# Guía del usuario de Rescue Lens



# Contenido

Visión general de Rescue Lens	3
Requisitos del sistema de Rescue Lens	3
Restricciones y limitaciones de la Consola web de Lens	4
Inicio de una sesión de Rescue Lens	5
Inicio de una sesión de Rescue Lens desde la Consola de técnico mediante PIN	5
Inicio de una sesión de Rescue Lens desde la Consola de técnico por SMS	6
Inicio de una sesión de Rescue Lens desde la Consola de técnico por e-mail	7
Inicio de una sesión de Rescue Lens desde la Consola de técnico mediante un vínculo y una herramienta de mensajería	8
Inicio de una sesión de Rescue Lens desde la Consola web mediante PIN	9
Inicio de una sesión de Rescue Lens desde la Consola web por SMS	11
Inicio de una sesión de Rescue Lens desde la Consola web por e-mail	12

## Visión general de Rescue Lens

Rescue Lens es la solución de asistencia técnica en vídeo de LogMeln con VoIP integrada. Con Rescue Lens, los clientes pueden usar un smartphone para transmitir vídeo seguro en directo a los representantes de servicio. Los agentes de asistencia técnica pueden ver el problema con sus propios ojos, lo que les permite guiar a los usuarios finales de forma remota durante los procesos de detección y resolución de problemas, configuración del producto, peritajes y muchas otras actividades.

Rescue Lens está disponible como servicio y como función de LogMeln Rescue. Para obtener la información más reciente sobre opciones de precios y suscripciones, visite *https://www.logmeinrescue.com/*.

**Importante:** Esta guía se aplica a los suscriptores de Rescue Lens. Si es suscriptor de LogMeln Rescue, visite *http://help.logmein.com* para obtener información sobre Lens.

Los suscriptores de Rescue Lens (sin LogMeIn Rescue) pueden acceder a Lens a través de la Consola de técnico desde un PC con Windows o utilizando la Consola web de Lens en un navegador Google Chrome desde un PC con Windows o un Mac.

Las funciones de Rescue Lens disponibles para los técnicos pueden depender de la configuración del Centro de administración de Rescue. Para obtener más información, consulte la *Guía del administrador de LogMeln Rescue*.

#### **Requisitos del sistema de Rescue Lens**

Visite help.logmein.com para conocer los requisitos del sistema actualizados.

# Restricciones y limitaciones de la Consola web de Lens

Las características y funciones que se indican a continuación no están disponibles para la Consola web de Lens.

- Chat
- Configurar ajustes de visualización
- Sesión en espera
- Grabación de pantalla
- Transferencia de sesiones
- Generación de informes

No se pueden generar informes en el Centro de administración de Rescue si la sesión se inició en la Consola web de Lens.

### Inicio de una sesión de Rescue Lens

#### Inicio de una sesión de Rescue Lens desde la Consola de técnico mediante PIN



**Restricción:** El técnico solo puede gestionar las sesiones de Lens activas de una en una.

- 1. Inicie sesión en la Consola de técnico.
- 2. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en Nueva sesión.

Aparece la ventana Crear nueva sesión.

- Escriba el nombre o el identificador del cliente en el campo Nombre.
   El nombre se muestra en la ficha Sesiones activas y en la Lista de sesiones.
- 4. Seleccione la ficha Código PIN.
- 5. Haga clic en **Crear código PIN**.

Se genera un código PIN de 6 dígitos que se muestra en la ventana **Crear nueva sesión** y en el Registro de sesiones.

6. Pida al cliente que abra la aplicación de Rescue Lens, disponible en Google Play o App Store.





**Importante:** Asegúrese de que el cliente esté utilizando la aplicación de Rescue Lens, y no la aplicación de Rescue+Mobile.

Puede que se muestre un tutorial al cliente. Puede elegir la opción Omitir o Aceptar.

- 7. Se pedirá al cliente que conceda acceso a la cámara y el micrófono del dispositivo. Pídale que pulse **Aceptar**.
- Solicite al cliente que introduzca el PIN.
   En este punto, la imagen de la cámara podría ya mostrarse en el dispositivo móvil del cliente, pero todavía no se transmite a la Consola de técnico.
- 9. Pida al cliente que acepte el Contrato de licencia del usuario final. La sesión aparece en la Consola de técnico.
- 10. Responda a la sesión seleccionándola en la lista de sesiones y haciendo clic en Iniciar.

