling Card starten.

Konfigurieren der externen Technikerkollaboration

Konfigurieren der Zusammenarbeit zwischen internen und externen Technikern

Sie können unter anderem festlegen, ob die Mitglieder einer Technikergruppe externe Techniker einladen dürfen.

Ziel	Einstellung bzw. Pfad im Administrationscenter
Festlegen, ob die Mitglieder einer Technikergruppe externe Techniker einladen dürfen	Technikergruppe > Registerkarte „Organisation“ > Berechtigungen > Externe Techniker einladen
Festlegen, ob die Mitglieder einer Technikergruppe beliebige Personen oder nur bereits genehmigte externe Techniker einladen dürfen	Technikergruppe > Registerkarte „Organisation“ > Berechtigungen > Externe Techniker einladen > beliebige Personen/nur bereits genehmigte Personen  Tipp: Ziehen Sie den Namen eines externen Technikers bzw. einer Gruppe zum gewünschten Techniker bzw. zur gewünschten Technikergruppe im Organisationsbaum, um ihn/sie für einen bestimmten Techniker bzw. eine bestimmte Gruppe verfügbar zu machen.  Hinweis: Im Administrationscenter definierte IP-Beschränkungen gelten für externe Techniker nicht.
Steuern, auf welche Art externe Techniker zu einer Sitzung eingeladen werden können	Technikergruppe > Registerkarte „Einstellungen“ > Verbindungsmethode für Einladungen externer Techniker Wählen Sie für maximale Flexibilität alle Optionen aus. Für maximale Kontrolle sollten Sie den Technikern nur gestatten, externe Techniker per E-Mail über die Rescue-Server einzuladen. Die Einladungseinstellungen beeinflussen, welche Registerkarten im Dialogfeld Einladung für externen Techniker unter Verbindungsmethode verfügbar sind.

Festlegen der Berechtigungen für externe Techniker

Sie können unter anderem festlegen, was die genehmigten externen Techniker während einer Sitzung tun dürfen.

Was können genehmigte externe Techniker während einer Sitzung tun?

Die Administratoren können für jede Gruppe genehmigter externer Techniker definieren, welche Berechtigungen der leitende Techniker den genehmigten externen Technikern zuweisen darf. Der leitende Techniker kann die Berechtigungen zum Zeitpunkt der Einladung und während der Sitzung gewähren bzw. aufheben.

➡ **Pfad für den Schnellzugriff: Externe Technikergruppe > Registerkarte „Organisation“ > Berechtigungen**

Was können nicht genehmigte externe Techniker während einer Sitzung tun?

Die Administratoren können für jede Technikergruppe, die zur Einladung externer Techniker berechtigt ist, definieren, welche Berechtigungen der leitende Techniker den externen Technikern zuweisen darf. Der leitende Techniker kann die Berechtigungen zum Zeitpunkt der Einladung und während der Sitzung gewähren bzw. aufheben.

➡ **Pfad für den Schnellzugriff: Technikergruppe > Registerkarte „Organisation“ > Berechtigungen für externe Techniker**

Können spezifische Sitzungsberechtigungen für einen einzelnen externen Techniker festgelegt werden?

Der leitende Techniker kann die Berechtigungen zum Zeitpunkt der Einladung und während der Sitzung gewähren bzw. aufheben. Welche Berechtigungen dem leitenden Techniker zur Verfügung stehen, wird im Administrationscenter festgelegt.

Sicherheit und Berichterstattung bei der externen Technikerkollaboration

Folgen Sie diesen Richtlinien, um bei der Zusammenarbeit mit externen Technikern maximale Kontrolle und Verantwortlichkeit zu erzielen.

Ziel	Einstellung bzw. Pfad im Administrationscenter
Techniker dürfen nur bereits genehmigte Personen aus einer Liste einladen	Wählen Sie eine Technikergruppe aus und dann die Registerkarte „Organisation“ > Berechtigungen > Externe Techniker einladen > nur bereits genehmigte Personen.
Externe Techniker sollen bestimmte Funktionen nicht nutzen dürfen	Wählen Sie eine externe Technikergruppe aus und dann die Registerkarte „Organisation“ > Berechtigungen > Berechtigungen deaktivieren. Deaktivierte Berechtigungen stehen nicht zur Verfügung, wenn der leitende Techniker die Berechtigungen des externen Technikers konfiguriert.

Ziel	Einstellung bzw. Pfad im Administrationscenter
Techniker dürfen Einladungen nur per E-Mail über die Rescue-Server versenden	Wählen Sie eine Technikergruppe aus und dann die Registerkarte „Einstellungen“ > Verbindungsmethode für Einladungen externer Techniker > E-Mail > E-Mail-Versand über Rescue-Server zulassen . Deaktivieren Sie alle anderen Optionen.
Berichte über externe Technikergruppen oder einzelne externe Techniker abrufen	Wählen Sie eine externe Technikergruppe oder einen externen Techniker aus und dann Berichte > Chatprotokoll oder Sitzung .
Berichte über Technikergruppen oder einzelne Techniker abrufen	Wählen Sie eine Technikergruppe oder einen Techniker aus und dann Berichte > Chatprotokoll externer Techniker .

Einrichten von Skripten

Eingebettete Skripte für Applet und Calling Card

Sie können LogMeln Rescue so einrichten, dass über das Kunden-Applet und die Calling Card eingebettete Skripte ausgeführt werden.

 **Pfad für den Schnellzugriff:** Möglichkeiten zur Konfiguration eingebetteter Skripte finden Sie auf der Registerkarte **Ressourcen** im Administrationscenter.

Anforderungen

- Der Kunde muss einen Windows-gestützten Rechner verwenden.
- Die Sitzung muss über das Kunden-Applet oder die Calling Card ausgeführt werden (nicht über das Mobile-Applet oder Instant Chat im Nur-Chat-Modus).

Funktionsweise

- Sie können ein Skript mit bis zu 64 KB auswählen und eine bis zu 2 MB große Ressourcendatei damit verknüpfen. Eine Ressourcendatei ist eine beliebige vom Skript verwendete Datei. Wenn das Skript beispielsweise eine ZIP-Datei an den Kunden sendet, so ist die ZIP-Datei die Ressourcendatei.
- Diese Einstellung gilt für die gesamte Organisation. Das bedeutet, dass das Skript bei jeder Sitzung, bei der das Kunden-Applet oder die Calling Card verwendet wird, übertragen wird, und zwar für jede Technikergruppe und jeden Kanal in Ihrer Organisation.
- Das Skript wird beim Herunterladen des Kunden-Applets bzw. beim Starten der Calling Card übertragen.
- Das Skript wird wie von Ihnen bestimmt ausgeführt:
 - Wenn Sie **Nach dem Neustart ausführen** wählen, wird das Skript nach dem Neustart des Kundencomputers ausgeführt.
 - Wenn Sie **Alle X Minuten nach Trennen der Verbindung ausführen** wählen, wird das Skript alle X Minuten ausgeführt, solange die Sitzungsverbindung unterbrochen ist (beispielsweise aufgrund eines Netzwerkproblems).
 - Darüber hinaus können Techniker, deren Gruppe im Administrationscenter die Berechtigung **Eingebettete Skripte ausführen** besitzt, auf der Registerkarte **Skripte** in der Technikerkonsole eingebettete Skripte ausführen. Die Berechtigung **Eingebettetes Skript ausführen** ist standardmäßig deaktiviert.



Tipp: Beispielskripte sind im so genannten *Script Repository der LogMeln-Community* verfügbar (Forum in englischer Sprache).

Eingebettetes Skript konfigurieren

Verwendete Skriptdatei Die Skriptdatei wurde noch nicht definiert.

Skriptdatei hochladen Formatanforderungen:
Maximale Größe 64 Kilobyte

Verwendete Ressourcendatei Die Ressourcendatei wurde noch nicht definiert.

Ressourcendatei hochladen Formatanforderungen:
Maximale Größe 2 Megabyte

Nach dem Neustart ausführen

Ausführen nach Minuten nach Beendigung der Verbindung

Zentralisierte Skripte

Erstellen einer neuen Skriptsammlung

Master-Administratoren können Skripte in eine gemeinsam genutzte Datenbank hochladen und sie dort organisieren und für Techniker freigeben.

1. Rufen Sie im Administrationscenter die Registerkarte **Globale Einstellungen** auf.
2. Klicken Sie unter **Zentralisierte Skripte** auf **Zentralisierte Skripte verwalten**.
Das Fenster **Zentralisierte Skripte** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Neue Sammlung**.
4. Geben Sie einen Namen für die Sammlung ein und klicken Sie auf **Erstellen**.
Die Sammlung wird erstellt.
5. Fügen Sie Skripte hinzu. Sie haben zwei Möglichkeiten.
 - Option 1: Fügen Sie ein neues Skript hinzu, indem Sie auf **Skript hinzufügen** klicken. Füllen Sie die Felder aus und wählen Sie die betreffenden Dateien aus. Mit einem Sternchen markierte Felder sind Pflichtfelder.
 - Option 2: Importieren Sie Skripte aus der Technikerkonsole oder aus einer anderen Sammlung, indem Sie auf **XML importieren** klicken.
6. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Freigeben einer Skriptsammlung für eine Technikergruppe

Master-Administratoren und Administratoren können beliebigen Technikergruppen in ihrem Organisationsbaum Skriptsammlungen zur Verfügung stellen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum des Administrationscenters die Technikergruppe aus, der Sie eine Skriptsammlung zur Verfügung stellen möchten.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie unter **Zentralisierte Skripte** die gewünschte Skriptsammlung im Feld **Alle Sammlungen** aus und klicken Sie auf **<< Hinzufügen**.

Der Name der Skriptsammlung wird im Feld **Für diese Gruppe verfügbare Sammlungen** angezeigt.



Tip: Sie möchten weitere Skriptsammlungen hinzufügen? Wiederholen Sie diesen Schritt für jede Sammlung, die Sie dieser Technikergruppe zur Verfügung stellen möchten.

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Skripte auszuführen. Vergewissern Sie sich, dass im Administrationscenter auf der Registerkarte **Organisation** die Berechtigung **Skripteinsatz** auf Gruppenebene aktiviert ist.

Bearbeiten einer Skriptsammlung

Master-Administratoren können ihre Skriptsammlungen bearbeiten.

1. Rufen Sie im Administrationscenter die Registerkarte **Globale Einstellungen** auf.
2. Klicken Sie unter **Zentralisierte Skripte** auf **Zentralisierte Skripte verwalten**. Das Fenster **Zentralisierte Skripte** wird angezeigt.
3. Bewegen Sie die Maus über die Skriptsammlung, die Sie bearbeiten möchten. Sie können folgende Änderungen vornehmen:
 - Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**, um eine Sammlung zu löschen.



- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Umbenennen**, um den Namen einer Sammlung zu ändern.



- So können Sie ein Skript aus der Sammlung löschen:
 1. Klicken Sie unter „Zentralisierte Skripte“ auf die gewünschte Sammlung. Die Liste der zur Sammlung gehörenden Skripte wird angezeigt.
 2. Wählen Sie das Skript aus, das Sie löschen möchten, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**.



Bearbeiten eines Skriptes in einer Sammlung

Master-Administratoren können Skripte in ihren Skriptsammlungen bearbeiten.

-
1. Rufen Sie im Administrationscenter die Registerkarte **Globale Einstellungen** auf.
 2. Klicken Sie unter **Zentralisierte Skripte** auf **Zentralisierte Skripte verwalten**.
Das Fenster **Zentralisierte Skripte** wird angezeigt.
 3. Wählen Sie die Skriptsammlung aus, die Sie bearbeiten möchten.
Die Skripte, die zur ausgewählten Skriptsammlung gehören, werden angezeigt.
 4. Wählen Sie das Skript aus, das Sie bearbeiten möchten. Sie können folgende Änderungen vornehmen:
 - Wählen Sie ein Skript aus und klicken Sie auf die Schaltfläche „Bearbeiten“, um Details dieses Skripts zu ändern.



- Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Autostart** einen numerischen Wert aus, um ein Skript automatisch auszuführen. Der Wert gibt an, mit welcher Priorität das Skript bei Sitzungsbeginn im Verhältnis zu den anderen automatisch gestarteten Skripten in der Sammlung ausgeführt wird. Beim Starten einer Support Sitzung wird beispielsweise das Skript mit dem Wert 1 zuerst ausgeführt; das Skript mit dem Wert 2 als zweites und so weiter.

