

Manuel d'utilisation de Rescue Lens

Sommaire

Présentation rapide de Rescue Lens.....	3
Configuration requise pour Rescue Lens.....	3
Restrictions et limitations de la Console web de Lens.....	4
Démarrer une session Rescue Lens.....	5
Démarrer une session Rescue Lens dans la Console d'assistance par code PIN.....	5
Démarrer une session Rescue Lens dans la Console d'assistance par SMS.....	6
Démarrer une session Rescue Lens dans la Console d'assistance par e-mail.....	7
Démarrer une session Rescue Lens dans la Console d'assistance par un lien et un outil de messagerie.....	8
Démarrer une session Rescue Lens dans la Console web par code PIN.....	9
Démarrer une session Rescue Lens dans la Console web par SMS.....	11
Démarrer une session Rescue Lens dans la Console web par e-mail.....	12

Présentation rapide de Rescue Lens

Rescue Lens est la solution d'assistance vidéo de LogMeIn qui intègre la VoIP. Avec Rescue Lens, les clients peuvent utiliser leur smartphone pour diffuser de la vidéo en temps réel vers un agent d'assistance. Les agents d'assistance peuvent observer le problème de leurs propres yeux, ce qui leur permet ensuite de guider l'utilisateur final pour dépanner, résoudre les problèmes, configurer un produit, faire une demande d'indemnisation, etc.

Rescue Lens est disponible à la fois sous forme de service et en tant que fonctionnalité de LogMeIn Rescue. Pour les dernières informations relatives aux tarifs et options d'abonnement, visitez <https://www.logmeinrescue.com/>.



Important: Ce guide s'adresse aux abonnés à Rescue Lens. Si vous êtes un abonné à LogMeIn Rescue, visitez <http://help.logmein.com> pour en savoir plus sur Lens.

Les abonnés à Rescue Lens (sans LogMeIn Rescue) peuvent accéder à Lens via la Console d'assistance sur un PC sous Windows, ou en utilisant la Console web de Lens dans un navigateur Google Chrome sur un PC sous Windows ou sur un Mac.

Les fonctionnalités de Lens disponibles pour les techniciens peuvent dépendre des réglages dans le Centre d'administration Rescue. Pour en savoir plus, voir le [Guide de l'administrateur de LogMeIn Rescue](#).

Configuration requise pour Rescue Lens

Consultez help.logmein.com pour la dernière version de la configuration requise.

Restrictions et limitations de la Console web de Lens

Les fonctionnalités suivantes ne sont pas disponibles dans la Console web de Lens.

- Chat
- Configurer les réglages d'affichage
- Mettre la session en attente
- Enregistrement d'écran
- Transfert de session
- Rapports

La création de rapports dans le Centre d'administration de Rescue pour les sessions lancées dans la Console web de Lens n'est pas disponible.

Démarrer une session Rescue Lens

Démarrer une session Rescue Lens dans la Console d'assistance par code PIN



Restriction: Un technicien ne peut gérer qu'une session Lens active à la fois.

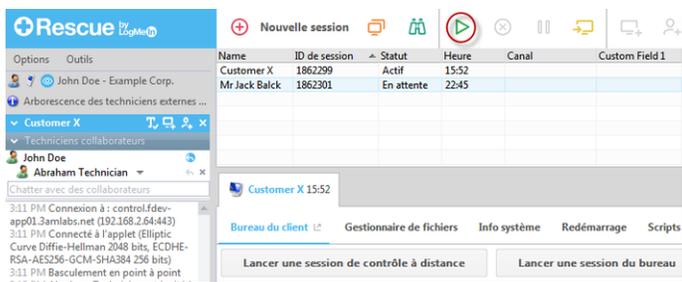
1. Connectez-vous à la Console d'assistance.
2. Cliquez sur **Nouvelle session** sur la barre d'outils de session.
La fenêtre **Créer une session** est affichée.
3. Tapez le nom ou l'identifiant du client dans le champ **Nom**.
Ce nom est affiché dans l'onglet Session active et dans la liste de sessions.
4. Cliquez sur l'onglet **Code PIN**.
5. Cliquez sur **Créer un code PIN**.
Un code PIN à 6 chiffres est généré et affiché dans la fenêtre **Créer une session** et dans le Journal de la session.
6. Demandez au client de lancer l'app Rescue Lens, disponible sur Google Play ou l'App Store.



