Benutzerhandbuch für Rescue Lens



Inhalt

Überblick über Rescue Lens	3
Systemanforderungen für Rescue Lens	3
Ein- und Beschränkungen der Webkonsole von Lens	4
Starten einer Rescue-Lens-Sitzung	5
Starten einer Rescue-Lens-Sitzung über die Technikerkonsole mittels PIN-Code	5
Starten einer Rescue-Lens-Sitzung über die Technikerkonsole per SMS	6
Starten einer Rescue-Lens-Sitzung über die Technikerkonsole per E-Mail	7
Starten einer Rescue-Lens-Sitzung über die Technikerkonsole per Link und Messaging-Tool	9
Starten einer Rescue-Lens-Sitzung über die Webkonsole mittels PIN-Code	10
Starten einer Rescue-Lens-Sitzung über die Webkonsole per SMS	11
Starten einer Rescue-Lens-Sitzung über die Webkonsole per E-Mail	12

Überblick über Rescue Lens

Rescue Lens ist LogMelns videofähige Supportlösung mit integrierter VoIP-Tonübertragung. Mit Hilfe von Rescue Lens können Kunden einen sicheren Live-Videostream von ihrem Smartphone direkt an einen Servicemitarbeiter übertragen. Die Supportmitarbeiter sehen das Problem mit eigenen Augen und können dem Endbenutzer aus der Ferne bei der Fehlersuche, der Problemlösung, der Produkteinrichtung, dem Melden eines Versicherungsanspruchs usw. behilflich sein.

Rescue Lens wird sowohl als Service als auch als Funktion von LogMeln Rescue angeboten. Aktuelle Preis- und Aboinformationen finden Sie unter *https://www.logmeinrescue.com/*.



Wichtig: Dieses Handbuch richtet sich an Abonnenten von Rescue Lens. Wenn Sie LogMeln Rescue abonniert haben, besuchen Sie bitte *http://help.logmein.com*, um mehr über Rescue Lens zu erfahren.

Rescue-Lens-Abonnenten (ohne LogMeIn Rescue) können entweder über die Technikerkonsole auf einem Windows-PC auf Rescue Lens zugreifen, oder indem sie die Webkonsole von Lens auf einem Windows-PC bzw. Mac in Google Chrome ausführen.

Welche Funktionen von Rescue Lens den Technikern zur Verfügung stehen, kann von den Einstellungen im Rescue-Administrationscenter abhängig sein. Weitere Informationen finden Sie im *Handbuch für LogMeln-Rescue-Administratoren*.

Systemanforderungen für Rescue Lens

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

Ein- und Beschränkungen der Webkonsole von Lens

Die folgenden Funktionen und Features sind in der Webkonsole von Lens nicht verfügbar.

- Chat
- Ansichtseinstellungen konfigurieren
- Sitzung anhalten
- Bildschirmaufnahmen
- Sitzungsübertragung
- Berichterstattung

Im Rescue-Administrationscenter können keine Berichte über Sitzungen erstellt werden, die über die Webkonsole von Lens gestartet wurden.

Starten einer Rescue-Lens-Sitzung

Starten einer Rescue-Lens-Sitzung über die Technikerkonsole mittels PIN-Code



Beschränkung: Der Techniker kann immer nur eine aktive Lens-Sitzung abwickeln.

- 1. Melden Sie sich bei der Technikerkonsole an.
- 2. Klicken Sie in der Sitzungs-Symbolleiste auf Neue Sitzung.

Das Fenster Neue Sitzung erstellen wird angezeigt.

- Geben Sie in das Feld Name den Namen des Kunden bzw. eine Kundenkennung ein. Dieser Name wird dann auf der Registerkarte "Aktive Sitzung" und in der Sitzungsliste angezeigt.
- 4. Wählen Sie die Registerkarte PIN-Code aus.
- 5. Klicken Sie auf **PIN-Code erstellen**.

Daraufhin wird ein sechsstelliger PIN-Code erstellt und im Fenster **Neue Sitzung erstellen** sowie im Sitzungsprotokoll angezeigt.

6. Bitten Sie den Kunden, die Rescue-Lens-App, die auf Google Play oder im App Store verfügbar ist, zu starten.



Wichtig: Vergewissern Sie sich, dass der Kunde die Rescue-Lens-App nutzt und nicht die Rescue+Mobile-App.

Unter Umständen wird dem Kunden eine Anleitung angezeigt. Er kann auf **Überspringen** oder **OK** tippen.