Erstellen von Berichten

Erstellen von Berichten

Führen Sie folgende Schritte aus, um im Administrationscenter von LogMeIn Rescue einen Bericht zu erstellen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die Organisationseinheit aus, für die Sie den Bericht erstellen möchten.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Berichte** aus.
3. Wählen Sie im Dropdown-Feld **Berichtsbereich** aus, welche Art von Bericht Sie erstellen möchten.
4. Für die meisten Berichtsbereiche müssen Sie einen **Listentyp** wählen.
 - Wählen Sie **Alle auflisten**, um Informationen über bestimmte Sitzungen oder Anmeldungen anzuzeigen.
 - Wählen Sie **Zusammenfassung**, um Übersichtsinformationen zu sehen.
5. Sie können den Berichtszeitraum (**Datumsbereich**) auf zwei Arten festlegen:
 - Wählen Sie einen vordefinierten Berichtszeitraum (heute, gestern usw.).
 - Wählen Sie ein bestimmtes **Anfangsdatum** und ein **Enddatum**.
6. Wählen Sie die anzuwendende **Zeitzone**:
 - Wenn Sie **Ortszeit** wählen, werden alle Uhrzeiten abhängig von Ihrer aktuellen Zeitzone (in der Sie sich zum Zeitpunkt der Berichterstellung befinden) angegeben.
 - Wenn Sie **UTC** wählen, werden alle Uhrzeiten in der koordinierten Weltzeit angegeben, welche im Grunde identisch mit der Greenwich-Zeit (GMT) ist.
7. Legen Sie einen **Tageszeitraum** fest.

Sie können Berichte für beliebige Tageszeiten erstellen. Dies ist nützlich, um die Leistung Ihrer Mitarbeiter in verschiedenen Schichten zu analysieren.
8. Erstellen Sie den Bericht.
 - Klicken Sie auf **Bericht erstellen**, um den Bericht auf der Registerkarte „Berichte“ des Administrationscenters anzuzeigen.
 - Klicken Sie auf **Bericht in Excel (XML-Format) erstellen**, um den Bericht als Microsoft-Excel-Tabelle im XML-Format anzusehen oder zu speichern.
 - Klicken Sie auf **Bericht in Excel (Tabstopp-getrennt) erstellen**, um den Bericht als Microsoft-Excel-Tabelle im tabulatorgetrennten Format anzusehen oder zu speichern.

Zeitzonebeispiel

Ortszeit. Nehmen wir an, Sie sind in New York und erstellen einen Bericht für eine Technikergruppe mit Technikern in San Francisco und Paris. Die Uhrzeiten der Ereignisse werden in New Yorker Ortszeit angegeben. Ein Ereignis, das um 14:00:00 Uhr in San Francisco stattgefunden hat, erscheint im Bericht mit der Uhrzeit 17:00:00.

Ein Ereignis, das um 14:00:00 Uhr in Paris stattgefunden hat, erscheint im Bericht mit der Uhrzeit 08:00:00.

UTC. Nehmen wir an, Sie erstellen einen Bericht für eine Technikergruppe mit Technikern in San Francisco und Paris. Unabhängig von Ihrem Standort werden die Uhrzeiten der Ereignisse in UTC angegeben. Ein Ereignis, das um 14:00:00 Uhr in San Francisco (UTC-8) stattgefunden hat, erscheint im Bericht mit der Uhrzeit 22:00:00. Ein Ereignis, das um 14:00:00 Uhr in Paris (UTC+1) stattgefunden hat, erscheint im Bericht mit der Uhrzeit 13:00:00.

Bericht „Kundenbefragung“ (Alle auflisten)

Dieser Bericht listet die Ergebnisse **einzelner** Kundenbefragungen auf, die im Anschluss an von Mitgliedern der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums durchgeführten Sitzungen ausgefüllt wurden.

Jede Zeile steht für eine abgesendete Befragung.

Quelle	Die Namen aller Kanäle bzw. Technikergruppen, für die auf der Registerkarte Einstellungen im Abschnitt Kundenbefragung eine Kundenbefragung aktiviert wurde. Wenn allen Technikern einer Organisation eine „globale“ Befragung zugewiesen wurde, erscheint hier der Wert <code>Techniker</code> . Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Datum	Das Datum und die Uhrzeit, zu der der Techniker die Sitzung beendet hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
[Name]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: Globale Einstellungen > Benutzerdefinierte Felder > Name für Namensfeld . Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
[Spalten der Befragung]	Diese veränderlichen Spalten enthalten Antworten auf die Fragen, die auf der Registerkarte „Einstellungen“ im Abschnitt „Kundenbefragung“ definiert wurden. Numerische Werte entsprechen den beim Erstellen der Befragung eingegebenen Werten (Einstellungen > Kundenbefragung > Bearbeiten). Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Technikername	Der Name des Technikers, wie er im Feld Name auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Techniker-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Techniker-E-Mail	Der E-Mail-Adresse des Technikers. Für genehmigte Techniker wird die E-Mail-Adresse im Feld E-Mail auf der Registerkarte Organisation eingetragen. Für nicht aufgeführte Techniker wird die E-Mail-Adresse während der Einladungsphase eingetragen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Bericht „Kundenbefragung“ (Zusammenfassung)

Dieser Bericht listet die **gesammelten** Ergebnisse von Kundenbefragungen auf, die im Anschluss an von Mitgliedern der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums durchgeführten Sitzungen ausgefüllt wurden.

Jede Zeile steht für eine Organisationseinheit.

Quelle	Die Namen aller Kanäle bzw. Technikergruppen, für die auf der Registerkarte Einstellungen im Abschnitt Kundenbefragung eine Kundenbefragung aktiviert wurde. Wenn allen Technikern einer Organisation eine „globale“ Befragung zugewiesen wurde, erscheint hier der Wert <code>Techniker</code> . Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Anzahl der Befragungen	Die Gesamtzahl der erhaltenen Befragungen. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
[Spalten der Befragung]	Diese veränderlichen Spalten enthalten die Gesamtzahl der Antworten auf die Fragen, die auf der Registerkarte „Einstellungen“ im Abschnitt „Kundenbefragung“ definiert wurden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Bericht „Ausgabe der Kundenbefragung“ (Alle auflisten)

Dieser Bericht listet die Ergebnisse **einzelner** Kundenbefragungen auf, die im Anschluss an von Mitgliedern der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums durchgeführten Sitzungen ausgefüllt wurden. Außerdem zeigt er an, von welchem Techniker die Kundenbefragung ausgegeben wurde: von dem bei Sitzungsstart oder dem bei Sitzungsende aktiven Techniker.



Wichtig: Dieser Bericht ist nur verfügbar, wenn Sie im Administrationscenter die Option **Globale Einstellungen > Ausgabe der Kundenbefragung > Ausgabe der Befragung durch > Techniker Sitzungsende** ausgewählt haben.

Jede Zeile steht für eine abgesendete Befragung.

Quelle	Die Namen aller Kanäle bzw. Technikergruppen, für die auf der Registerkarte Einstellungen im Abschnitt Kundenbefragung eine Kundenbefragung aktiviert wurde. Wenn allen Technikern einer Organisation eine „globale“ Befragung zugewiesen wurde, erscheint hier der Wert <code>Techniker</code> . Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Datum	Das Datum und die Uhrzeit, zu der der Techniker die Sitzung beendet hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
[Name]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: Globale Einstellungen > Benutzerdefinierte Felder > Name für Namensfeld . Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Technikername	Der Name des Technikers, wie er im Feld Name auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Techniker-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Techniker-E-Mail	Der E-Mail-Adresse des Technikers. Für genehmigte Techniker wird die E-Mail-Adresse im Feld E-Mail auf der Registerkarte Organisation eingetragen. Für nicht aufgeführte Techniker wird die E-Mail-Adresse während der Einladungsphase eingetragen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Befragung ausgegeben durch Techniker Sitzungsende	Gibt an, welcher Techniker die Kundenbefragung ausgegeben hat: <ul style="list-style-type: none"> • Ja: Der bei Sitzungsende aktive Techniker hat die Befragung ausgegeben. • Nein: Der bei Sitzungsstart aktive Techniker hat die Befragung ausgegeben.

Bericht „Ausgabe der Kundenbefragung“ (Zusammenfassung)

Dieser Bericht listet die **gesammelten** Ergebnisse von Kundenbefragungen auf, die im Anschluss an von Mitgliedern der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums durchgeführten Sitzungen ausgefüllt wurden. Außerdem zeigt er an, von welchem Techniker die Kundenbefragung ausgegeben wurde: von dem bei Sitzungsstart oder dem bei Sitzungsende aktiven Techniker.



Wichtig: Dieser Bericht ist nur verfügbar, wenn Sie im Administrationscenter die Option **Globale Einstellungen > Ausgabe der Kundenbefragung > Ausgabe der Befragung durch > Techniker Sitzungsende** ausgewählt haben.

Jede Zeile steht für eine Organisationseinheit.

Quelle	Die Namen aller Kanäle bzw. Technikergruppen, für die auf der Registerkarte Einstellungen im Abschnitt Kundenbefragung eine Kundenbefragung aktiviert wurde. Wenn allen Technikern einer Organisation eine „globale“ Befragung zugewiesen wurde, erscheint hier der Wert Techniker . Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Anzahl der Befragungen	Die Gesamtzahl der erhaltenen Befragungen. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
[Spalten der Befragung]	Diese veränderlichen Spalten enthalten die Gesamtzahl der Antworten auf die Fragen, die auf der Registerkarte „Einstellungen“ im Abschnitt „Kundenbefragung“ definiert wurden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Befragung ausgegeben durch Techniker Sitzungsende	Gibt an, welcher Techniker die Kundenbefragung ausgegeben hat: <ul style="list-style-type: none"> • Ja: Der bei Sitzungsende aktive Techniker hat die Befragung ausgegeben. • Nein: Der bei Sitzungsstart aktive Techniker hat die Befragung ausgegeben.

Bericht „Leistung“ (Alle auflisten)

Dieser Bericht enthält Angaben zur **persönlichen** Leistung, die jedes Mitglied der gewählten Einheit im festgelegten Zeitraum erbracht hat.

Jede Zeile steht für einen Techniker.

Technikername	Der Name des Technikers, wie er im Feld Name auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Techniker-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Techniker-E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Technikers, wie sie im Feld E-Mail auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Angemeldet: Gesamtdauer	Dieser Wert gibt an, wie lange jeder Techniker insgesamt in der Technikerkonsole angemeldet war. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Anzahl der Sitzungen	Die Anzahl der bearbeiteten Sitzungen pro Techniker. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Anzahl der Sitzungen pro Stunde	Die Anzahl der Sitzungen eines Technikers dividiert durch die Zeit, die er insgesamt angemeldet war. Anhand dieses Wertes können Sie abschätzen, wie viele Sitzungen ein Techniker pro Stunde abwickeln kann. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Durchschnittliche Aufruf-Geschwindigkeit	Die durchschnittliche Zeit, die vor dem Sitzungsstart durch den Techniker vergangen ist, seit die Sitzung den Status „Wartend“ erhalten hat. Aus Sicht des Kunden ist dies die Zeit, während der er die Meldung <code>Auf Techniker warten</code> sieht. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Durchschnittliche Dauer	Die Zeit, die die Sitzungen eines bestimmten Technikers durchschnittlich gedauert haben. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Arbeitszeit (Durchschnitt)	Die Arbeitszeit gibt an, wie lange die Technikerkonsole während einer Sitzung effektiv in Verwendung war. Dies ist die Zeit, während der Funktionen der Technikerkonsole aktiv genutzt wurden: Die Sitzung muss (1) ausgewählt sein und es muss (2) eine aktive Verbindung zum Applet bestehen, wobei (3) die Technikerkonsole im Vordergrund sein muss und (4) der Techniker nicht abwesend sein darf. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Längste Sitzung	Die Dauer der längsten durchgehenden Sitzung eines Technikers. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Aktive Zeit insgesamt	Die Gesamtdauer, die alle Sitzungen eines Technikers im Status „Aktiv“ verbracht haben. Die aktive Zeit wird vom Aufrufen (Status „Aktiv“) bis zum Beenden (Status „Geschlossen“) der Sitzung gemessen, wobei Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau nicht berücksichtigt werden. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Arbeitszeit insgesamt	Die Arbeitszeit gibt an, wie lange die Technikerkonsole während einer Sitzung effektiv in Verwendung war. Dies ist die Zeit, während der Funktionen der

Technikerkonsole aktiv genutzt wurden: Die Sitzung muss (1) ausgewählt sein und es muss (2) eine aktive Verbindung zum Applet bestehen, wobei (3) die Technikerkonsole im Vordergrund sein muss und (4) der Techniker nicht abwesend sein darf. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Bericht „Leistung“ (Zusammenfassung)

Dieser Bericht enthält Angaben zur **Gesamtleistung**, die alle Mitglieder der gewählten Einheit im festgelegten Zeitraum erbracht haben.

