



Dieci cose che devi provare

LogMeIn Rescue

Dieci cose che devi provare

Sei nuovo di LogMeIn Rescue? Questa guida ti aiuterà a scoprirlo.

Suggerimento: Puoi trovare riferimenti pratici completi su help.LogMeIn.com.

Fai questo prima di qualsiasi altra cosa!

Questo non è il passaggio numero uno. Questo viene prima del passaggio numero uno.

- Assicurati di esserti registrato per una prova.
- Assicurati di aver effettuato l'accesso al tuo account.
- Assicurati di avere la Console dei tecnici in esecuzione in un [browser supportato](#).
- Idealmente dovresti avere un altro computer a portata di mano, oppure una sessione virtuale (usando VMware, ad esempio). In quel modo puoi svolgere contemporaneamente il ruolo del cliente e del tecnico. Abbiamo sottolineato la parola cliente perché a volte dovrai svolgere il ruolo del cliente.

Eccole, queste sono le 10 cose da provare

- 1 **Avvia una sessione**
- 2 **Risolvi il problema del computer del cliente**
- 3 **Usa Rescue per aiutare qualcuno**
- 4 **Trasferisci file da un computer a un altro**
- 5 **Riavvia un computer**
- 6 **Controlla uno smartphone**
- 7 **Connettiti quando all'altro computer non è presente un utente**
- 8 **Registra le tue sessioni**
- 9 **Usa la connessione su LAN**
- 10 **Prova Rescue Lens**

1 Avvia una sessione

Cosa devo fare?

Avvia una sessione con codice PIN con un cliente (per ora fingerai di essere il cliente).

Quanto tempo ci vuole?

Meno di cinque minuti.

Provalo da te...

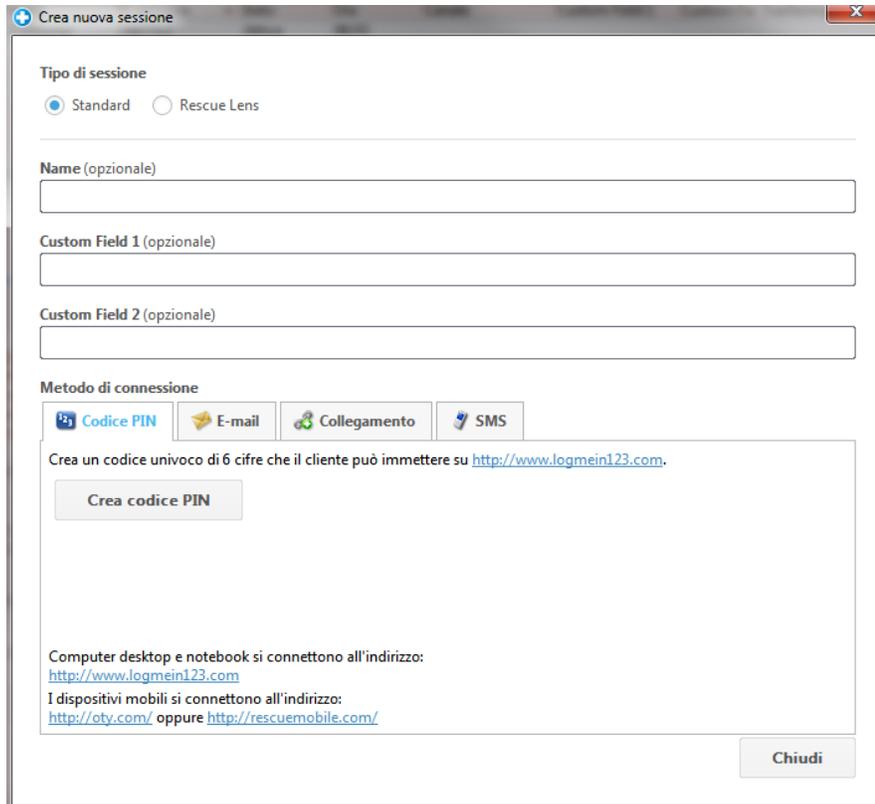
Inizia tutto con un clic.

Fai clic su **Nuova sessione**.



Fai clic sulla scheda Codice PIN

Rescue offre molti metodi per connettersi con i clienti. Il metodo con codice PIN è il più popolare. Sotto **Metodo di connessione**, fai clic sulla scheda **Codice PIN**.