- 7. Der Kunde wird aufgefordert, Zugriff auf die Gerätekamera und das Mikrofon zu gewähren. Bitten Sie ihn, auf **OK** zu tippen.
- Bitten Sie den Kunden, den PIN-Code einzugeben.
 Es kann sein, dass das Kamerabild zu diesem Zeitpunkt bereits auf dem Mobilgerät des Kunden angezeigt wird; es wird allerdings noch nicht an die Technikerkonsole übertragen.
- 9. Bitten Sie den Kunden, den Endbenutzer-Lizenzvertrag zu akzeptieren. Die Sitzung wird in der Technikerkonsole angezeigt.
- 10. Rufen Sie die Sitzung auf, indem Sie sie in der Sitzungsliste auswählen und anschließend auf **Starten** klicken.

Optionen Extras S ♥ ⊙ John Doe - Example Corp. Die Sitzung 1862020 wird gehalten	1 1	lame Customer Mr Jack Black	Sitzungs-ID A 1862019 1862020	Status Verbindung Verbindung	Uhrzeit 00:29 00:09	Kanal		Custom Field 1	Custo
√ Keine Sitzung	×	Steine Sit	zung						
		Click2Fix	Desktop des K	unden L	Datei-Mana	ger Sy	steminfor	mationen G	eräteko

Die Supportsitzung mit Rescue Lens wird gestartet; ein Live-Videofeed wird von der Kamera des Kundengerätes an den Techniker übertragen. Mit Hilfe der Audioverbindung von Lens können sich der Techniker und der Kunde per VoIP miteinander unterhalten.



Starten einer Rescue-Lens-Sitzung über die Technikerkonsole per SMS

Beschränkung: Der Techniker kann immer nur eine aktive Lens-Sitzung abwickeln.

1. Melden Sie sich bei der Technikerkonsole an.

2. Klicken Sie in der Sitzungs-Symbolleiste auf Neue Sitzung.

Das Fenster Neue Sitzung erstellen wird angezeigt.

- 3. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen des Kunden bzw. eine Kundenkennung ein. Dieser Name wird dann auf der Registerkarte "Aktive Sitzung" und in der Sitzungsliste angezeigt.
- 4. Rufen Sie die Registerkarte SMS auf.
- Geben Sie die Telefonnummer des Kunden in das Feld An: ein. Die SMS mit dem PIN-Code wird an diese Telefonnummer gesendet.
- 6. Klicken Sie auf SMS senden (Send SMS).
- 7. Bitten Sie den Kunden, die SMS zu öffnen und auf den Link zu tippen, um die Rescue-Lens-App zu starten.



Hinweis: Falls die Rescue-Lens-App noch nicht auf dem Kundengerät installiert ist, wird der Kunde zuerst zu Google Play oder dem App Store weitergeleitet, um die App zu installieren.



Hinweis: Der Downloadvorgang kann je nach Betriebssystem des Kunden variieren.

Unter Umständen wird dem Kunden eine Anleitung angezeigt. Er kann auf **Überspringen** oder **OK** tippen.

8. Der Kunde wird aufgefordert, Zugriff auf die Gerätekamera und das Mikrofon zu gewähren. Bitten Sie ihn, auf **OK** zu tippen.

Es kann sein, dass das Kamerabild zu diesem Zeitpunkt bereits auf dem Mobilgerät des Kunden angezeigt wird; es wird allerdings noch nicht an die Technikerkonsole übertragen.

- Bitten Sie den Kunden, den Endbenutzer-Lizenzvertrag zu akzeptieren. Die Sitzung wird in der Technikerkonsole angezeigt.
- 10. Rufen Sie die Sitzung auf, indem Sie sie in der Sitzungsliste auswählen und anschließend auf **Starten** klicken.



Die Supportsitzung mit Rescue Lens wird gestartet; ein Live-Videofeed wird von der Kamera des Kundengerätes an den Techniker übertragen. Mit Hilfe der Audioverbindung von Lens können sich der Techniker und der Kunde per VoIP miteinander unterhalten.

Starten einer Rescue-Lens-Sitzung über die Technikerkonsole per E-Mail

Beschränkung: Der Techniker kann immer nur eine aktive Lens-Sitzung abwickeln.

1. Melden Sie sich bei der Technikerkonsole an.

2. Klicken Sie in der Sitzungs-Symbolleiste auf Neue Sitzung.

Das Fenster Neue Sitzung erstellen wird angezeigt.