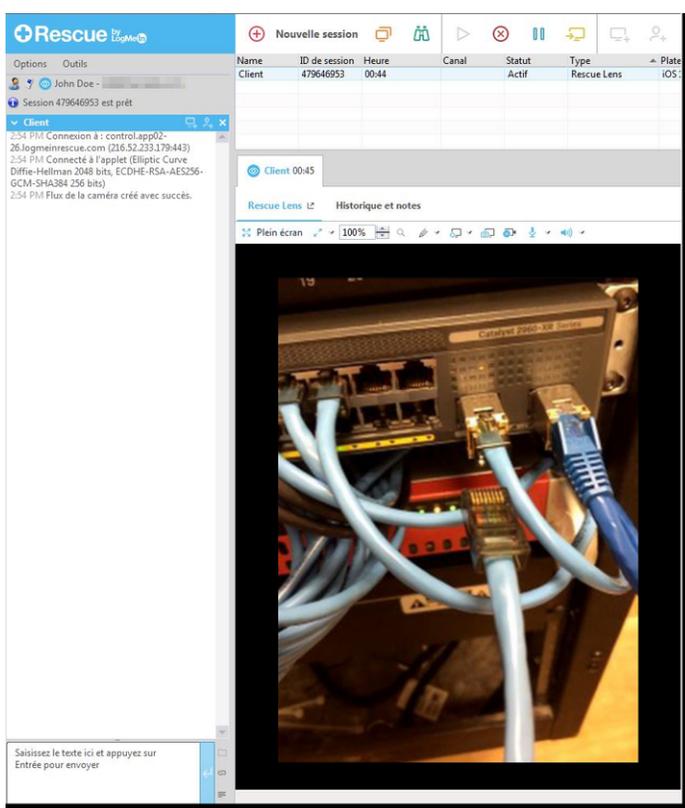
Important: Vérifiez que le client utilise bien l'app Rescue Lens et pas l'app Rescue+Mobile.

Le client verra le cas échéant un didacticiel. Ils peuvent toucher **Ignorer** ou **OK**.

7. Le client est invité à autoriser l'accès à l'appareil photo et au micro de l'appareil. Demandez-lui de toucher **OK**.
8. Demandez au client de saisir le code PIN.
À ce stade, l'image de la caméra peut être déjà affichée sur l'appareil du client, mais elle n'est pas encore diffusée vers la Console d'assistance.
9. Demandez au client d'accepter le Contrat de licence de l'utilisateur final.
La session apparaît dans la Console d'assistance.
10. Sélectionnez la session dans la liste de sessions et cliquez sur **Démarrer**.



La session d'assistance Rescue Lens démarre, et un flux vidéo est diffusé en temps réel depuis la caméra du client vers le technicien. L'audio Lens permet au client et au technicien de communiquer sur une connexion VoIP.



Démarrer une session Rescue Lens dans la Console d'assistance par SMS



Restriction: Un technicien ne peut gérer qu'une session Lens active à la fois.

1. Connectez-vous à la Console d'assistance.
2. Cliquez sur **Nouvelle session** sur la barre d'outils de session.

La fenêtre **Créer une session** est affichée.

3. Tapez le nom ou l'identifiant du client dans le champ **Nom**.
Ce nom est affiché dans l'onglet Session active et dans la liste de sessions.
4. Cliquez sur l'onglet **SMS**.
5. Tapez le numéro de téléphone du client dans le champ **À : (To :)**.
Un SMS contenant le code PIN est envoyé au numéro de téléphone concerné.
6. Cliquez sur **Envoyer un SMS**.
7. Demandez au client d'ouvrir le SMS et de toucher le lien pour lancer l'app Rescue Lens.