Crea nuova sessione

Tipo di sessione
 Standard Rescue Lens

Name (opzionale)

Custom Field 1 (opzionale)

Custom Field 2 (opzionale)

Metodo di connessione
 Codice PIN E-mail Collegamento SMS

Crea un codice univoco di 6 cifre che il cliente può immettere su <http://www.logmein123.com>.

Computer desktop e notebook si connettono all'indirizzo:
<http://www.logmein123.com>
I dispositivi mobili si connettono all'indirizzo:
<http://oty.com/> oppure <http://rescuemobile.com/>

Crea un codice PIN

Fai clic sul pulsante **Crea codice PIN**.

Il cliente inserisce il PIN

Chiedi al cliente di andare al sito di inserimento del codice PIN: **LogMeIn123.com**.

Il cliente inserisce il PIN e fa clic su **Avvia download**.



Il cliente vede una finestra di dialogo in cui gli viene richiesto di scaricare l'applet Rescue.

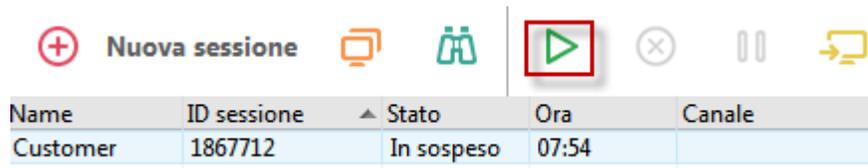
Il cliente scarica ed esegue l'applet Rescue

Chiedi al cliente di fare clic su **Esegui** (forse due volte) per scaricare ed eseguire l'applet. Il download dovrebbe durare dai 15 ai 30 secondi.

L'esatta procedura di download può variare a seconda del sistema operativo e del browser del cliente. Per i clienti che richiedono particolare attenzione, abbiamo creato la [Guida passo-passo alla connessione](#).

Preleva la sessione

Per prelevare la sessione, fai doppio clic sulla stessa (oppure selezionala e fai clic su **Avvia sessione**).



Lo stato del cliente diventa Attivo e sei connesso!

Desideri maggiori informazioni?

Se hai bisogno di istruzioni passo-passo più complete, consulta la sezione sull'avvio delle sessioni nella [Guida per l'utente della Console dei tecnici](#). Potrai anche trovare informazioni sui pro e i contro di ciascun metodo di connessione.

2 Risolvi il problema del computer del cliente

Scopri cosa c'è che non va. Non nel mondo. Solo nel computer del cliente.

Cosa devo fare?

Recupererai le **informazioni di sistema** dal computer del cliente. Raccogli maggiori informazioni sul computer del cliente prima di avviare il controllo remoto.

Quanto tempo ci vuole?

Meno di cinque minuti.

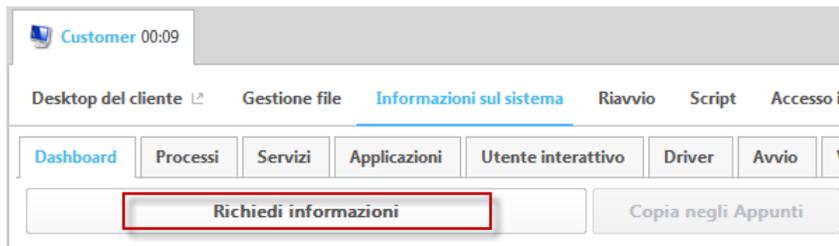
Provalo da te...

Avvia una sessione

Vuoi rinfrescare la memoria? Vai a [Avvia una sessione](#) (la sezione 1 di questa guida).

Vai alla scheda Informazioni sul sistema

Una volta che la sessione è attiva, fai clic sulla scheda **Informazioni sul sistema** della Console dei tecnici. Vedrai molte altre schede, come Processi, Servizi, Applicazioni e altre. Fai clic su **Richiedi informazioni** in qualsiasi scheda.



Al cliente potrebbe venire chiesto di accettare o rifiutare la tua richiesta di recuperare le informazioni. In tal caso, chiedi al cliente di accettare la richiesta. Le informazioni raccolte appaiono sul tuo schermo.

Scatena la tua fantasia!

I dati sono in sola lettura. Usali per capire quale potrebbe essere il problema nel computer del cliente.

Desideri maggiori informazioni?