- 3. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen des Kunden bzw. eine Kundenkennung ein. Dieser Name wird dann auf der Registerkarte "Aktive Sitzung" und in der Sitzungsliste angezeigt.
- 4. Wählen Sie die Registerkarte **E-Mail** aus.
- 5. Legen Sie fest, wie Sie die E-Mail an den Kunden schicken möchten:
 - Wählen Sie **E-Mail über Standard-E-Mail-Client dieses Computers versenden**, um Ihren eigenen E-Mail-Client und Ihr eigenes E-Mail-Konto zu verwenden.
 - Wählen Sie E-Mail in meinem Namen über LogMeln-Rescue-Server versenden und geben Sie in das An-Feld eine gültige E-Mail-Adresse ein, wenn die E-Mail über das Rescue-System verschickt werden soll.
- 6. Klicken Sie auf Link mailen.

Die E-Mail wird erstellt (und verschickt, wenn Sie die Option zum Versenden über das Rescue-System gewählt haben).

7. Bitten Sie den Kunden, die Nachricht zu öffnen und auf den Link zu tippen, um die Rescue-Lens-App zu starten.



Hinweis: Falls die Rescue-Lens-App noch nicht auf dem Kundengerät installiert ist, wird der Kunde zuerst zu Google Play oder dem App Store weitergeleitet, um die App zu installieren.



Hinweis: Der Downloadvorgang kann je nach Betriebssystem des Kunden variieren.

Unter Umständen wird dem Kunden eine Anleitung angezeigt. Er kann auf **Überspringen** oder **OK** tippen.

8. Der Kunde wird aufgefordert, Zugriff auf die Gerätekamera und das Mikrofon zu gewähren. Bitten Sie ihn, auf **OK** zu tippen.

Es kann sein, dass das Kamerabild zu diesem Zeitpunkt bereits auf dem Mobilgerät des Kunden angezeigt wird; es wird allerdings noch nicht an die Technikerkonsole übertragen.

- 9. Bitten Sie den Kunden, den Endbenutzer-Lizenzvertrag zu akzeptieren. Die Sitzung wird in der Technikerkonsole angezeigt.
- 10. Rufen Sie die Sitzung auf, indem Sie sie in der Sitzungsliste auswählen und anschließend auf **Starten** klicken.

	🕂 Neue	Sitzung 🔲	<i>i</i> ä (1	\triangleright \otimes	00 -5	
Optionen Extras y Optionen Example Corp. Die Sitzung 1862020 wird gehalten Keine Sitzung X	Name Customer Mr Jack Black	Sitzungs-ID 1862019 1862020	Status Verbindung Verbindung	Uhrzeit 00:29 00:09	Kanal	Custom Field 1 Custo
	Click2Fix	Desktop des K	unden Lå	Datei-Mana	ger Syster	minformationen Gerätekon

Die Supportsitzung mit Rescue Lens wird gestartet; ein Live-Videofeed wird von der Kamera des Kundengerätes an den Techniker übertragen. Mit Hilfe der Audioverbindung von Lens können sich der Techniker und der Kunde per VoIP miteinander unterhalten.

Starten einer Rescue-Lens-Sitzung über die Technikerkonsole per Link und Messaging-Tool

- 1. Melden Sie sich bei der Technikerkonsole an.
- 2. Klicken Sie in der Sitzungs-Symbolleiste auf Neue Sitzung.

Das Fenster Neue Sitzung erstellen wird angezeigt.

- 3. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen des Kunden bzw. eine Kundenkennung ein. Dieser Name wird dann auf der Registerkarte "Aktive Sitzung" und in der Sitzungsliste angezeigt.
- 4. Wählen Sie die Registerkarte Link aus.
- 5. Klicken Sie auf **Link in die Zwischenablage kopieren**. Der Link wird in Ihre Zwischenablage kopiert.
- 6. Fügen Sie den Link in das Fenster Ihres Messaging-Tools ein und senden Sie ihn Ihrem Kunden.
- 7. Bitten Sie den Kunden, die Nachricht zu öffnen und auf den Link zu tippen, um die Rescue-Lens-App zu starten.



Hinweis: Falls die Rescue-Lens-App noch nicht auf dem Kundengerät installiert ist, wird der Kunde zuerst zu Google Play oder dem App Store weitergeleitet, um die App zu installieren.



Hinweis: Der Downloadvorgang kann je nach Betriebssystem des Kunden variieren.

Unter Umständen wird dem Kunden eine Anleitung angezeigt. Er kann auf **Überspringen** oder **OK** tippen.

8. Der Kunde wird aufgefordert, Zugriff auf die Gerätekamera und das Mikrofon zu gewähren. Bitten Sie ihn, auf **OK** zu tippen.

Es kann sein, dass das Kamerabild zu diesem Zeitpunkt bereits auf dem Mobilgerät des Kunden angezeigt wird; es wird allerdings noch nicht an die Technikerkonsole übertragen.