Anzahl der Sitzungen	Die Gesamtzahl der bearbeiteten Sitzungen. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Angemeldet: Gesamtdauer	Dieser Wert gibt an, wie lange die Techniker insgesamt in der Technikerkonsole angemeldet waren. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Durchschnittliche Anzahl der Sitzungen pro Stunde	Die durchschnittliche Anzahl der Sitzungen, die pro Stunde abgewickelt wurden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Durchschnittliche Aufruf-Geschwindigkeit	Die durchschnittliche Zeit, die von Beginn des Status „Wartend“ bis zu Beginn des Status „Aktiv“ vergangen ist (bis die Sitzung von einem Techniker aufgerufen wurde). Aus Sicht des Kunden ist dies die Zeit, während der er die Meldung <code>Auf Techniker warten</code> sieht. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Durchschnittliche Sitzungsdauer	Die durchschnittliche Dauer der von den Technikern der gewählten Einheit bearbeiteten Sitzungen. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Arbeitszeit (Durchschnitt)	Die Arbeitszeit gibt an, wie lange die Technikerkonsole während einer Sitzung effektiv in Verwendung war. Dies ist die Zeit, während der Funktionen der Technikerkonsole aktiv genutzt wurden: Die Sitzung muss (1) ausgewählt sein und es muss (2) eine aktive Verbindung zum Applet bestehen, wobei (3) die Technikerkonsole im Vordergrund sein muss und (4) der Techniker nicht abwesend sein darf. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Gesamte Sitzungsdauer	Die Gesamtdauer der von den Technikern der gewählten Einheit bearbeiteten Sitzungen. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Längste Sitzung	Die Dauer der längsten Sitzung, die während des festgelegten Zeitraums von einem beliebigen Mitglied der gewählten Einheit abgewickelt wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Aktive Zeit insgesamt	Die Gesamtdauer, die alle Sitzungen im Status „Aktiv“ verbracht haben. Die aktive Zeit wird vom Aufrufen (Status „Aktiv“) bis zum Beenden (Status „Geschlossen“) der Sitzung gemessen, wobei Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau nicht berücksichtigt werden. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Arbeitszeit insgesamt Die Arbeitszeit gibt an, wie lange die Technikerkonsole während einer Sitzung effektiv in Verwendung war. Dies ist die Zeit, während der Funktionen der Technikerkonsole aktiv genutzt wurden: Die Sitzung muss (1) ausgewählt sein und es muss (2) eine aktive Verbindung zum Applet bestehen, wobei (3) die Technikerkonsole im Vordergrund sein muss und (4) der Techniker nicht abwesend sein darf. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Bericht „Anmeldungen“ (Alle auflisten)

Dieser Bericht enthält Angaben zu jeder **einzelnen** Anmeldung, die ein Mitglied der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums vorgenommen hat.

Dieser Bericht kann für eine beliebige Organisationseinheit erstellt werden.

Jede Zeile steht für eine einzelne Anmeldung.

Anmeldedatum	Das Datum der Anmeldung, basierend auf der gewählten Zeitzone. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Name	Der Name des Benutzers, wie er im Feld Name auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Benutzer-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse des Rescue-Benutzers, wie sie im Feld E-Mail auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Anfangszeit	Die genaue Uhrzeit der Anmeldung. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Endzeit	Die genaue Uhrzeit der Abmeldung. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Angemeldet: Gesamtdauer	Die Gesamtdauer der Anmeldung bei LogMeln Rescue. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
IP-Adresse	Die IP-Adresse, mit der sich der Benutzer angemeldet hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 15 Zeichen.
Besetztzeit	Die Zeitdauer im Status „Beschäftigt“. Wird nur für Techniker aufgezeichnet. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Abwesenheitszeit	Die Zeitdauer im Status „Abwesend“. Wird nur für Techniker aufgezeichnet. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Leerlaufzeit	Wenn ein Techniker bei der Technikerkonsole angemeldet ist, aber keine Sitzungen vorhanden sind, spricht man von Leerlaufzeit. Die Leerlaufzeit endet, sobald eine beliebige Sitzung in der Technikerkonsole einen beliebigen Status annimmt. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Bericht „Anmeldungen“ (Zusammenfassung)

Dieser Bericht enthält **gesammelte** Angaben zu den Anmeldungen, die Mitglieder der gewählten Einheit im festgelegten Zeitraum vorgenommen haben.

Dieser Bericht kann für eine beliebige Organisationseinheit erstellt werden.

Jede Zeile steht für ein Mitglied der Organisation.

Name	Der Name des Rescue-Benutzers, wie er im Feld Name auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Benutzer-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse des Rescue-Benutzers, wie sie im Feld E-Mail auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Spitzname	Der Spitzname des Rescue-Benutzers, wie er im Feld Spitzname auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Gruppe	Der Name der Administrator- oder Technikergruppe, bei der der Benutzer zum Zeitpunkt der Anmeldung Mitglied war. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Benutzer erstellt am	Der Tag, an dem der Benutzer über die Registerkarte „Organisation“ mit einem gültigen Namen und einer gültigen E-Mail-Adresse zur Organisation hinzugefügt wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Anzahl Anmeldungen	Die Anzahl der einzelnen Anmeldungen, die während des festgelegten Zeitraums registriert wurden. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Angemeldet: Durchschnittsdauer	Die durchschnittliche Dauer der Anmeldungen bei LogMeln Rescue. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Angemeldet: Gesamtdauer	Die Gesamtdauer der Anmeldungen bei LogMeln Rescue. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Besetzzeit insgesamt	Die Gesamtzeit im Status „Beschäftigt“. Wird nur für Techniker aufgezeichnet. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Abwesenheitszeit insgesamt	Die Gesamtzeit im Status „Abwesend“. Wird nur für Techniker aufgezeichnet. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Leerlaufzeit gesamt	Wenn ein Techniker bei der Technikerkonsole angemeldet ist, aber keine Sitzungen vorhanden sind, spricht man von Leerlaufzeit. Die Leerlaufzeit endet, sobald eine beliebige Sitzung in der Technikerkonsole einen beliebigen Status annimmt. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Bericht „Sitzungen“ (Alle auflisten)

Dieser Bericht enthält Angaben zu jeder **einzelnen** Sitzung, die Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums durchgeführt haben.

Jede Zeile steht für eine einzelne Sitzung.

Anfangszeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung den Status „Aktiv“ erhalten hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Endzeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung in den Status „Geschlossen“ oder „Zeitüberschreitung“ gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit der letzten Aktion	<p>Die genaue Uhrzeit der Aktion, die den „Einsatz“ des Technikers beendet hat. Ein Techniker ist im Einsatz, wenn er gerade eine Sitzung abwickelt, wobei zwischen der Technikerkonsole und dem Applet eine funktionierende Verbindung bestehen muss (d. h. die Sockets von Technikerkonsole und Applet sind verbunden). Der Einsatz des Technikers wird durch eine der folgenden Aktionen beendet:</p> <ul style="list-style-type: none">• Der Status des Technikers ändert sich auf „Abwesend“.• Die Verbindung zwischen dem Techniker und dem Kunden wird unterbrochen.• Die Auswahl der Registerkarte „Sitzung“ wird aufgehoben oder die Technikerkonsole wird in den Hintergrund verschoben, während es kein aktives losgelöstes Sitzungsfenster gibt.• Das losgelöste Sitzungsfenster wird inaktiv, während die Registerkarte „Sitzung“ nicht ausgewählt bzw. die Technikerkonsole im Hintergrund ist.• Die Sitzung wird vom Techniker oder einem Administrator beendet, angehalten oder übertragen. <p>Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.</p>
Technikername	Der Name des Technikers, wie er im Feld Name auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Techniker-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Techniker-E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Technikers, wie sie im Feld E-Mail auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungstyp	<p>Die kundenseitig verwendete Technik. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 100 Zeichen. Folgende Werte sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mobile-Applet• Calling Card• Instant Chat• Unbeaufsichtigt• LAN-interne Verbindungen• Applet

Status	<p>Der letzte Status zu dem Zeitpunkt, als der betreffende Techniker die letzte Aktion ausgeführt hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen. Folgende Werte sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verbindung wird hergestellt • Wartend • Aktiv • Vom Kunden geschlossen • Vom Techniker geschlossen • Übertragung läuft • Übertragung abgeschlossen • Von wartendem Kunden geschlossen • Zeitüberschreitung • Abgebrochen: Techniker wurde gelöscht oder deaktiviert • Computer wird neu gestartet • Verbindung wird wiederhergestellt • Angehalten • Zeitüberschreitung: Vom Techniker geschlossen • Offline • Verbindung getrennt • Neustart abgeschlossen • Vom Kunden abgelehnt
[Name]	<p>Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: Globale Einstellungen > Benutzerdefinierte Felder > Name für Namensfeld. Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.</p>
[Benutzerdefinierte Felder]	<p>Der Name dieser Spalten hängt von den folgenden Einstellungen ab: Globale Einstellungen > Benutzerdefinierte Felder > Name für benutzerdefiniertes Feld. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.</p>
Auftrags-ID	<p>Ein benutzerdefiniertes Feld, um Rescue-Sitzungen einem CRM-System zuzuordnen. Kann auch für andere administrative Zwecke verwendet werden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 256 Zeichen.</p>
Kunden-IP-Adresse	<p>Die IP-Adresse des Kunden. Wenn im Bericht kein Wert angegeben ist, ist in Ihrem Unternehmen wahrscheinlich die Option ausgewählt, keine Informationen zu den IP-Adressen der Kunden zu speichern (Globale Einstellungen > IP-Adresse des Kunden nicht speichern). Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 15 Zeichen.</p>
Geräte-ID	<p>Die Kennung des Kundengerätes. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.</p>
Verwendete Tools	<p>In dieser Spalte werden die Technikerkonsolen-Tools aufgelistet, die der Techniker während der Sitzung verwendet hat. Am Ende des Berichts finden Sie eine Erklärung der Tools und eine Erläuterung der Abkürzungen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.</p>
Gelöst/Nicht gelöst	<p>Diese Spalte wird nicht mehr aktiv verwendet, kann jedoch Ergebnisse enthalten, wenn Berichte über vor Mai 2009 abgehaltene Sitzungen erstellt werden (Gelöst/Nicht gelöst, wie vom Techniker eingegeben). Datentyp: Zeichenfolge.</p>

Kanal-ID	Die Kanal-ID des während der Sitzung verwendeten Kanals. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Kanalname	Der Name des während der Sitzung verwendeten Kanals. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Calling Card	Der Name des Installationsprogramms für die während der Sitzung verwendete Calling Card. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Zeit für Verbindungsaufbau	Die Zeit vom Beginn des Applet-Downloads bis zum Zeitpunkt, zu dem die Sitzung mit dem Status „Wartend“ in die Warteschlange aufgenommen wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Wartezeit	Die Zeit vom Beginn des Status „Wartend“ bis zum Sitzungsstart (Status „Aktiv“). Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Gesamtzeit	Die gesamte Zeitdauer im Status „Aktiv“ plus Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau. Die Zeit für die Verbindungsherstellung und die Wartezeit werden nicht berücksichtigt. Dieser Wert entspricht nicht der in der Sitzungsliste der Technikerkonsole angezeigten Gesamtzeit. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Aktive Zeit	Die Gesamtzeit, die die Sitzung im Status „Aktiv“ verbracht hat. Die aktive Zeit wird vom Aufrufen (Status „Aktiv“) bis zum Beenden (Status „Geschlossen“) der Sitzung gemessen, wobei Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau nicht berücksichtigt werden. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Arbeitszeit	Die Arbeitszeit gibt an, wie lange die Technikerkonsole während einer Sitzung effektiv in Verwendung war. Dies ist die Zeit, während der Funktionen der Technikerkonsole aktiv genutzt wurden: Die Sitzung muss (1) ausgewählt sein und es muss (2) eine aktive Verbindung zum Applet bestehen, wobei (3) die Technikerkonsole im Vordergrund sein muss und (4) der Techniker nicht abwesend sein darf. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Haltezeit	Die Zeitdauer, die die Sitzung im Status „Angehalten“ verbracht hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragungszeit	Die Zeitdauer, die die Sitzung im Status „Übertragen“ verbracht hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für Neustart	Die Zeitdauer, die die Sitzung im Status „Computer wird neu gestartet“ verbracht hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für erneuten Verbindungsaufbau	Die Zeitdauer, die die Sitzung aufgrund eines Problems auf der Kundenseite im Status „Verbindung wird wiederhergestellt“ verbracht hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Plattform	Das Betriebssystem des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 20 Zeichen.
Browsertyp	Der Browsertyp, in dem der Kunde die Instant-Chat-Sitzung gestartet hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: nicht angegeben.

Bericht „Sitzungen“ (Zusammenfassung)

Dieser Bericht enthält **gesammelte** Angaben zu allen Sitzungen, die Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums durchgeführt haben.