Consulta la sezione sulle informazioni di sistema nella [Guida per l'utente della Console dei tecnici](#).

3 Usa Rescue per aiutare qualcuno

Usa LogMeIn Rescue per risolvere il problema.

Cosa devo fare?

Avvia una sessione e controlla il computer remoto.

Quanto tempo ci vuole?

Meno di cinque minuti.

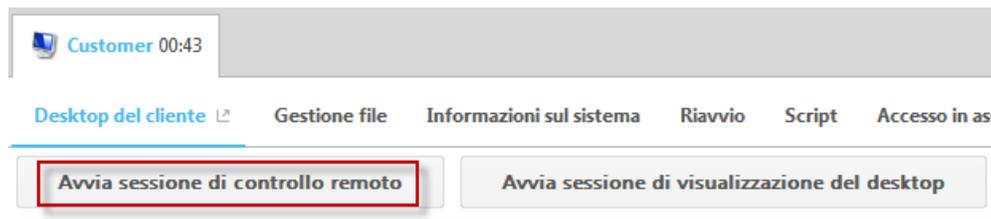
Provalo da te...

Avvia una sessione

Vuoi rinfrescare la memoria? Vai a [Avvia una sessione](#) (la sezione 1 di questa guida).

Avvia il controllo remoto

Una volta che la sessione è attiva, fai clic su **Avvia sessione di controllo remoto**.



Al cliente potrebbe venire chiesto di accettare o rifiutare la richiesta di controllare il computer. In tal caso, chiedi al cliente di accettare la richiesta.

Hai le vertigini?

Le cose si possono fare strane quando controlli lo stesso computer in cui è in esecuzione la Console dei tecnici.

Sarebbe meglio controllare un altro computer, oppure usare un simulatore (come VMware).

Scatena la tua fantasia!



Desideri maggiori informazioni?

Se hai bisogno di istruzioni più dettagliate, consulta la sezione sul controllo remoto nella [Guida per l'utente della Console dei tecnici](#).

4 Trasferisci file da un computer a un altro

Cosa devo fare?

Avvia una sessione di Gestione file e copia un file nel computer del cliente.

Quanto tempo ci vuole?

Meno di cinque minuti.

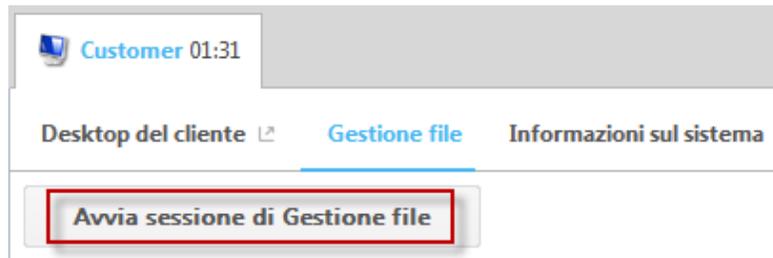
Provalo da te...

Avvia una sessione

Vuoi rinfrescare la memoria? Vai a [Avvia una sessione](#) (la sezione 1 di questa guida).

Avvia Gestione file

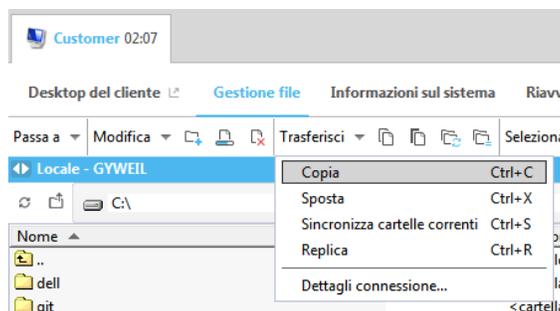
Nella scheda **Gestione file** della Console dei tecnici, fai clic su **Avvia sessione di Gestione file**.



Al cliente potrebbe venire chiesto di accettare o rifiutare la tua richiesta di gestire i file. In tal caso, chiedi al cliente di accettare la richiesta.

Copia un file

Seleziona un file a sinistra. Trascinalo nell'altro computer. Tutto qua. Se preferisci, puoi selezionare un file e usare **Trasferisci > Copia** (o semplicemente Ctrl+C) per copiare il file nel computer del cliente.



Scatena la tua fantasia!