- Bitten Sie den Kunden, den Endbenutzer-Lizenzvertrag zu akzeptieren. Die Sitzung wird in der Technikerkonsole angezeigt.
- 10. Rufen Sie die Sitzung auf, indem Sie sie in der Sitzungsliste auswählen und anschließend auf **Starten** klicken.

	🕂 Neue	Sitzung 💭	<i>i</i> ii (1	$>$ \otimes	II -	다. 유.[< All
Optionen Extras y Solution Doe - Example Corp. Die Sitzung 1862020 wird gehalten Keine Sitzung X	Name Customer Mr Jack Black	Sitzungs-ID A 1862019 1862020	Status Verbindung Verbindung	Uhrzeit 00:29 00:09	Kanal	Custom Field 1	Custo
	Click2Fix	Desktop des K	unden L	Datei-Mana	jer Systeminfo	ormationen Ger	rätekon

Die Supportsitzung mit Rescue Lens wird gestartet; ein Live-Videofeed wird von der Kamera des Kundengerätes an den Techniker übertragen. Mit Hilfe der Audioverbindung von Lens können sich der Techniker und der Kunde per VoIP miteinander unterhalten.

Starten einer Rescue-Lens-Sitzung über die Webkonsole mittels PIN-Code

Beschränkung: Der Techniker kann immer nur eine aktive Lens-Sitzung abwickeln.

1. Melden Sie sich bei der Webkonsole von Rescue Lens an.



Nicht vergessen!: Verwenden Sie dazu Google Chrome.

2. Klicken Sie auf Neue Sitzung starten (Start new session).



Das Fenster "Neue Sitzung" (New Session) wird angezeigt.



Tipp: Bevor Sie fortfahren, können Sie weitere Kundendaten (Name, Telefonnummer, Ticket-ID usw.) in die entsprechenden Felder eingeben.

3. Bitten Sie den Kunden, die Rescue-Lens-App, die auf Google Play oder im App Store verfügbar ist, zu starten.





Wichtig: Vergewissern Sie sich, dass der Kunde die Rescue-Lens-App nutzt und nicht die Rescue+Mobile-App.

Unter Umständen wird dem Kunden eine Anleitung angezeigt. Er kann auf **Überspringen** oder **OK** tippen.

- 4. Der Kunde wird aufgefordert, Zugriff auf die Gerätekamera und das Mikrofon zu gewähren. Bitten Sie ihn, auf **OK** zu tippen.
- Bitten Sie den Kunden, den PIN-Code einzugeben.
 Es kann sein, dass das Kamerabild zu diesem Zeitpunkt bereits auf dem Mobilgerät des Kunden angezeigt wird; es wird allerdings noch nicht an die Technikerkonsole übertragen.
- Bitten Sie den Kunden, den Endbenutzer-Lizenzvertrag zu akzeptieren. Die Meldung Kunde verbunden (Customer connected) wird in der Webkonsole angezeigt und die Schaltfläche Sitzung starten (Start Session) wird aktiv.

	New Session
NAME	PIN 7.0.7.2.0.0
(Start Session Cancel

7. Rufen Sie die Sitzung auf, indem Sie auf **Sitzung starten** (Start Session) klicken. Die Supportsitzung mit Rescue Lens wird gestartet; ein Live-Videofeed wird von der Kamera des Kundengerätes an den Techniker übertragen. Mit Hilfe der Audioverbindung von Lens können sich der Techniker und der Kunde per VoIP miteinander unterhalten.

Starten einer Rescue-Lens-Sitzung über die Webkonsole per SMS

Beschränkung: Der Techniker kann immer nur eine aktive Lens-Sitzung abwickeln.

1. Melden Sie sich bei der Webkonsole von Rescue Lens an.



Nicht vergessen!: Verwenden Sie dazu Google Chrome.

2. Klicken Sie auf Neue Sitzung starten (Start new session).



Das Fenster "Neue Sitzung" (New Session) wird angezeigt.

3. Geben Sie die Telefonnummer des Kunden in das Feld **TELEFONNUMMER** (PHONE) ein. Die SMS mit dem PIN-Code wird an diese Telefonnummer gesendet.



Tipp: Bevor Sie fortfahren, können Sie weitere Kundendaten (Name, E-Mail-Adresse, Ticket-ID usw.) in die entsprechenden Felder eingeben.

- 4. Klicken Sie auf SMS senden (Send SMS).
- 5. Bitten Sie den Kunden, die SMS zu öffnen und auf den Link zu tippen, um die Rescue-Lens-App zu starten.