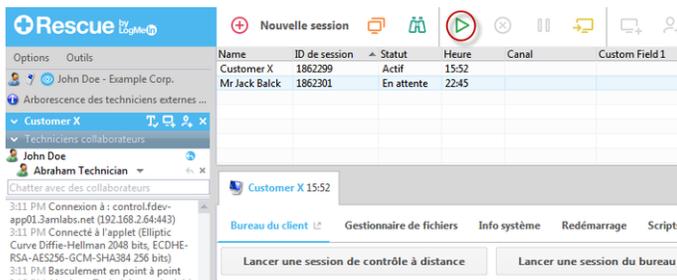
Remarque: Si l'app Rescue Lens n'est pas déjà installée sur l'appareil du client, ce dernier est redirigé vers Google Play ou l'App Store pour installer l'app.



Remarque: La procédure de téléchargement peut varier en fonction du système d'exploitation du client.

Le client verra le cas échéant un didacticiel. Ils peuvent toucher **Ignorer** ou **OK**.

8. Le client est invité à autoriser l'accès à l'appareil photo et au micro de l'appareil. Demandez-lui de toucher **OK**.
À ce stade, l'image de la caméra peut être déjà affichée sur l'appareil du client, mais elle n'est pas encore diffusée vers la Console d'assistance.
9. Demandez au client d'accepter le Contrat de licence de l'utilisateur final.
La session apparaît dans la Console d'assistance.
10. Sélectionnez la session dans la liste de sessions et cliquez sur **Démarrer**.



La session d'assistance Rescue Lens démarre, et un flux vidéo est diffusé en temps réel depuis la caméra du client vers le technicien. L'audio Lens permet au client et au technicien de communiquer sur une connexion VoIP.

Démarrer une session Rescue Lens dans la Console d'assistance par e-mail



Restriction: Un technicien ne peut gérer qu'une session Lens active à la fois.

1. Connectez-vous à la Console d'assistance.
2. Cliquez sur **Nouvelle session** sur la barre d'outils de session.
La fenêtre **Créer une session** est affichée.
3. Tapez le nom ou l'identifiant du client dans le champ **Nom**.

Ce nom est affiché dans l'onglet Session active et dans la liste de sessions.

4. Sélectionnez l'onglet **Email**.
5. Choisissez la manière dont vous souhaitez envoyer l'email au client :
 - Pour utiliser votre client et compte de messagerie existants, sélectionnez **Envoyer l'email via mon client de messagerie par défaut sur ce PC**.
 - Pour autoriser Rescue à envoyer l'email, sélectionnez **Envoyer un email de ma part via les serveurs LogMeIn Rescue**, puis entrez une adresse email dans le champ **À**.
6. Cliquez sur **Envoyer un lien**.
L'email est créé (et envoyé lorsque vous choisissez d'envoyer l'email via le système Rescue).
7. Demandez au client d'ouvrir le message et de toucher le lien pour lancer l'app Rescue Lens.



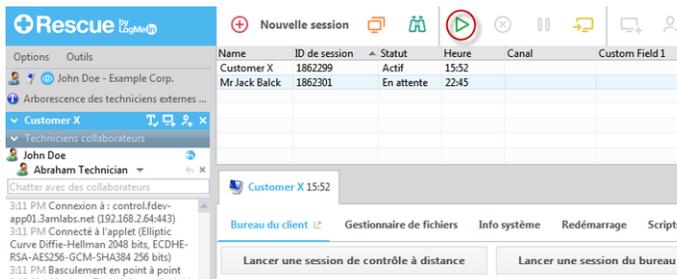
Remarque: Si l'app Rescue Lens n'est pas déjà installée sur l'appareil du client, ce dernier est redirigé vers Google Play ou l'App Store pour installer l'app.