	🕂 Nuev	a sesión	Ō	<i>i</i> ä (	> 🔊	0 0	÷	⊑, °,
Opciones Herramientas	Name Customer X	ID sesión 1861911	*	Estado En espera	Tiempo 00:35	Canal		Custom Field 1
🧏 🍠 ⊙ John Doe - Example Corp. 🕦 Sesión 1861911 en espera	Mr Jack Black	1861912		Activa	12:52			
✓ Mr Jack Black T, Q, Q, Q, S 3:40 PM Conectando con: control.fdev- app02.3amlabs.net (192.168.2.66:443) 3:40 PM Conectado al applet (Elliptic Curve Diffie-Hellman 2048 bits, ECDHE-	Mr Jack	Black 12:52						
RSA-AES256-GCM-SHA384 256 bits) 3:40 PM Cambiar a P2P 3:55 PM Sesión en espera	Escritorio de	cliente 🖻	Ge	tor de arch	ivos Infor	nación de	l sistema	Reiniciar
4:01 PM Conectando con: control.fdev- app02.3amlabs.net (192.168.2.66:443)	Iniciar se	esión de co	ntrol	remoto	Inicia	sesión	de escrit	orio
Curve Diffie-Hellman 2048 bits, ECDHE-	El escritorio de	Windows y le	os efect	os visuales s	se deshabilitará	n automá	ticamente	al inicio de la sesi

Comienza la sesión de asistencia técnica de Rescue Lens; se transmite una retransmisión de vídeo en tiempo real desde la cámara del dispositivo del cliente hasta el técnico. El audio de Lens permite que el cliente y el técnico se comuniquen por medio de una conexión VoIP.



#### Inicio de una sesión de Rescue Lens desde la Consola de técnico por SMS

Restricción: El técnico solo puede gestionar las sesiones de Lens activas de una en una.

- 1. Inicie sesión en la Consola de técnico.
- 2. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en Nueva sesión.

Aparece la ventana Crear nueva sesión.

- Escriba el nombre o el identificador del cliente en el campo Nombre.
   El nombre se muestra en la ficha Sesiones activas y en la Lista de sesiones.
- 4. Seleccione la ficha SMS.
- 5. Escriba el número de teléfono del cliente en el campo **Para:** (To:). El SMS con el código PIN se enviará a este número de teléfono.
- 6. Haga clic en Enviar SMS (Send SMS).
- 7. Pida al cliente que abra el SMS y pulse el vínculo para abrir la aplicación de Rescue Lens.

Ì

**Nota:** Si la aplicación de Rescue Lens no está instalada en el dispositivo del cliente, se le redirigirá a Google Play o App Store para que instale la aplicación.



Nota: El procedimiento de descarga puede variar en función del sistema operativo del cliente.

Puede que se muestre un tutorial al cliente. Puede elegir la opción Omitir o Aceptar.

8. Se pedirá al cliente que conceda acceso a la cámara y el micrófono del dispositivo. Pídale que pulse **Aceptar**.

En este punto, la imagen de la cámara podría ya mostrarse en el dispositivo móvil del cliente, pero todavía no se transmite a la Consola de técnico.

- 9. Pida al cliente que acepte el Contrato de licencia del usuario final. La sesión aparece en la Consola de técnico.
- 10. Responda a la sesión seleccionándola en la lista de sesiones y haciendo clic en Iniciar.

	🕂 Nuev	a sesión	Ō	ä (	$\triangleright$ $\otimes$	0 0	Ð	⊑. <sup>2</sup> .
Opciones Herramientas	Name Customer X Mr Jack Black	ID sesión 1861911 1861912	*	Estado En espera Activa	Tiempo 00:35 12:52	Canal		Custom Field 1
✓ Mr Jack Black T, C, & A, × 3:40 PM Conectando con: control.fdev-     app02:3amlabs.net (192:168.2.66:43)     3:40 PM Conectado al applet (Elliptic     Curve Diffie-Hellman 2048 bits, ECDHE- RSA-RES256-GCM-SHA284 256 bits)     3:40 PM Cambiar a P2P	Mr Jack Escritorio de	Black 12:52	Ge	stor de arch	ivos Infori	nación de	l sistema	Reiniciar S
3:55 PM Sesion en espera 4:01 PM Conectando con: control.fdev- app02.3amlabs.net (192.168.2.66:443) 4:01 PM Conectado al applet (Elliptic Curve Diffie-Hellman 2048 bits, ECDHE- pera escreta Conta (1920) 256 bits	Iniciar se El escritorio de	<b>esión de co</b> r Windows y lo	ntrol I	remoto	<b>Inicia</b> se deshabilitará	r sesión ( n automá	de escrito	<b>prio</b> al inicio de la sesión