Hinweis: Falls die Rescue-Lens-App noch nicht auf dem Kundengerät installiert ist, wird der Kunde zuerst zu Google Play oder dem App Store weitergeleitet, um die App zu installieren.



Hinweis: Der Downloadvorgang kann je nach Betriebssystem des Kunden variieren.

Unter Umständen wird dem Kunden eine Anleitung angezeigt. Er kann auf **Überspringen** oder **OK** tippen.

6. Der Kunde wird aufgefordert, Zugriff auf die Gerätekamera und das Mikrofon zu gewähren. Bitten Sie ihn, auf **OK** zu tippen.

Es kann sein, dass das Kamerabild zu diesem Zeitpunkt bereits auf dem Mobilgerät des Kunden angezeigt wird; es wird allerdings noch nicht an die Technikerkonsole übertragen.

7. Bitten Sie den Kunden, den Endbenutzer-Lizenzvertrag zu akzeptieren.

Die Meldung **Kunde verbunden** (Customer connected) wird in der Webkonsole angezeigt und die Schaltfläche **Sitzung starten** (Start Session) wird aktiv.

	New Session
	Customer connected
NAME	PIN
(Start Session Cancel

 Rufen Sie die Sitzung auf, indem Sie auf Sitzung starten (Start Session) klicken. Die Supportsitzung mit Rescue Lens wird gestartet; ein Live-Videofeed wird von der Kamera des Kundengerätes an den Techniker übertragen. Mit Hilfe der Audioverbindung von Lens können sich der Techniker und der Kunde per VoIP miteinander unterhalten.

Starten einer Rescue-Lens-Sitzung über die Webkonsole per E-Mail

Beschränkung: Der Techniker kann immer nur eine aktive Lens-Sitzung abwickeln.

1. Melden Sie sich bei der Webkonsole von Rescue Lens an.



Nicht vergessen!: Verwenden Sie dazu Google Chrome.

2. Klicken Sie auf Neue Sitzung starten (Start new session).



Das Fenster "Neue Sitzung" (New Session) wird angezeigt.

3. Geben Sie die E-Mail-Adresse des Kunden in das Feld **E-MAIL-ADRESSE** (EMAIL) ein. Die Nachricht mit dem PIN-Code wird an diese E-Mail-Adresse gesendet.



Tipp: Bevor Sie fortfahren, können Sie weitere Kundendaten (Name, Telefonnummer, Ticket-ID usw.) in die entsprechenden Felder eingeben.

 Klicken Sie auf E-Mail senden (Send email). Die E-Mail wird erstellt.



Hinweis: Unter Umständen müssen Sie in Ihrem E-Mail-Client auf Senden klicken.

5. Bitten Sie den Kunden, die Nachricht zu öffnen und auf den Link zu tippen, um die Rescue-Lens-App zu starten.





Hinweis: Falls die Rescue-Lens-App noch nicht auf dem Kundengerät installiert ist, wird der Kunde zuerst zu Google Play oder dem App Store weitergeleitet, um die App zu installieren.



Hinweis: Der Downloadvorgang kann je nach Betriebssystem des Kunden variieren.

Unter Umständen wird dem Kunden eine Anleitung angezeigt. Er kann auf **Überspringen** oder **OK** tippen.

6. Der Kunde wird aufgefordert, Zugriff auf die Gerätekamera und das Mikrofon zu gewähren. Bitten Sie ihn, auf **OK** zu tippen.

Es kann sein, dass das Kamerabild zu diesem Zeitpunkt bereits auf dem Mobilgerät des Kunden angezeigt wird; es wird allerdings noch nicht an die Technikerkonsole übertragen.

 Bitten Sie den Kunden, den Endbenutzer-Lizenzvertrag zu akzeptieren. Die Meldung Kunde verbunden (Customer connected) wird in der Webkonsole angezeigt und die Schaltfläche Sitzung starten (Start Session) wird aktiv.



8. Rufen Sie die Sitzung auf, indem Sie auf Sitzung starten (Start Session) klicken.

Die Supportsitzung mit Rescue Lens wird gestartet; ein Live-Videofeed wird von der Kamera des Kundengerätes an den Techniker übertragen. Mit Hilfe der Audioverbindung von Lens können sich der Techniker und der Kunde per VoIP miteinander unterhalten.

Index

Α

Anhalten 4 Ansichtseinstellungen konfigurieren 4

В

Berichterstattung 4 Beschränkungen 4 Bildschirmaufnahme 4

С

Chat 4

D

Domäne 3

Е

Einschränkungen 4

Μ

Medienanforderungen 3

Ρ

Port 3

S

Systemanforderungen 3

U

Übertragen 4

W

Webkonsole 4