Remarque: La procédure de téléchargement peut varier en fonction du système d'exploitation du client.

Le client verra le cas échéant un didacticiel. Ils peuvent toucher **Ignorer** ou **OK**.

8. Le client est invité à autoriser l'accès à l'appareil photo et au micro de l'appareil. Demandez-lui de toucher **OK**.
À ce stade, l'image de la caméra peut être déjà affichée sur l'appareil du client, mais elle n'est pas encore diffusée vers la Console d'assistance.
9. Demandez au client d'accepter le Contrat de licence de l'utilisateur final.
La session apparaît dans la Console d'assistance.
10. Sélectionnez la session dans la liste de sessions et cliquez sur **Démarrer**.



La session d'assistance Rescue Lens démarre, et un flux vidéo est diffusé en temps réel depuis la caméra du client vers le technicien. L'audio Lens permet au client et au technicien de communiquer sur une connexion VoIP.

Démarrer une session Rescue Lens dans la Console d'assistance par un lien et un outil de messagerie

1. Connectez-vous à la Console d'assistance.
2. Cliquez sur **Nouvelle session** sur la barre d'outils de session.

La fenêtre **Créer une session** est affichée.

3. Tapez le nom ou l'identifiant du client dans le champ **Nom**.
Ce nom est affiché dans l'onglet Session active et dans la liste de sessions.
4. Sélectionnez l'onglet **Lien**.
5. Cliquez sur **Copier le lien dans le Presse-papiers**.
Le lien est copié dans votre Presse-papiers.
6. Collez le lien dans votre outil de messagerie, et envoyez-le à votre client.
7. Demandez au client d'ouvrir le message et de toucher le lien pour lancer l'app Rescue Lens.



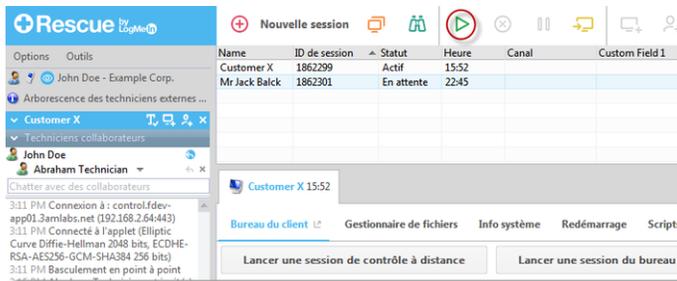
Remarque: Si l'app Rescue Lens n'est pas déjà installée sur l'appareil du client, ce dernier est redirigé vers Google Play ou l'App Store pour installer l'app.



Remarque: La procédure de téléchargement peut varier en fonction du système d'exploitation du client.

Le client verra le cas échéant un didacticiel. Ils peuvent toucher **Ignorer** ou **OK**.

8. Le client est invité à autoriser l'accès à l'appareil photo et au micro de l'appareil. Demandez-lui de toucher **OK**.
À ce stade, l'image de la caméra peut être déjà affichée sur l'appareil du client, mais elle n'est pas encore diffusée vers la Console d'assistance.
9. Demandez au client d'accepter le Contrat de licence de l'utilisateur final.
La session apparaît dans la Console d'assistance.
10. Sélectionnez la session dans la liste de sessions et cliquez sur **Démarrer**.



La session d'assistance Rescue Lens démarre, et un flux vidéo est diffusé en temps réel depuis la caméra du client vers le technicien. L'audio Lens permet au client et au technicien de communiquer sur une connexion VoIP.

Démarrer une session Rescue Lens dans la Console web par code PIN



Restriction: Un technicien ne peut gérer qu'une session Lens active à la fois.

1. Connectez-vous à la Console web Rescue Lens.



Important: Utilisez Google Chrome.

2. Cliquez sur **Démarrer une session** (Start new session).



La fenêtre Nouvelle session est affichée.