Anzahl der Sitzungen	Die Gesamtzahl der bearbeiteten Sitzungen. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Durchschnittliche Sitzungsdauer	Die durchschnittliche Dauer der Sitzungen. Die gesamte Sitzungsdauer dividiert durch die Anzahl der Sitzungen. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Gesamte Sitzungsdauer	Die Gesamtdauer aller Sitzungen. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Durchschnittliche Aufrufzeit	Die durchschnittliche Zeit, die vor dem Sitzungsstart durch einen Techniker vergangen ist, seit die Sitzung den Status „Wartend“ erhalten hat. Aus Sicht des Kunden ist dies die Zeit, während der er die Meldung „Auf Techniker warten“ sieht. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Aufrufzeit insgesamt	Die Zeit, die bei allen Sitzungen insgesamt vor dem Sitzungsstart durch den Techniker vergangen ist, seit die Sitzung den Status „Wartend“ erhalten hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Aktive Zeit (Durchschnitt)	Die durchschnittliche Zeit im Status „Aktiv“. Die aktive Zeit wird vom Aufrufen (Status „Aktiv“) bis zum Beenden (Status „Geschlossen“) der Sitzung gemessen, wobei Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau nicht berücksichtigt werden. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Aktive Zeit insgesamt	Die Gesamtzeit, die alle Sitzungen im Status „Aktiv“ verbracht haben. Die aktive Zeit wird vom Aufrufen (Status „Aktiv“) bis zum Beenden (Status „Geschlossen“) der Sitzung gemessen, wobei Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau nicht berücksichtigt werden. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Arbeitszeit (Durchschnitt)	Die Arbeitszeit gibt an, wie lange die Technikerkonsole während einer Sitzung effektiv in Verwendung war. Dies ist die Zeit, während der Funktionen der Technikerkonsole aktiv genutzt wurden: Die Sitzung muss (1) ausgewählt sein und es muss (2) eine aktive Verbindung zum Applet bestehen, wobei (3) die Technikerkonsole im Vordergrund sein muss und (4) der Techniker nicht abwesend sein darf. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Arbeitszeit insgesamt	Die Gesamtnutzungsdauer der Technikerkonsole während aller Sitzungen. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Haltezeit (Durchschnitt)	Die durchschnittliche Zeit im Status „Angehalten“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Haltezeit insgesamt	Die Gesamtzeit im Status „Angehalten“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragungszeit (Durchschnitt)	Die durchschnittliche Zeit im Status „Übertragen“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragungszeit insgesamt	Die Gesamtzeit im Status „Übertragen“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für Neustart (Durchschnitt)	Die durchschnittliche Zeit im Status „Computer wird neu gestartet“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Zeit für Neustart insgesamt	Die Gesamtzeit im Status „Computer wird neu gestartet“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für erneuten Verbindungsaufbau (Durchschnitt)	Die durchschnittliche Zeit im Status „Verbindung wird wiederhergestellt“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für erneuten Verbindungsaufbau insgesamt	Die Gesamtzeit im Status „Verbindung wird wiederhergestellt“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Längste Sitzungsdauer	Die Dauer der längsten durchgehenden Sitzung. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Anzahl entgangener Sitzungen	Die Anzahl der Sitzungen, die nicht aufgerufen wurden (d. h. Sitzungen, die nie den Status „Aktiv“ erhalten haben). Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.

Chatprotokollbericht

Dieser Bericht gibt das Chatprotokoll und die Sitzungsnotizen jeder einzelnen Sitzung wieder, die von einem Mitglied der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums abgewickelt wurde.

Jede Zeile steht für eine einzelne Sitzung.

Anfangszeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung den Status „Aktiv“ erhalten hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Endzeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung in den Status „Geschlossen“ oder „Zeitüberschreitung“ gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Gesamtzeit	Die gesamte Zeitdauer im Status „Aktiv“ plus Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau. Die Zeit für die Verbindungsherstellung und die Wartezeit werden nicht berücksichtigt. Dieser Wert entspricht nicht der in der Sitzungsliste der Technikerkonsole angezeigten Gesamtzeit. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
[Name]	Die Namen aller Kanäle bzw. Technikergruppen, für die auf der Registerkarte Einstellungen im Abschnitt Kundenbefragung eine Kundenbefragung aktiviert wurde. Wenn allen Technikern einer Organisation eine „globale“ Befragung zugewiesen wurde, erscheint hier der Wert <code>Techniker</code> . Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Technikername	Der Name des Technikers, wie er im Feld Name auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Techniker-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Techniker-E-Mail	Der E-Mail-Adresse des Technikers. Für genehmigte Techniker wird die E-Mail-Adresse im Feld E-Mail auf der Registerkarte Organisation eingetragen.

Für nicht aufgeführte Techniker wird die E-Mail-Adresse während der Einladungsphase eingetragen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Chatprotokoll Wenn ein Chatprotokoll verfügbar ist, wird ein Symbol angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol, um das Protokoll zu sehen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 2048 Zeichen.

Notizen Wenn Notizen verfügbar sind, wird ein Symbol angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol, um die Notizen zu sehen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 1024 Zeichen.



Hinweis: Bei Kollaborationssitzungen enthält das Protokoll sämtliche Angaben zur Sitzung – einschließlich Systemmeldungen, Chatnachrichten zwischen den Technikern sowie Chatnachrichten zwischen den Technikern und dem Kunden.

Beispiel für ein Chatprotokoll

Dieses Beispiel zeigt das Chatprotokoll für die Sitzung, die auch als Beispiel für den Bericht „Chatprotokoll für Kollaborationssitzung“ herangezogen wurde. Bitte beachten Sie, dass dies die Perspektive des leitenden Technikers ist.

```
9:19 AM Verbindung herstellen zu: [...]
9:19 AM Verbindung mit Applet hergestellt (RSA 2048 Bit, AES256-SHA 256 Bit)
9:19 AM Auf P2P umgeschaltet
9:19 AM Techniker 2 zur Sitzung eingeladen...
9:19 AM Techniker 2 ist der Sitzung beigetreten
9:19 AM «Techniker 1»: Dies kann nur von Technikern gelesen werden
9:20 AM «Techniker 2»: Dies kann nur von Technikern gelesen werden
9:20 AM Techniker 1: Dies kann vom Techniker und vom Kunden gelesen werden
9:20 AM Techniker 2: Dies kann vom Techniker und vom Kunden gelesen werden
9:20 AM Kunde: Dies wird vom Kunden an die Techniker gesendet
9:20 AM Der Techniker hat die Sitzung beendet.
```

Löschen von Chatprotokollen

Wenn während einer Sitzung vertrauliche Informationen ausgetauscht werden, können **Master-Administratoren** das Chatprotokoll der Sitzung löschen, damit die vertraulichen Informationen nicht in den Chatprotokollbericht aufgenommen werden.

1. Gehen Sie, wenn Sie als Master-Administrator angemeldet sind, zum Organisationsbaum und wählen Sie eine Organisationseinheit aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Berichte** aus.
3. Wählen Sie unter **Berichtsbereich** die Option **Chatprotokoll** aus.
4. Machen Sie die Sitzungen mit den zu löschenden Chatprotokollen ausfindig:
 - Option 1: Wenn Sie die Chatprotokolle mehrerer Sitzungen löschen möchten oder die genaue Sitzungs-ID nicht wissen, sollten Sie zuerst einen Chatprotokollbericht **im HTML-Format** erstellen. Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung finden Sie unter [Erstellen von Berichten](#) auf Seite 96.
 - Option 2: Wenn Ihnen die Sitzungs-ID der gewünschten Sitzung bereits bekannt ist, geben Sie diese in das Feld **Sitzungs-ID** ein und klicken Sie auf **Suchen**.
5. Klicken Sie in der Spalte **Löschen** neben jeder zutreffenden Sitzung auf das **Papierkorbsymbol**. Die Chatprotokolle aller ausgewählten Sitzungen werden zum Löschen vorgemerkt. Die Chatprotokolle werden **nicht** sofort gelöscht.



Tip: Wenn Sie es sich anders überlegen, können Sie den Löschvorgang innerhalb von 24 Stunden widerrufen, indem Sie in der Spalte „Löschen“ auf das Symbol  klicken.

Die Chatprotokolle werden 24 Stunden, nachdem sie zum Löschen vorgemerkt wurden, gelöscht. Noch ausstehende Löschvorgänge werden im Chatprotokollbericht angeführt; gelöschte Chatprotokolle nicht.

Bericht „Chatprotokoll für Kollaborationssitzungen“

Dieser Bericht enthält die Chatprotokolle jeder einzelnen Sitzung, an der ein Mitglied der gewählten Einheit als kollaborierender Techniker beteiligt war.

Anfangszeit	Des kollaborierenden Technikers. Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung den Status „Aktiv“ erhalten hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Endzeit	Des kollaborierenden Technikers. Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung den Status „Aktiv“ erhalten hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Gesamtzeit	Die Zeitdauer, die der kollaborierende Techniker mit der Sitzung beschäftigt war. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
[Name]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: Globale Einstellungen > Benutzerdefinierte Felder > Name für Namensfeld . Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Technikername	Der Name des Technikers, wie er im Feld Name auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Techniker-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Techniker-E-Mail	Der E-Mail-Adresse des Technikers. Für genehmigte Techniker wird die E-Mail-Adresse im Feld E-Mail auf der Registerkarte Organisation eingetragen. Für nicht aufgeführte Techniker wird die E-Mail-Adresse während der Einladungsphase eingetragen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Chatprotokoll	Das Protokoll einer Kollaborationssitzung enthält sämtliche Angaben zur Kollaborationssitzung – einschließlich Systemmeldungen, Chatnachrichten zwischen den Technikern sowie Chatnachrichten zwischen den Technikern und dem Kunden. Klicken Sie auf das Symbol, um das Protokoll zu sehen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 2048 Zeichen.

Beispiel für ein Chatprotokoll einer Kollaborationssitzung

Dieses Beispiel zeigt das Chatprotokoll einer Kollaborationssitzung für jene Sitzung, die auch als Beispiel für den Bericht „Chatprotokoll“ herangezogen wurde. Bitte beachten Sie, dass dies die Perspektive des kollaborierenden Technikers ist.

```
9:19 AM Eingehende gemeinsame Sitzung von: Techniker 1
9:19 AM Verbindung herstellen mit: [...]
```

```

9:19 AM Verbindung mit Applet hergestellt (RSA 2048 Bit, AES256-SHA 256
Bit)
9:19 AM Zu P2P gewechselt
9:19 AM «Techniker 1»: Dies kann nur von Technikern gelesen werden
9:20 AM «Techniker 2»: Dies kann nur von Technikern gelesen werden
9:20 AM Techniker 1: Dies kann vom Techniker und vom Kunden gelesen werden
9:20 AM Techniker 2: Dies kann vom Techniker und vom Kunden gelesen werden
9:20 AM Kunde: Dies wird vom Kunden an die Techniker gesendet
9:20 AM Der leitende Techniker hat die Sitzung beendet
9:20 AM Verbindung beendet (Applet)
9:21 AM Der Techniker hat die Sitzung beendet.

```

Bericht „Benutzerdefinierte Felder“

Dieser Bericht enthält die in die benutzerdefinierten Felder eingegebenen Daten zu einzelnen Sitzungen, die Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums durchgeführt haben.

Jede Zeile steht für einen während einer einzelnen Sitzung eingegebenen Datensatz.

Anfangszeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung den Status „Aktiv“ erhalten hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Endzeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung in den Status „Geschlossen“ oder „Zeitüberschreitung“ gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Gesamtzeit	Die gesamte Zeitdauer im Status „Aktiv“ plus Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau. Die Zeit für die Verbindungsherstellung und die Wartezeit werden nicht berücksichtigt. Dieser Wert entspricht nicht der in der Sitzungsliste der Technikerkonsole angezeigten Gesamtzeit. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
[Name]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: Globale Einstellungen > Benutzerdefinierte Felder > Name für Namensfeld . Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
[Benutzerdefinierte Felder]	Der Name dieser Spalten hängt von den folgenden Einstellungen ab: Globale Einstellungen > Benutzerdefinierte Felder > Name für benutzerdefiniertes Feld . Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Auftrags-ID	Ein benutzerdefiniertes Feld, um Rescue-Sitzungen einem CRM-System zuzuordnen. Kann auch für andere administrative Zwecke verwendet werden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 256 Zeichen.
Technikername	Der Name des Technikers, wie er im Feld Name auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Techniker-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Techniker-E-Mail	Der E-Mail-Adresse des Technikers. Für genehmigte Techniker wird die E-Mail-Adresse im Feld E-Mail auf der Registerkarte Organisation eingetragen.

Für nicht aufgeführte Techniker wird die E-Mail-Adresse während der Einladungsphase eingetragen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Bericht „Entgangene Sitzungen“ (Alle auflisten)

Dieser Bericht enthält Angaben zu jeder einzelnen Sitzung, die Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums verpasst haben.

Entgangene Sitzungen sind Sitzungen, die in die Warteschlange aufgenommen werden, aber nie den Status „Aktiv“ erhalten.

Jede Zeile steht für eine entgangene Sitzung.

Anfangszeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung den Status „Wartend“ erhalten hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Endzeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung vom Kunden abgebrochen wurde (Status „Geschlossen“) oder das Zeitlimit überschritten hat (Status „Zeitüberschreitung“). Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Wartezeit	Die Zeitdauer von der Anfangszeit bis zur Endzeit. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungstyp	Die kundenseitig verwendete Technik. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 100 Zeichen. Folgende Werte sind möglich: <ul style="list-style-type: none">• Mobile-Applet• Calling Card• Instant Chat• Unbeaufsichtigt• LAN-interne Verbindungen• Applet
Status	Der letzte Status zu dem Zeitpunkt, zu dem die Sitzung beendet wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
[Name]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: Globale Einstellungen > Benutzerdefinierte Felder > Name für Namensfeld . Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
[Benutzerdefinierte Felder]	Der Name dieser Spalten hängt von den folgenden Einstellungen ab: Globale Einstellungen > Benutzerdefinierte Felder > Name für benutzerdefiniertes Feld . Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Auftrags-ID	Ein benutzerdefiniertes Feld, um Rescue-Sitzungen einem CRM-System zuzuordnen. Kann auch für andere administrative Zwecke verwendet werden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 256 Zeichen.
Kunden-IP-Adresse	Die IP-Adresse des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 15 Zeichen.
Private Sitzung	Für private Sitzungen wird in dieser Spalte der Name des initiiierenden Technikers aufgeführt. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Kanal	Für Kanalsitzungen ist dies der Name des eingehenden Kanals. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Technikerguppe	Der Name der Technikerguppe, der der Techniker zum Zeitpunkt der entgangenen Sitzung angehörte. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Bericht „Entgangene Sitzungen“ (Zusammenfassung)

Dieser Bericht enthält **gesammelte** Angaben zu allen Sitzungen, die Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums verpasst haben.

Entgangene Sitzungen sind Sitzungen, die in die Warteschlange aufgenommen werden, aber nie den Status „Aktiv“ erhalten.

Anzahl entgangener Sitzungen	Die Gesamtzahl der Sitzungen, die nie von einem Techniker aufgerufen wurden. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Durchschnittliche Wartezeit	Die durchschnittliche Zeit, die Kunden warten mussten, bevor sie die Sitzung abgebrochen haben oder das Zeitlimit überschritten wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Gesamtwartezeit	Die Gesamtzeit, die Kunden warten mussten, bevor sie die Sitzung abgebrochen haben oder das Zeitlimit überschritten wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Längste Sitzung	Die längste Zeit, die ein Kunde warten musste, bevor er die Sitzung abgebrochen hat oder das Zeitlimit überschritten wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Bericht „Übertragene Sitzungen“

Dieser Bericht enthält Angaben zu jeder einzelnen Sitzung, die von Mitgliedern der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums übertragen wurde.

Jede Zeile steht für eine Sitzungsübertragung.

Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragungszeitpunkt	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Wartezeit	Die Zeit, bis die Sitzung entweder vom Kunden abgebrochen oder erneut übertragen wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
[Name]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: Globale Einstellungen > Benutzerdefinierte Felder > Name für Namensfeld . Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Übertragen durch	Der Benutzer, der die Übertragung eingeleitet hat. Für Kanalsitzungen, die gemäß den unter Einstellungen > Sitzungsverwaltung > Wartende Sitzungen automatisch übertragen festgelegten Regeln automatisch übertragen werden, wird der Wert <code>System</code> angezeigt. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragen von	Der Techniker oder Kanal, von dem die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragen an	Der Techniker oder Kanal, an den die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragungskommentar	Der Wert des Feldes Kommentar im Dialogfeld „Sitzung übergeben“. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragungszeit	Die Zeitdauer der Übertragung. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Übertragene Sitzungen – erweiterter Bericht

Dieser Bericht enthält Angaben zu jeder einzelnen Sitzung, die von Mitgliedern der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums übertragen wurde.

Jede Zeile steht für eine Sitzungsübertragung.

Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragungszeitpunkt	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Wartezeit	Die Zeit, bis die Sitzung entweder vom Kunden abgebrochen oder erneut übertragen wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
[Name]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: Globale Einstellungen > Benutzerdefinierte Felder > Name für Namensfeld . Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragen durch – Techniker-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer, die den Techniker identifiziert, der die Übertragung eingeleitet hat. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragen durch	Der Benutzer, der die Übertragung eingeleitet hat. Für Kanalsitzungen, die gemäß den unter Einstellungen > Sitzungsverwaltung > Wartende Sitzungen automatisch übertragen festgelegten Regeln automatisch übertragen werden, wird der Wert <code>System</code> angezeigt. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragen von – Techniker-/Kanal-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer, die den Techniker bzw. den Kanal identifiziert, von dem die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.

Übertragen von	Der Techniker oder Kanal, von dem die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragen an – Techniker-/Kanal-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer, die den Techniker bzw. den Kanal identifiziert, an den die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragen an	Der Techniker oder Kanal, an den die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragungskommentar	Der Wert des Feldes Kommentar im Dialogfeld „Sitzung übergeben“. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragungszeit	Die Zeitdauer der Übertragung. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragen von – Technikergruppen-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer, die die Technikergruppe identifiziert, von der die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragen von – Technikergruppe	Die Technikergruppe, von der die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragen an – Technikergruppen-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer, die die Technikergruppe identifiziert, an die die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragen an – Technikergruppe	Die Technikergruppe, an die die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Chatprotokoll	Wenn ein Chatprotokoll verfügbar ist, wird ein Symbol angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol, um das Protokoll zu sehen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: nicht angegeben.

Bericht „Technikerbefragung“ (Alle auflisten)

Dieser Bericht listet die Ergebnisse **einzelner** Technikerbefragungen (Sitzungsbeurteilungen durch Techniker) auf, die von Mitgliedern der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums ausgefüllt wurden.

Jede Zeile steht für eine abgesendete Befragung.

Quelle Der Name der Technikergruppe, der der Techniker angehörte, als er die Befragung abgeschickt hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.



Hinweis: Für Berichte über Technikerbefragungen, die für Zeiträume vor dem 12. August 2014 erstellt werden, erscheint hier der Wert **Techniker**, wenn allen Technikern einer Organisation eine „globale“ Befragung zugewiesen wurde.

Sitzungs-ID Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.

Datum Das Datum und die Uhrzeit, zu der der Techniker die Befragung abgeschickt hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

[Name]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: Globale Einstellungen > Benutzerdefinierte Felder > Name für Namensfeld . Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
[Spalten der Befragung]	Diese veränderlichen Spalten enthalten Antworten auf die Fragen, die auf der Registerkarte „Einstellungen“ im Abschnitt „Technikerbefragung“ definiert wurden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Technikername	Der Name des Technikers, wie er im Feld Name auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Techniker-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Techniker-E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Technikers, wie sie im Feld E-Mail auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Bericht „Fehlgeschlagene Sitzungen“ (Alle auflisten)

Dieser Bericht enthält Angaben zu jeder einzelnen Sitzung mit dem Status „Verbindung wird hergestellt“, die für Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums fehlgeschlagen ist.

Alle Sitzungen, die zwar erfolgreich vom Kunden übermittelt werden, doch nie vom Status „Verbindung wird hergestellt“ zum Status „Wartend“ wechseln, gelten als fehlgeschlagene Sitzungen.



Hinweis: Eine Sitzung wechselt zum Status „Verbindung wird hergestellt“, wenn der Kunde den Download des Applets einleitet.

Anfangszeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung den Status „Verbindung wird hergestellt“ erhalten hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungstyp	Die kundenseitig verwendete Technik. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 100 Zeichen.
Status	Der letzte Status zu dem Zeitpunkt, zu dem die Sitzung beendet wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
[Name]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: Globale Einstellungen > Benutzerdefinierte Felder > Name für Namensfeld . Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
[Benutzerdefinierte Felder]	Der Name dieser Spalten hängt von den folgenden Einstellungen ab: Globale Einstellungen > Benutzerdefinierte Felder > Name für benutzerdefiniertes Feld . Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Kunden-IP-Adresse	Die IP-Adresse des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 15 Zeichen.

Private Sitzung	Für private Sitzungen der Name des Technikers, der die fehlgeschlagene Sitzung initiiert hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Kanal	Für Kanalsitzungen ist dies der Name des eingehenden Kanals. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.

Bericht „Fehlgeschlagene Sitzungen“ (Zusammenfassung)

Dieser Bericht enthält **gesammelte** Angaben zu allen Sitzungen mit dem Status „Verbindung wird hergestellt“, die für Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums fehlgeschlagen sind.

Alle Sitzungen, die zwar erfolgreich vom Kunden übermittelt werden, doch nie vom Status „Verbindung wird hergestellt“ zum Status „Wartend“ wechseln, gelten als fehlgeschlagene Sitzungen.



Hinweis: Eine Sitzung wechselt zum Status „Verbindung wird hergestellt“, wenn der Kunde den Download des Applets einleitet.

Anzahl fehlgeschlagener Sitzungen	Die Anzahl der Sitzungen, die für Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums insgesamt fehlgeschlagen sind. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für Verbindungsaufbau (Durchschnitt)	Der durchschnittliche Zeitraum, in dem der Status „Verbindung wird hergestellt“ aktiv war, bevor die Verbindung fehlschlug. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für Verbindungsaufbau insgesamt	Der Zeitraum insgesamt, in dem der Status „Verbindung wird hergestellt“ aktiv war, bevor die Verbindung fehlschlug. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Fehlgeschlagene Sitzungen – erweitert

Dieser Bericht enthält Angaben zu jeder einzelnen Sitzung mit dem Status „Verbindung wird hergestellt“, die für Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums fehlgeschlagen ist.

Alle Sitzungen, die zwar erfolgreich vom Kunden übermittelt werden, doch nie vom Status „Verbindung wird hergestellt“ zum Status „Wartend“ wechseln, gelten als fehlgeschlagene Sitzungen.



Hinweis: Eine Sitzung wechselt zum Status „Verbindung wird hergestellt“, wenn der Kunde den Download des Applets einleitet.

Anfangszeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung den Status „Verbindung wird hergestellt“ erhalten hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungstyp	Die kundenseitig verwendete Technik. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 100 Zeichen.

Status	Der letzte Status zu dem Zeitpunkt, zu dem die Sitzung beendet wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
[Name]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: Globale Einstellungen > Benutzerdefinierte Felder > Name für Namensfeld . Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
[Benutzerdefinierte Felder]	Der Name dieser Spalten hängt von den folgenden Einstellungen ab: Globale Einstellungen > Benutzerdefinierte Felder > Name für benutzerdefiniertes Feld . Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Kunden-IP-Adresse	Die IP-Adresse des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 15 Zeichen.
Technikername private Sitzung	Für private Sitzungen der Name des Technikers, der die fehlgeschlagene Sitzung initiiert hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Kanal	Für Kanalsitzungen ist dies der Name des eingehenden Kanals. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Techniker-E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Technikers, wie sie im Feld E-Mail auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Technikergruppen-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer, die die Technikergruppe identifiziert, der der Techniker zum Zeitpunkt der Berichterstellung angehörte. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Technikergruppe	Der Name der Technikergruppe, der der Techniker zum Zeitpunkt der Berichterstellung angehörte. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Bericht „Chatprotokoll externer Techniker“

Dieser Bericht gibt das Chatprotokoll und die Sitzungsnotizen zu jeder einzelnen Sitzung wieder, die im ausgewählten Zeitraum mit einem externen Techniker abgewickelt wurde.

Sie können den Bericht „Chatprotokoll externer Techniker“ sowohl für Ihre eigenen Rescue-Techniker als auch für eingeladene externe Techniker ausführen. Wenn Sie einen Bericht über externe Techniker erstellen, werden nur jene Sitzungen aufgelistet, bei denen der eingeladene Techniker genehmigt wurde. Wenn Sie einen Bericht über Ihre Rescue-Techniker erstellen, werden Sitzungen mit nicht aufgeführten externen Technikern ebenfalls aufgelistet.

Anfangszeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung für den externen Techniker in den Status „Kollaboration“ gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Endzeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung für den externen Techniker in den Status „Geschlossen“ oder „Zeitüberschreitung“ gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Gesamtzeit	Die gesamte Zeitdauer im Status „Aktiv“ plus Haltezeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau. Die Wartezeit wird nicht berücksichtigt. Dieser Wert entspricht nicht der in der Sitzungsliste der Technikerkonsole

	angezeigten Gesamtzeit. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
[Name]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: Globale Einstellungen > Benutzerdefinierte Felder > Name für Namensfeld . Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Name des externen Technikers	Der Name des externen Technikers. Für genehmigte externe Techniker wird der Name im Feld Name auf der Registerkarte Organisation eingetragen. Für nicht aufgeführte Techniker wird der Name während der Einladungsphase eingetragen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
E-Mail des externen Technikers	Der E-Mail-Adresse des externen Technikers. Für genehmigte externe Techniker wird die E-Mail-Adresse im Feld E-Mail der Registerkarte Organisation eingetragen. Für nicht aufgeführte Techniker wird die E-Mail-Adresse während der Einladungsphase eingetragen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Name des Einladenden	Der Name des Technikers, der den externen Techniker eingeladen hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
ID des Einladenden	Die Rescue-Kennung des Technikers, der den externen Techniker eingeladen hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
E-Mail-Adresse des Einladenden	Der E-Mail-Adresse, über die der externe Techniker eingeladen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Chatprotokoll	Wenn ein Chatprotokoll verfügbar ist, wird ein Symbol angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol, um das Protokoll zu sehen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 2048 Zeichen.

Bericht „Audit“ (Alle auflisten)

Dieser Bericht enthält Angaben zu jeder Aktion, die die Administratoren während des festgelegten Zeitraums in Bezug auf das ausgewählte Element des Organisationsbaums ausgeführt haben.



Hinweis: Aktionen auf Unternehmensebene werden nur im Bericht aufgeführt, wenn der Bericht entweder für den Administrator generiert wird, der die Aktion ausgeführt hat, oder für einen Master-Administrator.

Angefordert von	Der Administrator, der die betreffende Aktion ausgeführt hat. Der angezeigte Wert ist der Name des Administrators, wie er im Feld Name auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Entitätstyp	Die Art der Organisationseinheit, die die vom Administrator ausgeführte Aktion betraf. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen. Folgende Werte sind möglich: <ul style="list-style-type: none"> • Kanal

	<ul style="list-style-type: none"> • Technikergruppe • Techniker • Unbeaufsichtigte Computergruppe • Unbeaufsichtigter Computer • Administratorgruppe • Master-Administrator • Administrator • Administratorgruppen-Verknüpfung • Administrator-Verknüpfung • Externe Technikergruppe • Externer Techniker • Externe Verknüpfung
Entitäts-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennung der Organisationseinheit, die die vom Administrator ausgeführte Aktion betraf. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Entitätsname	Der Name der Organisationseinheit, die die vom Administrator ausgeführte Aktion betraf. Der angezeigte Wert ist der Name der Organisationseinheit, wie er im Feld Name auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 256 Zeichen.
Art der Änderung	Die Art der vom Administrator vorgenommenen Änderungsaktion. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen. Folgende Werte sind möglich: <ul style="list-style-type: none"> • Hinzufügen • Löschen • Verschieben • Kopieren • Zuweisen • Zuweisung aufheben • Ändern
Letzte Änderung	Die genaue Uhrzeit, zu der die Änderungsaktion stattgefunden hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Abschnitt	Die Bezeichnung des Abschnitts im Rescue-Administrationscenter, in dem die Änderung vorgenommen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: nicht angegeben.
Feld	Das Feld im Abschnitt des Rescue-Administrationscenters, das von der Änderung betroffen war. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: nicht angegeben.
Alter Wert	Der Wert des Feldes , bevor die Änderung vorgenommen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: nicht angegeben.
Alte Aktion	Der Status des Feldes , bevor die Änderung vorgenommen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: nicht angegeben. Folgende Werte sind möglich: <ul style="list-style-type: none"> • Aktiviert • Deaktiviert • Ausgewählt • Nicht ausgewählt • Festgelegt • Nicht festgelegt

	<ul style="list-style-type: none"> • Zugewiesen • Nicht zugewiesen • Gesperrt • Nicht gesperrt • Hinzugefügt • Entfernt • Reihenfolge • Unbekannt
Neuer Wert	Der Wert des Feldes , nachdem die Änderung vorgenommen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: nicht angegeben.
Neue Aktion	Der Status des Feldes , nachdem die Änderung vorgenommen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: nicht angegeben. Folgende Werte sind möglich: <ul style="list-style-type: none"> • Aktiviert • Deaktiviert • Ausgewählt • Nicht ausgewählt • Festgelegt • Nicht festgelegt • Zugewiesen • Nicht zugewiesen • Gesperrt • Nicht gesperrt • Hinzugefügt • Entfernt • Reihenfolge • Unbekannt

Bericht Neustart/Verbindungswiederherstellung

Dieser Bericht enthält Angaben zu jedem **einzelnen** Neustart bzw. jeder Verbindungswiederherstellung während einer Sitzung, die im festgelegten Zeitraum von einem Mitglied der gewählten Einheit abgewickelt wurde.

Jede Zeile steht für einen einzelnen Neustart bzw. eine einzelne Verbindungswiederherstellung.

Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
[Benutzerdefinierte Felder]	Der Name dieser Spalten hängt von den folgenden Einstellungen ab: Globale Einstellungen > Benutzerdefinierte Felder > Name für benutzerdefiniertes Feld . Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Technikername	Der Name des Technikers, wie er im Feld Name auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Techniker-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Techniker-E-Mail	Der E-Mail-Adresse des Technikers. Für genehmigte Techniker wird die E-Mail-Adresse im Feld E-Mail auf der Registerkarte Organisation eingetragen. Für nicht aufgeführte Techniker wird die E-Mail-Adresse während der Einladungsphase eingetragen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Kanal-ID	Die Kanal-ID des während der Sitzung verwendeten Kanals. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Kanalname	Der Name des während der Sitzung verwendeten Kanals. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Technikergruppe	Der Name der Technikergruppe, der der Techniker zum Zeitpunkt der Sitzung angehörte. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Anfangszeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung den Status „Aktiv“ erhalten hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Endzeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung in den Status „Geschlossen“ oder „Zeitüberschreitung“ gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit der letzten Aktion	Die genaue Uhrzeit der Aktion, die den „Einsatz“ des Technikers beendet hat. Ein Techniker ist im Einsatz, wenn er gerade eine Sitzung abwickelt, wobei zwischen der Technikerkonsole und dem Applet eine funktionierende Verbindung bestehen muss (d. h. die Sockets von Technikerkonsole und Applet sind verbunden). Der Einsatz des Technikers wird durch eine der folgenden Aktionen beendet: <ul style="list-style-type: none"> • Der Status des Technikers ändert sich auf „Abwesend“. • Die Verbindung zwischen dem Techniker und dem Kunden wird unterbrochen. • Die Auswahl der Registerkarte „Sitzung“ wird aufgehoben oder die Technikerkonsole wird in den Hintergrund verschoben, während es kein aktives losgelöstes Sitzungsfenster gibt. • Das losgelöste Sitzungsfenster wird inaktiv, während die Registerkarte „Sitzung“ nicht ausgewählt bzw. die Technikerkonsole im Hintergrund ist. • Die Sitzung wird vom Techniker oder einem Administrator beendet, angehalten oder übertragen. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Ereignistyp	Die Art des Ereignisses, das den Eintrag im Bericht ausgelöst hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: nicht angegeben. Folgende Werte sind möglich: <ul style="list-style-type: none"> • Computer wird neu gestartet • Verbindung wird wiederhergestellt

Beginnzeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung den Status
Neustart/Verbindungswiederherstellung	„Computer wird neu gestartet“/„Verbindung wird wiederhergestellt“ erhalten hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Endzeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung vom Status
Neustart/Verbindungswiederherstellung	„Computer wird neu gestartet“/„Verbindung wird wiederhergestellt“ in den nächsten Status gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Integration und API

Lesen Sie auch den [Leitfaden zur Integration und individuellen Anpassung](#) (nur in englischer und japanischer Sprache).

Informationen zum Thema API finden Sie im [LogMeln-Rescue-API-Leitfaden](#) (nur in englischer Sprache).

Einrichten der SSO-Authentifizierung

Mit Hilfe von „Single Sign-on“ (SSO; einmaliges Anmelden) können sich Support-Techniker sicher von einer anderen Anwendung aus bei LogMeln Rescue anmelden.

Unternehmen in der IT-Branche arbeiten heutzutage häufig mit vielen unterschiedlichen Systemen, die jeweils eine eigene Authentifizierung erfordern. Dies erweist sich oft sowohl für die Administratoren als auch die Endbenutzer als Herausforderung. Die Single-Sign-on-Funktion (SSO) von LogMeln Rescue hilft Ihnen dabei, dieses Problem zu umgehen.

Optionen

Die Einrichtung erfolgt im **Administrationscenter** auf der Registerkarte **Globale Einstellungen** unter **SSO (Single Sign On, einmalige Anmeldung)**.

Sie können steuern, wie sich die Techniker und Administratoren bei Rescue anmelden können.

Hier ein Überblick über die unter **Globale Einstellungen > SSO (Single Sign On, einmalige Anmeldung) > Zulässige Anmeldemethode** verfügbaren Optionen:

• Option 1: **Standard oder SSO**

- Die Benutzer können sich entweder mit ihren Standard-Zugangsdaten für Rescue (E-Mail-Adresse/Passwort) oder ihrer SSO-ID anmelden. Beide Methoden sind gültig.
- Achtung: Wenn Sie die Einmalanmeldung erlauben, müssen Sie auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ ein Master-SSO-Passwort festlegen und jedem Benutzer auf der Registerkarte „Organisation“ eine SSO-ID zuweisen. Benutzer ohne SSO-ID können die Einmalanmeldung nicht verwenden.

• Option 2: **Nur SSO**

- Die Benutzer können sich nur mit ihrer SSO-ID anmelden. Wenn Sie diese Option auswählen, können sich Benutzer ohne SSO-ID nicht anmelden.
- Achtung: Wenn Sie die Einmalanmeldung erlauben, müssen Sie auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ ein Master-SSO-Passwort festlegen und jedem Benutzer auf der Registerkarte „Organisation“ eine SSO-ID zuweisen.

• Option 3: **Nur SSO plus Benutzer ohne SSO-ID dürfen Standard-Anmeldung verwenden**

- Benutzer mit einer SSO-ID können sich nur mit ihrer SSO-ID anmelden.
- Benutzer ohne SSO-ID können die Standard-Anmeldung verwenden.

Funktionsweise

Bei der SSO-Funktionalität findet die API-Technologie Anwendung.

- Das vom Unternehmen gehostete Skript sendet eine HTTP-Anfrage an die SSO-Anmeldedienste.

- Der SSO-Anmeldedienst bestätigt die erfolgreiche Anmeldung und ruft die Anmelde-URL ab. Falls der Vorgang fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung ausgegeben.
- Das vom Unternehmen gehostete Skript wertet den zurückgegebenen Wert aus.
- Ist die Anfrage erfolgreich, leitet das Skript den Benutzer zur angegebenen URL weiter. Ist die Anfrage nicht erfolgreich, wird die Fehlerbehandlung gestartet.

Die HTTP-Anfrage ist ein einfacher, formatierter URL-String, der die SSO-URL, die SSO-ID, die CompanyID und das SSO-Passwort enthält.

Single-Sign-on-URL (SSO-URL)	Für die Anmeldung bei der webbasierten Technikerkonsole: https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetLoginTicket.aspx Für die Anmeldung bei der Computer-App für die Technikerkonsole: https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx
Single-Sign-on-ID (SSO-ID)	Die ID, die Sie beim Hinzufügen oder Bearbeiten von Mitgliedern Ihrer Organisation auf der Registerkarte Organisation des Administrationscenters im Feld SSO-ID definieren.
CompanyID	Siehe den Beispielcode auf der Registerkarte Globale Einstellungen im Administrationscenter.
Master-SSO-Passwort	Das auf der Registerkarte Globale Einstellungen definierte SSO-Passwort.