Comienza la sesión de asistencia técnica de Rescue Lens; se transmite una retransmisión de vídeo en tiempo real desde la cámara del dispositivo del cliente hasta el técnico. El audio de Lens permite que el cliente y el técnico se comuniquen por medio de una conexión VoIP.

#### Inicio de una sesión de Rescue Lens desde la Consola de técnico por e-mail



Restricción: El técnico solo puede gestionar las sesiones de Lens activas de una en una.

- 1. Inicie sesión en la Consola de técnico.
- 2. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en Nueva sesión.

Aparece la ventana Crear nueva sesión.

3. Escriba el nombre o el identificador del cliente en el campo Nombre.

El nombre se muestra en la ficha Sesiones activas y en la Lista de sesiones.

- 4. Seleccione la ficha Email.
- 5. Elija cómo quiere enviar el correo electrónico al cliente:
  - Para utilizar su propia cuenta y cliente de correo electrónico, elija **Enviar correo electrónico** desde mi cliente de correo electrónico predeterminado en este equipo.
  - Para permitir que Rescue envíe el correo electrónico, elija Enviar correo electrónico en mi nombre a través de los servidores de LogMeln Rescue e introduzca una dirección válida de correo electrónico en el campo Para.
- 6. Haga clic en **Enviar enlace por correo electrónico**. Se genera el correo electrónico (y se envía si eligió enviar el correo a través del sistema de Rescue).
- 7. Pida al cliente que abra el mensaje y pulse el vínculo para abrir la aplicación de Rescue Lens.





Nota: El procedimiento de descarga puede variar en función del sistema operativo del cliente.

Puede que se muestre un tutorial al cliente. Puede elegir la opción Omitir o Aceptar.

8. Se pedirá al cliente que conceda acceso a la cámara y el micrófono del dispositivo. Pídale que pulse **Aceptar**.

En este punto, la imagen de la cámara podría ya mostrarse en el dispositivo móvil del cliente, pero todavía no se transmite a la Consola de técnico.

- 9. Pida al cliente que acepte el Contrato de licencia del usuario final. La sesión aparece en la Consola de técnico.
- 10. Responda a la sesión seleccionándola en la lista de sesiones y haciendo clic en Iniciar.



Comienza la sesión de asistencia técnica de Rescue Lens; se transmite una retransmisión de vídeo en tiempo real desde la cámara del dispositivo del cliente hasta el técnico. El audio de Lens permite que el cliente y el técnico se comuniquen por medio de una conexión VoIP.

#### Inicio de una sesión de Rescue Lens desde la Consola de técnico mediante un vínculo y una herramienta de mensajería

- 1. Inicie sesión en la Consola de técnico.
- 2. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en Nueva sesión.

Aparece la ventana Crear nueva sesión.

- Escriba el nombre o el identificador del cliente en el campo Nombre.
   El nombre se muestra en la ficha Sesiones activas y en la Lista de sesiones.
- 4. Seleccione la ficha Vínculo.
- 5. Haga clic en **Copiar vínculo en el portapapeles**. El vínculo se copia en el portapapeles.
- 6. Pegue el vínculo en la herramienta de mensajería y envíeselo al cliente.
- 7. Pida al cliente que abra el mensaje y pulse el vínculo para abrir la aplicación de Rescue Lens.



**Nota:** Si la aplicación de Rescue Lens no está instalada en el dispositivo del cliente, se le redirigirá a Google Play o App Store para que instale la aplicación.



Nota: El procedimiento de descarga puede variar en función del sistema operativo del cliente.

Puede que se muestre un tutorial al cliente. Puede elegir la opción Omitir o Aceptar.