Astuce: Vous pouvez compléter les informations sur le client (nom, numéro de téléphone, ID de ticket, etc.) dans les champs pertinents avant de continuer.

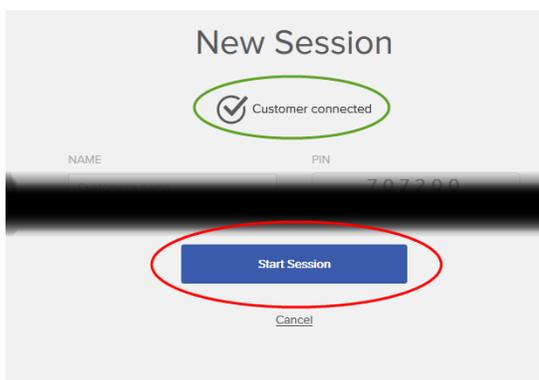
3. Demandez au client de lancer l'app Rescue Lens, disponible sur Google Play ou l'App Store.



Important: Vérifiez que le client utilise bien l'app Rescue Lens et pas l'app Rescue+Mobile.

Le client verra le cas échéant un didacticiel. Ils peuvent toucher **Ignorer** ou **OK**.

4. Le client est invité à autoriser l'accès à l'appareil photo et au micro de l'appareil. Demandez-lui de toucher **OK**.
5. Demandez au client de saisir le code PIN.
À ce stade, l'image de la caméra peut être déjà affichée sur l'appareil du client, mais elle n'est pas encore diffusée vers la Console d'assistance.
6. Demandez au client d'accepter le Contrat de licence de l'utilisateur final.
Le message **Client connecté** (Customer connected) apparaît dans la Console web, et le bouton **Démarrer une session** (Start session) devient actif.



7. Activez la session en cliquant sur **Démarrer une session** (Start session).
La session d'assistance Rescue Lens démarre, et un flux vidéo est diffusé en temps réel depuis la caméra du client vers le technicien. L'audio Lens permet au client et au technicien de communiquer sur une connexion VoIP.

Démarrer une session Rescue Lens dans la Console web par SMS



Restriction: Un technicien ne peut gérer qu'une session Lens active à la fois.

1. Connectez-vous à la Console web Rescue Lens.



Important: Utilisez Google Chrome.

2. Cliquez sur **Démarrer une session** (Start new session).



La fenêtre Nouvelle session est affichée.

3. Tapez le numéro de téléphone du client dans le champ **TÉLÉPHONE**.
Un SMS contenant le code PIN est envoyé au numéro de téléphone concerné.



Astuce: Vous pouvez compléter les informations sur le client (nom, e-mail, ID de ticket, etc.) dans les champs pertinents avant de continuer.

4. Cliquez sur **Envoyer un SMS**.
5. Demandez au client d'ouvrir le SMS et de toucher le lien pour lancer l'app Rescue Lens.



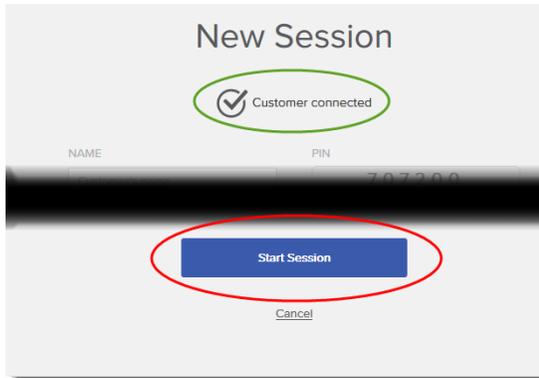
Remarque: Si l'app Rescue Lens n'est pas déjà installée sur l'appareil du client, ce dernier est redirigé vers Google Play ou l'App Store pour installer l'app.



Remarque: La procédure de téléchargement peut varier en fonction du système d'exploitation du client.

Le client verra le cas échéant un didacticiel. Ils peuvent toucher **Ignorer** ou **OK**.