Ein Beispiel dieser formatierten URL sieht folgendermaßen aus:

Wenn Sie sich bei der webbasierten Technikerkonsole anmelden:

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetLoginTicket.aspx?
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321
```

Wenn Sie sich bei der Computer-App für die Technikerkonsole (DTC) anmelden:

- DTC x86:

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx?
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321
```

- DTC x64:

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx?
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321&arch=64
```

Zusammen mit dieser Anfrage werden die Parameter **SSOID**, **Password** und **CompanyID** an den Rescue-SSO-Dienst gesendet, der daraufhin eine Zeichenfolge zurückgibt. Bei einer erfolgreichen Authentifizierung wird eine Zeichenfolge zurückgegeben, die etwa folgendermaßen aussieht:

Im Fall der webbasierten Technikerkonsole:

```
OK: https://secure.logmeinrescue.com/SSO/Login.aspx?
Ticket=6ab9a0f6-d3ce-4f498-8ea7-b9a76a67a0c8
```

Im Fall der Computer-App für die Technikerkonsole (DTC):

- DTC x86:

```
https://secure.logmeinrescue.com/TechConsole/DesktopApp/DownloadSSO.aspx?
companyid=654321&ticket=4c6f1815-1e0c-43ab-8117-d79b8f523824
```

- DTC x64:

```
https://secure.logmeinrescue.com/TechConsole/DesktopApp/DownloadSSO.aspx?
companyid=654321&ticket=4c6f1815-1e0c-43ab-8117-d79b8f523824&arch=64
```

Bei einer gescheiterten Authentifizierung wird eine Zeichenfolge zurückgegeben, die etwa folgendermaßen aussieht:

```
ERROR: INVALIDPASSWORD
```

Diese Zeichenfolge können Sie dann bearbeiten, indem Sie sie auf Fehler analysieren und diese entsprechend beheben. In einem typischen Szenario würden Sie eine IF-Bedingung verwenden, um die zurückgegebene Zeichenfolge zu verarbeiten und diese auf das Vorhandensein von OK: in den ersten drei Zeichen zu prüfen. Wenn diese drei Zeichen vorhanden sind, geben Sie die URL (den letzten Teil der Zeichenfolge, die Sie verarbeitet haben) entweder an den Benutzer weiter oder sorgen Sie dafür, dass er automatisch zur URL weitergeleitet wird.

Überlegungen zu Single Sign-on

Da Single Sign-on für die Authentifizierung eine Benutzer-ID erfordert, ist ein logischer Schritt die Verwendung der Windows-Anmeldeinformationen. Die meisten Programmiersprachen ermöglichen Ihnen dies mit serverseitigen Variablen. Der entscheidende Punkt ist, dass die Serververbindung eine authentifizierte Verbindung erfordert, d. h. nicht anonym sein darf. Dies ist ein Integrationsprozess, der über den Internet Explorer erfolgt. Dieser gibt die Domain-Anmeldeinformationen automatisch an den Intranetserver weiter, vorausgesetzt, Sie erlauben keinen anonymen Zugriff. Der beste Ansatz ist die Übermittlung der authentifizierten Benutzer-ID als SSO-ID von Ihrem Intranet-Webserver an den SSO-Dienst.

Sitzungsdaten an eine URL senden

Informationen zum Senden an eine URL

Die Funktion „An URL senden“ wird gemeinsam mit CRM-Integrations-APIs (insbesondere `requestPINCode`) genutzt, um Ihnen ein umfangreiches Toolpaket für die Integration von Rescue mit CRM-Systemen und anderen Anwendungen zu bieten.

Mit „An URL senden“ können Sie Ihr eigenes Serverskript hosten, um Rescue-Sitzungsdaten Ihren Wünschen entsprechend zu verarbeiten. Verwendungsbeispiele hierfür sind das Importieren von Datenbanken und E-Mail-Benachrichtigungen.

Funktionsweise

- Der Rescue-Techniker startet eine Support-Sitzung.
- Die Sitzungsdaten werden zu Beginn und/oder am Ende einer Sitzung über HTTP Post oder XML an die angegebene URL übertragen.
- Ihr Skript verarbeitet die Daten wie in Ihrem Code angegeben.

Variablen für „An URL senden“

Dies sind die Variablen, die mit Hilfe der Funktion zum Senden an eine URL übertragen werden.

[. . .] wird durch den tatsächlichen Datenwert ersetzt. Bei dieser Methode wird eine XML-Anfrage an Ihre URL gesendet. Die Bearbeitung erfolgt im XML-Parser.

Rescue-Sitzungsdaten	Beschreibung
<code><sessionid>[...]</sessionid></code>	Rescue-Sitzungs-ID
<code><techid>[...]</techid></code>	Techniker-ID

Rescue-Sitzungsdaten	Beschreibung
<techssoid>[...]</techssoid>	SSO-ID des Technikers (wie auf der Registerkarte „Organisation“ im Administrationscenter festgelegt)
<techname>[...]</techname>	Name des Technikers (wie auf der Registerkarte „Organisation“ festgelegt)
<techemail>[...]</techemail>	E-Mail des Technikers (wie auf der Registerkarte „Organisation“ festgelegt)
<techdescr>[...]</techdescr>	Beschreibung des Technikers (wie auf der Registerkarte „Organisation“ festgelegt)
<cfield0>[...]</cfield0>	Für das Feld „Name“ zurückgemeldeter Wert (wie auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ im Administrationscenter festgelegt)
<cfield1>[...]</cfield1>	Für das benutzerdefinierte Feld 1 zurückgemeldeter Wert (wie auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ festgelegt)
<cfield2>[...]</cfield2>	Für das benutzerdefinierte Feld 2 zurückgemeldeter Wert (wie auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ festgelegt)
<cfield3>[...]</cfield3>	Für das benutzerdefinierte Feld 3 zurückgemeldeter Wert (wie auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ festgelegt)
<cfield4>[...]</cfield4>	Für das benutzerdefinierte Feld 4 zurückgemeldeter Wert (wie auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ festgelegt)
<cfield5>[...]</cfield5>	Für das benutzerdefinierte Feld 5 zurückgemeldeter Wert (wie auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ festgelegt)
<tracking0>[...]</tracking0>	Für das Feld „Auftrags-ID“ zurückgemeldeter Wert; dient für gewöhnlich zur Verknüpfung von Rescue-Sitzungen mit einem CRM-System
<chatlog>[...]</chatlog>	Aufzeichnung aller Chatnachrichten seit dem letzten Senden
<notes>[...]</notes>	Vom Techniker gespeicherte Notizen
<waitingtime>[...]</waitingtime>	Die Zeit vom Beginn des Status „Wartend“ bis zum Sitzungsstart (Status „Aktiv“) in Sekunden
<pickuptime>[...]</pickuptime>	Die genaue Uhrzeit (in UTC), zu der die Sitzung den Status „Aktiv“ erhalten hat
<closingtime>[...]</closingtime>	Die genaue Uhrzeit (in UTC), zu der die Sitzung in den Status „Geschlossen“ oder „Zeitüberschreitung“ gewechselt ist
<worktime>[...]</worktime>	Die tatsächliche Nutzungsdauer der Technikerkonsole während der Sitzung (bis zum Sendezeitpunkt) in Sekunden

Rescue-Sitzungsdaten	Beschreibung
<lastactiontime>[...]</lastactiontime>	Die genaue Uhrzeit (in UTC), zu der der Techniker in der Technikerkonsole die letzte Aktion ausgeführt hat
<transmitted>[...]</transmitted>	Die während der Sitzung übertragene Datenmenge (bis zum Sendezeitpunkt)
<platform>[...]</platform>	Die Plattform des Kundengerätes
<tsurvey0>[...]</tsurvey0>	Für Frage 1 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert (wie auf der Registerkarte „Einstellungen“ festgelegt)
<tsurvey1>[...]</tsurvey1>	Für Frage 2 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert
<tsurvey2>[...]</tsurvey2>	Für Frage 3 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert
<tsurvey3>[...]</tsurvey3>	Für Frage 4 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert
<tsurvey4>[...]</tsurvey4>	Für Frage 5 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert
<tsurvey5>[...]</tsurvey5>	Für Frage 6 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert
<tsurvey6>[...]</tsurvey6>	Für Frage 7 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert
<tsurvey7>[...]</tsurvey7>	Für Frage 8 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert
<tsurvey8>[...]</tsurvey8>	Für Frage 9 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert
<tsurvey9>[...]</tsurvey9>	Für Frage 10 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert

Auf HTTP Post basierend

Bei dieser Methode wird die URL mit am Ende angehängten POST-Variablen übermittelt. Dies hat den gleichen Effekt wie das Abschicken eines HTML-Formulars. Bei den Variablen werden die gleichen Namenskonventionen wie beim XML-Format verwendet.