8. Se pedirá al cliente que conceda acceso a la cámara y el micrófono del dispositivo. Pídale que pulse **Aceptar**.

En este punto, la imagen de la cámara podría ya mostrarse en el dispositivo móvil del cliente, pero todavía no se transmite a la Consola de técnico.

- 9. Pida al cliente que acepte el Contrato de licencia del usuario final. La sesión aparece en la Consola de técnico.
- 10. Responda a la sesión seleccionándola en la lista de sesiones y haciendo clic en Iniciar.

	🕂 Nuev	a sesión	Ō	ΔÖ	8	00	Ð	⊑ <sub>+</sub> 2,
Opciones Herramientas	Name Customer X	ID sesión 1861911	*	Estado En esper	Tiempo a 00:35	Canal		Custom Field 1
<ul> <li>Sesión 1861911 en espera</li> </ul>	Mr Jack Black	1861912		Activa	12:52			
V Mr Jack Black T, C, X, X, X     Sto PM Conectando con: control.fdew     App0.23 milbas net (192:168:26.66443)     Sto PM Conectado al applet (Elliptic     Curve Diffie-Hellman 2048 bits, ECDHE- RSA-AES256-GCM-SHA284 256 bits)     S40 PM Cambiar a P2P     S55 PM Senio en espera.	Mr Jack Escritorio de	Black 12:52 cliente 년	Ge	stor de ar	chivos Infor	mación de	l sistema	Reiniciar S
4:01 PM Conectando con: control.fdev- app02.3amlabs.net (192.168.2.66:443) 4:01 PM Conectado al applet (Elliptic Curve Diffie-Hellman 2048 bits, ECDHE-	Iniciar se El escritorio de	esión de co Windows y la	ntrol	<b>remoto</b> tos visuale	Inicia s se deshabilitara	r sesión	<b>de escrit</b> e	al inicio de la sesión

Comienza la sesión de asistencia técnica de Rescue Lens; se transmite una retransmisión de vídeo en tiempo real desde la cámara del dispositivo del cliente hasta el técnico. El audio de Lens permite que el cliente y el técnico se comuniquen por medio de una conexión VoIP.

#### Inicio de una sesión de Rescue Lens desde la Consola web mediante PIN



Restricción: El técnico solo puede gestionar las sesiones de Lens activas de una en una.

1. Inicie sesión en la Consola web de Rescue Lens.



Recordar: Utilice Google Chrome.

2. Haga clic en Iniciar nueva sesión (Start new session).



Aparece la ventana Nueva sesión.



**Sugerencia:** Puede escribir otros detalles del cliente (nombre, teléfono, ID de ticket, etc.) en los campos correspondientes antes de continuar.

3. Pida al cliente que abra la aplicación de Rescue Lens, disponible en Google Play o App Store.





**Importante:** Asegúrese de que el cliente esté utilizando la aplicación de Rescue Lens, y no la aplicación de Rescue+Mobile.

Puede que se muestre un tutorial al cliente. Puede elegir la opción **Omitir** o **Aceptar**.

- 4. Se pedirá al cliente que conceda acceso a la cámara y el micrófono del dispositivo. Pídale que pulse **Aceptar**.
- Solicite al cliente que introduzca el PIN.
   En este punto, la imagen de la cámara podría ya mostrarse en el dispositivo móvil del cliente, pero todavía no se transmite a la Consola de técnico.
- Pida al cliente que acepte el Contrato de licencia del usuario final.
   En la Consola web aparece el mensaje Cliente conectado (Customer connected), y se activa el botón Iniciar sesión.



7. Responda a la sesión haciendo clic en Iniciar sesión.

Comienza la sesión de asistencia técnica de Rescue Lens; se transmite una retransmisión de vídeo en tiempo real desde la cámara del dispositivo del cliente hasta el técnico. El audio de Lens permite que el cliente y el técnico se comuniquen por medio de una conexión VoIP.

#### Inicio de una sesión de Rescue Lens desde la Consola web por SMS

**Restricción:** El técnico solo puede gestionar las sesiones de Lens activas de una en una.

1. Inicie sesión en la Consola web de Rescue Lens.



**Recordar:** Utilice Google Chrome.

2. Haga clic en Iniciar nueva sesión (Start new session).



Aparece la ventana Nueva sesión.