Usa la barra degli strumenti Gestione file per effettuare operazioni con i file e le cartelle del cliente. Tutte le altre schede dell'area di lavoro rimangono disponibili.



Per terminare la sessione di Gestione file, fai clic sulla X rossa nella barra degli strumenti Gestione file.

La finestra di Gestione file si chiude, ma la sessione rimane attiva.

Desideri maggiori informazioni?

Consulta la sezione sulla Gestione file nella [Guida per l'utente della Console dei tecnici](#).

5 Riavvia un computer

L'altro computer, non il tuo.

Cosa devo fare?

Riavvia il computer del cliente.

Quanto tempo ci vuole?

Meno di cinque minuti.

Provalo da te...

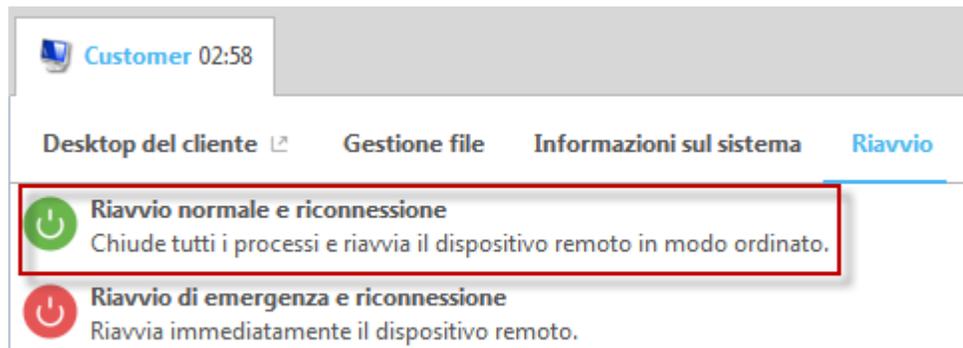
Avvia una sessione

Vuoi rinfrescare la memoria? Vai a [Avvia una sessione](#) (la sezione 1 di questa guida).

Vai alla scheda Riavvio



Fai clic su Riavvio normale e riconnessione



Prova gli altri metodi di riavvio

Magico, vero?

6 Controlla uno smartphone

Cosa devo fare?

Controlla uno smartphone di tua scelta.

Cosa mi serve?

Ti serve uno smartphone supportato. Vedi [l'elenco dei dispositivi supportati](#).

Quanto tempo ci vuole?

Meno di cinque minuti.

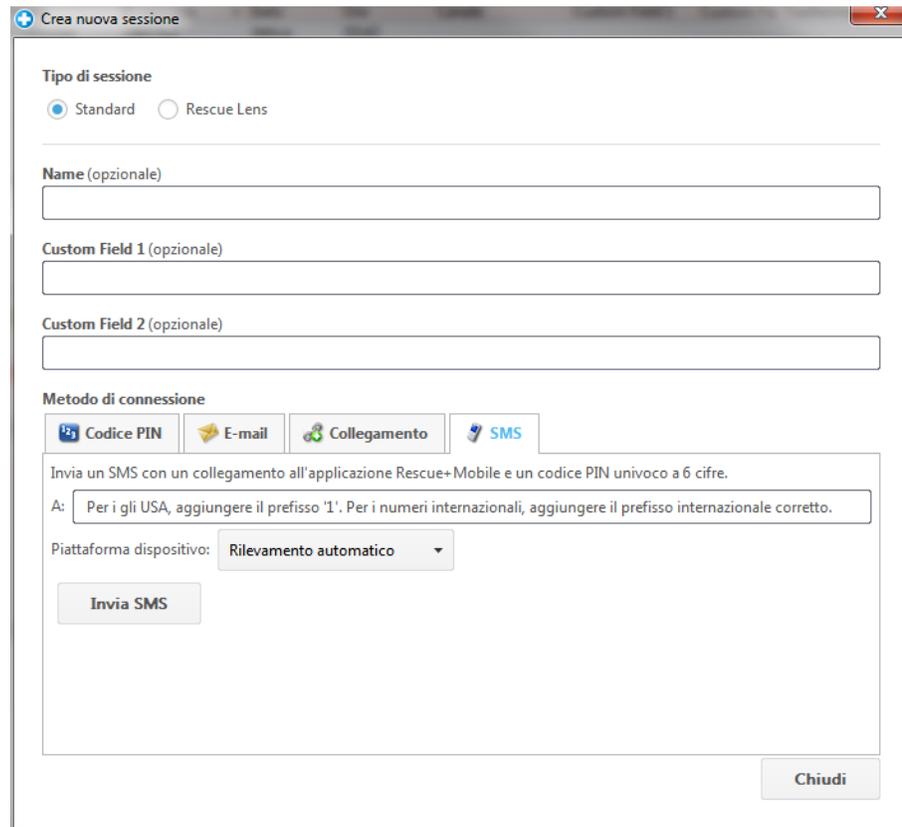
Provalo da te...