```
https://example.com/script.aspx?SessionID=[...]&TechID=[...]&TechSSOID=[...]&TechDescr=[...]&CField0=[...]&CField1=[...]&CField2=[...]&CField3=[...]&CField4=[...]&CField5=[...]&Tracking0=[...]&ChatLog=[...]&Notes=[...]&WaitingTime=[...]&PickupTime=[...]&ClosingTime=[...]&WorkTime=[...]&LastActionTime=[...]&Transmitted=[...]&TSurvey0=[...]&TSurvey1=[...]&TSurvey2=[...]&TSurvey3=[...]&TSurvey4=[...]&TSurvey5=[...]&TSurvey6=[...]&TSurvey7=[...]&TSurvey8=[...]&TSurvey9=[...]
```



Hinweis: Die HTTP-POST-Option arbeitet mit echten POST-Daten. Die GET-Methode kann hier nicht verwendet werden.

Senden von Sitzungsdaten an eine URL

Diese Funktion ermöglicht es Ihnen, die Rescue-Sitzungsdaten Ihrer Techniker an ein Skript senden zu lassen, das Sie auf Ihrem eigenen Server erstellt haben.

Zur Implementierung dieser Funktion sollten Sie mit Webformularen bzw. der XML-Verarbeitung vertraut sein. Diese Funktion macht es erforderlich, dass Sie die Zielseite bzw. Ziel-URL, an die Rescue die Daten sendet, codieren und hosten.



Hinweis: LogMeln bietet keinen Support für die Code-Fehlerbehebung.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Geben Sie unter **Export von Sitzungsdaten** die URL ein, an die Sitzungsdetails gesendet werden sollen.
Sie können Daten in folgenden Fällen senden:
 - jedes Mal, wenn eine Sitzung gestartet wird (jedes Mal, wenn sie in den Status „Aktiv“ wechselt)
 - nur das erste Mal, wenn eine Sitzung gestartet wird (wenn sie das erste Mal in den Status „Aktiv“ wechselt)
 - wenn eine Sitzung beendet wird (wenn sie in den Status „Geschlossen“ wechselt)
 - wenn eine Sitzung unterbrochen wird, indem sie entweder angehalten oder an einen anderen Techniker übergeben wird
 - wenn die Technikerkonsole aktualisiert oder geschlossen wird
 - Geben Sie eine URL ein, auf die Ihre Techniker zugreifen können. Zum Beispiel:
`http://Webserver/Pfad`
 - Bitte verwenden Sie für die Authentifizierung folgendes Format:
`http://[Benutzername]:[Passwort]@Webserver/Pfad`
4. Wählen Sie je nach Bedarf, ob Sie die Sitzungsdetails als **HTML-Formularparameter** oder **XML-Daten** senden möchten.
5. Standardmäßig wird das komplette Chatprotokoll gesendet. Über die folgenden Optionen können Sie steuern, wie die Chatdaten gesendet werden sollen:
 - Wählen Sie **Chatnachrichten vom Senden an URL ausschließen** aus, um nur Systemmeldungen zu senden. Alle Einzelheiten des Chats zwischen Techniker und Kunde werden ausgelassen.
 - Wählen Sie **Chatnachrichten bei Speicherung im Rescue-Datenzentrum weglassen** aus, um sicherzustellen, dass beim Übertragen oder Anhalten einer Sitzung oder beim Aktualisieren oder Schließen des Browsers, in dem die Technikerkonsole ausgeführt wird, während einer Sitzung nur Systemmeldungen an das Rescue-Datenzentrum gesendet werden. Am Ende der Sitzung werden nur Systemmeldungen gesendet.
6. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Integration von Rescue mit anderen (CRM-)Systemen

Die LogMeln-Rescue-Integrationsdienste ermöglichen Ihnen, über eine Reihe standardmäßiger Webdienste auf Ihre Fernsupport-Sitzungsdaten zuzugreifen.

Der Aufruf von Dienstoptionen ist über SOAP sowie die HTTP-GET- und -POST-Methoden möglich. Dies erleichtert die Integration mit Ihren externen Anwendungen und Systemen. Authentifizieren beim

Anmelden, Erstellen einer Fernsitzung und Abrufen von Sitzungsdaten sind nur einige Beispiele für die verfügbaren API-Aufrufe.

Weitere Informationen zur Integration in CRM-Lösungen wie Salesforce, Zendesk, ServiceNow, ConnectWise PSA, Autotask, Freshdesk, BoldChat, Agiloft, HappyFox und Freshservice finden Sie hier:

- [Website zur Integration](#)
- [Integrationsleitfaden \(in englischer Sprache\)](#)

Supporterklärung

Die Integration von Plattformen über eine API muss geplant werden. Es liegt in der Verantwortung unserer Kunden, die für die Integration erforderlichen Maßnahmen zu planen, Ressourcen bereitzustellen und zu entwickeln.

Das Supportteam von LogMeln kann Ihnen in folgendem Umfang behilflich sein:

- Das Supportteam bietet allgemeine Ratschläge und Informationen und kann Ihnen Dokumentationen zur Verfügung stellen.
- Das Supportteam wird sein Möglichstes tun, um etwaige Fehler während der Implementierung einer Integrationslösung zu beheben.

Das LogMeln-Supportteam leistet in Bezug auf folgende Punkte *keine* Hilfestellung:

- Das Supportteam bietet keine Unterstützung für spezifische Entwicklungsfragen
- Das Supportteam schreibt keinen Code für Kunden
- Das Supportteam hilft nicht beim Debuggen von kundenseitig erstelltem Code

Kunden tragen die gesamte Verantwortung für das Erstellen, Verifizieren und Debuggen ihres eigenen Codes.

Verwalten der API-Schlüssel für das In-App-Support-SDK für mobile Apps

Mit Rescues In-App-Support-SDK für mobile Apps können Ihre Kunden direkt in Ihrer App eine Rescue-Supportsitzung starten.

Das Software Development Kit (SDK) ermöglicht es Ihren Technikern, in Verbindung mit der LogMeln-Rescue-Technikerkonsole folgende Funktionen zu verwenden:

- Abrufen von Geräteinformationen
- Chat mit dem Endbenutzer
- Senden einer URL
- Anzeige des App-Bildschirms (abhängig von der Technikerkonfiguration)
- Anmerkungen auf dem App-Bildschirm

Das SDK ist für iOS- und Android-Plattformen verfügbar. Ausführlichere Informationen finden Sie auf der Seite [In-App-Support mit LogMeln Rescue](#) (nur in englischer Sprache).

Sie haben Probleme? Lesen Sie die häufig gestellten Fragen zu [iOS](#) bzw. [Android](#).

Erstellen eines API-Schlüssels

Zur Authentifizierung Ihrer App bei Rescue nutzt das SDK einen API-Schlüssel. Sie müssen im Administrationscenter einen API-Schlüssel erstellen, damit Ihre App Sitzungen über das SDK initiieren kann.

-
1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Globale Einstellungen** unter **API-Schlüssel** auf **API-Schlüssel verwalten**.
Das Fenster **API-Schlüssel** wird angezeigt.
 2. Klicken Sie auf **Neuen API-Schlüssel erstellen**.
 3. Geben Sie die eindeutige Kennung Ihrer App ein.
 - Wenn Sie ein Android-Entwickler sind, müssen Sie den *Paketnamen* eingeben. Der Paketname ist neben dem Attribut „package“ im Stammelement der Manifest-Datei zu finden.
 - Wenn Sie ein iOS-Entwickler sind, müssen Sie die *Bundle ID* eingeben. Informationen dazu, wie Sie die Bundle ID finden und festlegen können, finden Sie in der *iOS Developer Library* (in englischer Sprache).
 4. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Wenn Sie eine Rescue-Sitzung programmatisch über das SDK initiieren, muss der erstellte API-Schlüssel angegeben werden.

Die API-Schlüssel lassen sich im Administrationscenter bearbeiten und deaktivieren. Bewegen Sie den Mauszeiger in der Liste der API-Schlüssel über den zu ändernden Schlüssel und klicken Sie auf das Symbol **Ändern**. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor und klicken Sie auf **Speichern**. Der API-Schlüssel wird sofort aktualisiert.

API-Referenz

Informationen zum Thema API sowie zur Integration und individuellen Anpassung finden Sie im [LogMeIn-Rescue-API-Leitfaden](#) (nur in englischer Sprache).

Rechtlicher Hinweis

VERÖFFENTLICHT VON

LogMeIn, Inc.
320 Summer Street Suite 100
Boston, MA 02210, USA

Alle Rechte vorbehalten. Die Inhalte des vorliegenden Dokumentes dürfen ohne die schriftliche Zustimmung des Herausgebers weder vervielfältigt noch in jedweder Form übertragen werden.

AppGuru™, LogMeIn Backup®, BoldChat®, LogMeIn® Central™, Cubby™, LogMeIn Hamachi®, join.me®, LogMeIn Pro®, LogMeIn Rescue® bzw. LogMeIn® Rescue+Mobile™ und Xively™, zusammen mit der damit verbundenen Software, einschließlich Network Console™, und die anderen gekennzeichneten Begriffe in diesem Artikel sind Marken und Dienstleistungsmarken von LogMeIn, Inc. und möglicherweise im U.S. Patent and Trademark Office und in anderen Ländern eingetragen. Alle weiteren Marken und eingetragenen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Die vorliegende Publikation kann Marken und Dienstleistungsmarken von Dritten enthalten; diese stehen im Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Diese Marken sind eventuell in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern auf der ganzen Welt eingetragen und/oder in Gebrauch. Zu diesen Marken Dritter zählen unter anderem BlackBerry, Windows, Apple, iPhone, iPod touch, iTunes App Store und verwandte Markenzeichen, Namen und Logos. Diese Marken Dritter stehen im Eigentum von Research In Motion Limited, der Microsoft Corporation bzw. Apple, Inc. und sind in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern auf der ganzen Welt eingetragen und/oder in Gebrauch.

ÄNDERUNGEN AN DEN SPEZIFIKATIONEN UND INFORMATIONEN BEZÜGLICH DER IM VORLIEGENDEN HANDBUCH ENTHALTENEN PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN VORBEHALTEN. FÜR DIE RICHTIGKEIT DER IN DIESEM HANDBUCH ENTHALTENEN ERKLÄRUNGEN, INFORMATIONEN UND EMPFEHLUNGEN WIRD KEINERLEI GARANTIE ÜBERNOMMEN. DIE NUTZUNG DER PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN UNTERLIEGT DEM VERANTWORTUNGSBEREICH DES JEWEILIGEN BENUTZERS. LIZENZ UND GARANTIE FÜR DAS IM LIEFERUMFANG ENTHALTENE PRODUKT UND DIE ENTSPRECHENDEN DIENSTLEISTUNGEN WERDEN IN DEN LOGMEIN-[GESCHÄFTSBEDINGUNGEN](#) NÄHER BEZEICHNET, AUF DIE HIERMIT IN DER VORLIEGENDEN DOKUMENTATION VERWIESEN WIRD.

Index

A

- Abmeldung
 - Techniker 70
- Abo
 - mobiles Add-on 36
- Administrationscenter 43
 - Überblick 6
- Administrator 13
- Administratorgruppe 14
- anpassen
 - Applet-Darstellung 32
 - benutzerdefinierte Felder 74, 75
 - Calling-Card-Darstellung 85
 - Infolink 71
 - Instant Chat 82
 - Kanalcode 27
 - Kundenbefragung 80
 - Mobile-Applet-Darstellung 41
 - Technikerbefragung 79
- Anzeige bei Sitzungsübertragung 23
- API-Referenz 131
- API-Schlüssel 130
- APN 38
- applet
 - als Windows-Systemdienst starten 30
 - benutzerdefiniertes Logo und Symbol einfügen 32
 - Mobile-Applet 41
 - Standard-Applet wählen 30
- Authentifizierung
 - für Technikerüberwachung 54
 - globale Passwort-Richtlinie festlegen 20
 - Single Sign-on (SSO) 124
- Authentifizierungsmethode festlegen 68
- automatische Abmeldung 70
- automatische Übertragung 45
- automatisches Starten von Kanalsitzungen verzögern 46

B

- Benachrichtigung während Desktopüberwachung 54
- benutzerdefinierte Felder 74, 75
- Benutzern eine Deinstallationsoption anbieten 41
- Berechtigung 43
- Berechtigungen
 - bei Sitzungsbeginn fragen 35
 - Technikergruppe 15, 85
- Bericht
 - Anmeldung (alle auflisten) 102
 - Anmeldung (Zusammenfassung) 103
 - Audit (alle auflisten) 119
 - Ausgabe der Kundenbefragung (alle auflisten) 98

Bericht (Fortsetzung)

- Ausgabe der Kundenbefragung (Zusammenfassung) 99
 - benutzerdefinierte Felder 111
 - Chatprotokoll 108, 109
 - Chatprotokoll externer Techniker 118
 - Chatprotokoll für Kollaborationssitzungen 110
 - entgangene Sitzungen – erweitert (alle auflisten) 117
 - entgangene Sitzungen (alle auflisten) 112, 117
 - entgangene Sitzungen (Zusammenfassung) 113
 - erstellen 96
 - fehlgeschlagene Sitzungen (alle auflisten) 116
 - fehlgeschlagene Sitzungen (Zusammenfassung) 117
 - Kundenbefragung (alle auflisten) 97
 - Kundenbefragung (Zusammenfassung) 98
 - Leistung (alle auflisten) 100
 - Leistung (Zusammenfassung) 101
 - Neustart 121
 - Sitzung (alle auflisten) 104
 - Sitzung (Zusammenfassung) 107
 - Technikerbefragung 115
 - übertragene Sitzungen 113, 114
 - Verbindungswiederherstellung 121
- ## Berichte
- an URL senden 129
 - Standard 96

C

- Calling Card 83
 - bei Kunden installieren 88
 - erstellen 84
 - Installationsprogramm anwenden 85
- Chat
 - Berechtigungen 19
- Chat überwachen 62
- Computer mit unbeaufsichtigtem Zugriff verwalten 67
- CRM-Integration 126, 129

E

- einfache Ansicht 23
- Einstellungen für Bildschirmaufnahmen 76
- erweitert 114
- erweiterte Ansicht 23
- Erwerben von Abos 6

F

- fehlende Apps 37
- Firmware-Prüfung 37

G

Geschäftsbedingungen 33
Geschäftszeiten 47

H

Hierarchieanzeige 23
Hintergrundbild
 deaktivieren 78
Hintergrundbild und visuelle Effekte deaktivieren 78

I

In-App-SDK 130
In-App-Support 130
Instant Chat
 als Standard festlegen 30
 einrichten und anpassen 82
 zulässige URLs für Instant-Chat-Anpassung 82
Integration 126, 129, 130

K

Kanäle
 aktivieren 27
 automatische Übertragungslogik festlegen 45
 Autostartlogik festlegen 46
 Automatisches Starten verzögern 46
 benutzerdefinierte Felder bearbeiten 74
 einer Gruppe zuweisen 27
 Geschäftszeiten festlegen 47
 Info 27, 93
 integrieren 27
 testen 29
 Zugriff verweigern (einzelner Techniker) 28
kein Techniker verfügbar 47, 48
Kundenbefragung 80
kundenspezifische Servicebedingungen anzeigen 41

L

Lens 43

M

Mac-Daemon 30
Master-Administrator 12
Maus- und Tastaturvorrang während der Fernsteuerung 31
maximale Sitzungsanzahl 70
Mobile-Applet
 Applet-Einstellungen 41
mobiles Add-on
 aktivieren 36
 kaufen 36
 Überblick 7
mobiles Add-on für Techniker freischalten 36

O

Organisationsbaum 12

P

Passwort
 globale Richtlinie festlegen 20
private Sitzungen automatisch starten 45

R

Rescue-Applet
 unterstützte Sprachen 8

S

SDK für mobile Apps 130
Servicebedingungen
 Mobile-Applet 41
Sicherheit
 Konto 11
 Überblick 11
Single Sign-on (SSO) 124
Sitzungen
 anhalten 51
 automatisch starten 45, 46
 automatisches Starten verzögern 46
 automatisch übertragen 45
 schließen 51
 starten 51
 übertragen 51, 52
 verwalten 44
 Zeitüberschreitungen 49
Sitzungslimits pro Techniker 70
Sitzungsverwaltung 45
Skript bearbeiten 94
Skriptsammlung 93, 94
Speicherung von IP-Adressen 11
Sprachen
 Administrationscenter 9
 kundenseitige Einstellungen 10
 Sprache der Technikerkonsole festlegen 9, 10
 unterstützte Sprachen 8
Standard
 Einstellungen für Bildschirmaufnahmen 76
 Synchronisationsverhalten der Zwischenablage 77
Status „Abwesend“ 70
Status „Beschäftigt“ 70
Synchronisationsverhalten der Zwischenablage 77

T

Tasten deaktivieren 34
Techniker
 bearbeiten 19
 Berechtigungen zuweisen (Technikergruppe) 15
 Desktop eines Technikers überwachen 53

Techniker (Fortsetzung)

- Fragebogen ausfüllen 79
- hinzufügen 19

Techniker überwachen

- Schritt für Schritt 53

Technikerkonsole

- Überblick 6

Ton 43**U****überwachen 55****Überwachungscenter 55****unbeaufsichtigter Zugriff 67, 68**

- Info 67

unerwünschte Apps 37**V****Verbindungsherstellung**

- über die Calling Card 83

VoIP 43**von automatischer Zuweisung ausschließen 46****vordefinierte Antworten und URLs**

- erstellen 72
- exportieren 72

vordefinierte Antworten und URLs (Fortsetzung)

- importieren 72

- verwalten 72

- weiterleiten 72

W**wartende Sitzungen automatisch starten 46****Windows-Systemdienst 30****Z****Zeitüberschreitungen**

- privater Code 49

- Sitzung im Leerlauf 49

- Sitzung im Verbindungsaufbau 49

- Techniker 70

- Warnmeldungen 49

- wartende Sitzung 49

zentralisiertes Skript 94**Zwei-Faktor-Authentifizierung 21, 22****Zweistufige Verifizierung**

- Administrationscenter 21

- erzwingen 21

- zurücksetzen 22