6. Le client est invité à autoriser l'accès à l'appareil photo et au micro de l'appareil. Demandez-lui de toucher **OK**.
À ce stade, l'image de la caméra peut être déjà affichée sur l'appareil du client, mais elle n'est pas encore diffusée vers la Console d'assistance.
7. Demandez au client d'accepter le Contrat de licence de l'utilisateur final.
Le message **Client connecté** (Customer connected) apparaît dans la Console web, et le bouton **Démarrer une session** (Start session) devient actif.



8. Activez la session en cliquant sur **Démarrer une session** (Start session).
La session d'assistance Rescue Lens démarre, et un flux vidéo est diffusé en temps réel depuis la caméra du client vers le technicien. L'audio Lens permet au client et au technicien de communiquer sur une connexion VoIP.

Démarrer une session Rescue Lens dans la Console web par e-mail



Restriction: Un technicien ne peut gérer qu'une session Lens active à la fois.

1. Connectez-vous à la Console web Rescue Lens.



Important: Utilisez Google Chrome.

2. Cliquez sur **Démarrer une session** (Start new session).



La fenêtre Nouvelle session est affichée.

3. Tapez l'adresse e-mail du client dans le champ **E-MAIL**.
Un message contenant le code PIN est envoyé à l'adresse e-mail concernée.



Astuce: Vous pouvez compléter les informations sur le client (nom, numéro de téléphone, ID de ticket, etc.) dans les champs pertinents avant de continuer.

4. Cliquez sur **Envoyer par e-mail** (Send e-mail).
L'e-mail est créé.



Remarque: Au besoin, cliquez sur **Envoyer** dans votre client de messagerie.

5. Demandez au client d'ouvrir le message et de toucher le lien pour lancer l'app Rescue Lens.



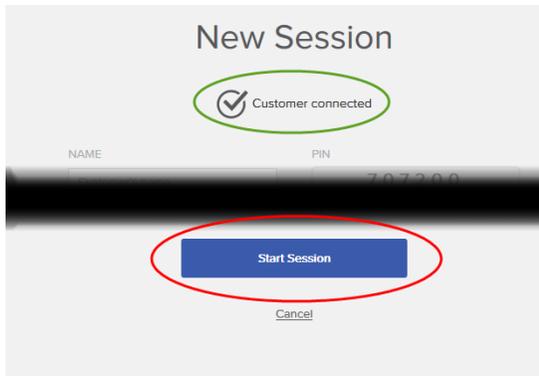
Remarque: Si l'app Rescue Lens n'est pas déjà installée sur l'appareil du client, ce dernier est redirigé vers Google Play ou l'App Store pour installer l'app.



Remarque: La procédure de téléchargement peut varier en fonction du système d'exploitation du client.

Le client verra le cas échéant un didacticiel. Ils peuvent toucher **Ignorer** ou **OK**.

6. Le client est invité à autoriser l'accès à l'appareil photo et au micro de l'appareil. Demandez-lui de toucher **OK**.
À ce stade, l'image de la caméra peut être déjà affichée sur l'appareil du client, mais elle n'est pas encore diffusée vers la Console d'assistance.
7. Demandez au client d'accepter le Contrat de licence de l'utilisateur final.
Le message **Client connecté** (Customer connected) apparaît dans la Console web, et le bouton **Démarrer une session** (Start session) devient actif.



8. Activez la session en cliquant sur **Démarrer une session** (Start session).
La session d'assistance Rescue Lens démarre, et un flux vidéo est diffusé en temps réel depuis la caméra du client vers le technicien. L'audio Lens permet au client et au technicien de communiquer sur une connexion VoIP.

L'index

C

Chat 4
configuration multimédia requise 3
Configuration requise 3
Console web 4

D

domaine 3

E

En attente 4
Enregistrement d'écran 4

L

Limitations 4

P

port 3

R

Rapports 4
Restrictions 4

T

Transférer 4

V

Vue Configuration 4