3. Escriba el número de teléfono del cliente en el campo **TELÉFONO** (PHONE). El SMS con el código PIN se enviará a este número de teléfono.



**Sugerencia:** Puede escribir otros detalles del cliente (nombre, e-mail, ID de ticket, etc.) en los campos correspondientes antes de continuar.

- 4. Haga clic en Enviar SMS (Send SMS).
- 5. Pida al cliente que abra el SMS y pulse el vínculo para abrir la aplicación de Rescue Lens.





**Nota:** Si la aplicación de Rescue Lens no está instalada en el dispositivo del cliente, se le redirigirá a Google Play o App Store para que instale la aplicación.



Nota: El procedimiento de descarga puede variar en función del sistema operativo del cliente.

Puede que se muestre un tutorial al cliente. Puede elegir la opción Omitir o Aceptar.

6. Se pedirá al cliente que conceda acceso a la cámara y el micrófono del dispositivo. Pídale que pulse **Aceptar**.

En este punto, la imagen de la cámara podría ya mostrarse en el dispositivo móvil del cliente, pero todavía no se transmite a la Consola de técnico.

 Pida al cliente que acepte el Contrato de licencia del usuario final. En la Consola web aparece el mensaje Cliente conectado (Customer connected), y se activa el botón Iniciar sesión.

	New Session
NAME	PIN 707200
	Start Session Cancel

8. Responda a la sesión haciendo clic en Iniciar sesión.

Comienza la sesión de asistencia técnica de Rescue Lens; se transmite una retransmisión de vídeo en tiempo real desde la cámara del dispositivo del cliente hasta el técnico. El audio de Lens permite que el cliente y el técnico se comuniquen por medio de una conexión VoIP.

#### Inicio de una sesión de Rescue Lens desde la Consola web por e-mail

Restricción: El técnico solo puede gestionar las sesiones de Lens activas de una en una.

1. Inicie sesión en la Consola web de Rescue Lens.



Recordar: Utilice Google Chrome.

2. Haga clic en Iniciar nueva sesión (Start new session).



Aparece la ventana Nueva sesión.

Escriba la dirección de e-mail del cliente en el campo E-MAIL.
 El mensaje con el código PIN se enviará a esta dirección de e-mail.



**Sugerencia:** Puede escribir otros detalles del cliente (nombre, número de teléfono, ID de ticket, etc.) en los campos correspondientes antes de continuar.

4. Haga clic en **Enviar e-mail** (Send email). Se genera el e-mail.



Nota: Puede que deba hacer clic en Enviar en su cliente de e-mail.

5. Pida al cliente que abra el mensaje y pulse el vínculo para abrir la aplicación de Rescue Lens.



**Nota:** Si la aplicación de Rescue Lens no está instalada en el dispositivo del cliente, se le redirigirá a Google Play o App Store para que instale la aplicación.



**Nota:** El procedimiento de descarga puede variar en función del sistema operativo del cliente.

Puede que se muestre un tutorial al cliente. Puede elegir la opción Omitir o Aceptar.

6. Se pedirá al cliente que conceda acceso a la cámara y el micrófono del dispositivo. Pídale que pulse **Aceptar**.

En este punto, la imagen de la cámara podría ya mostrarse en el dispositivo móvil del cliente, pero todavía no se transmite a la Consola de técnico.

Pida al cliente que acepte el Contrato de licencia del usuario final.
 En la Consola web aparece el mensaje Cliente conectado (Customer connected), y se activa el botón Iniciar sesión.



8. Responda a la sesión haciendo clic en Iniciar sesión.

Comienza la sesión de asistencia técnica de Rescue Lens; se transmite una retransmisión de vídeo en tiempo real desde la cámara del dispositivo del cliente hasta el técnico. El audio de Lens permite que el cliente y el técnico se comuniquen por medio de una conexión VoIP.

# Índice

#### С

Chat 4 Consola web 4

#### D

dominio 3

#### G

Generación de informes 4 Grabación de pantalla 4

#### L

Limitaciones 4

#### Ρ

Poner en espera 4 puerto 3

#### R

Requisitos del sistema 3 requisitos multimedia 3 Restricciones 4

#### Т

Transferir 4

#### V

Vista de configuración 4