Avvia una sessione con SMS

Fai clic su **Nuova sessione**.



Fai clic sulla scheda **SMS**.



La finestra "Crea nuova sessione" mostra le seguenti opzioni:

- Tipo di sessione:** Standard (selezionato) o Rescue Lens.
- Name (opzionale):** Campo di testo vuoto.
- Custom Field 1 (opzionale):** Campo di testo vuoto.
- Custom Field 2 (opzionale):** Campo di testo vuoto.
- Metodo di connessione:** Codice PIN, E-mail, Collegamento, SMS (selezionato).
- Invia un SMS con un collegamento all'applicazione Rescue+ Mobile e un codice PIN univoco a 6 cifre.**
- A:** Per i gli USA, aggiungere il prefisso '1'. Per i numeri internazionali, aggiungere il prefisso internazionale corretto.
- Piattaforma dispositivo:** Rilevamento automatico (menu a tendina).
- Invia SMS** (botone).
- Chiudi** (botone in basso a destra).

Invia l'SMS al cliente.

Apri l'SMS ed esegui l'applet

Fingi di essere il cliente.

Dallo smartphone, apri l'SMS e avvia l'applet Rescue.

Attiva la sessione nella Console dei tecnici

Una volta che l'applet è in esecuzione, torna alla Console dei tecnici e attiva la sessione.

Scatena la tua fantasia!

Avvia il controllo remoto, gestisci i file, raccogli le informazioni di sistema.

Desideri maggiori informazioni?

Consulta la sezione “Controllo di un dispositivo mobile” nella [Guida per l'utente della Console dei tecnici di LogMeIn Rescue](#).

7 Connettiti quando all'altro computer non è presente un utente

Cosa devo fare?

Configura l'accesso in assenza di operatore.

Quanto tempo ci vuole?

Poco più di cinque minuti.

Cos'altro ho bisogno di sapere?

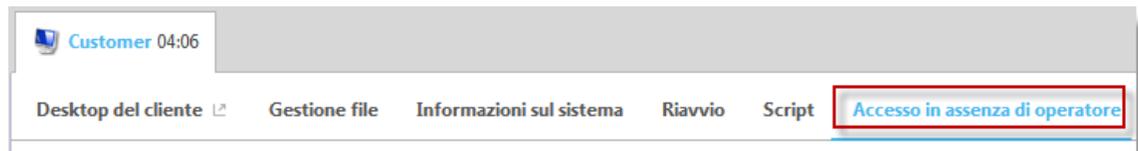
L'accesso in assenza di operatore ti consente di connetterti a un computer remoto quando presso di questo non è presente alcun utente. Ti potrebbe capitare di non riuscire a risolvere un problema con un'unica sessione di Rescue, in quel caso puoi tornare in un secondo momento, anche se il cliente non è presente.

Provalo da te...

Avvia una sessione

Vuoi rinfrescare la memoria? Vai a [Avvia una sessione](#) (la sezione 1 di questa guida).

Fai clic sulla scheda Accesso in assenza di operatore



Fai sapere a Rescue come intendi autenticarti nel computer remoto

Puoi scegliere tra le seguenti opzioni:

- Richiedi credenziali amministrative valide all'avvio di ogni sessione in assenza di operatore
- Usa le credenziali immesse dal cliente in fase di configurazione

Imposta la durata dell'accesso in assenza di operatore

Con le impostazioni di questo esempio, avresti accesso al computer remoto ogni giorno fino al 27 gennaio 2016.

Consenti accesso in assenza di operatore:

per 1 giorni

fino al 27 Gen 2016 - 05 : 02 PM

indefinitamente

Intervallo di tempo giornaliero: 12 : 00 AM - 12 : 00 AM

Fai clic su Richiedi l'accesso in assenza di operatore

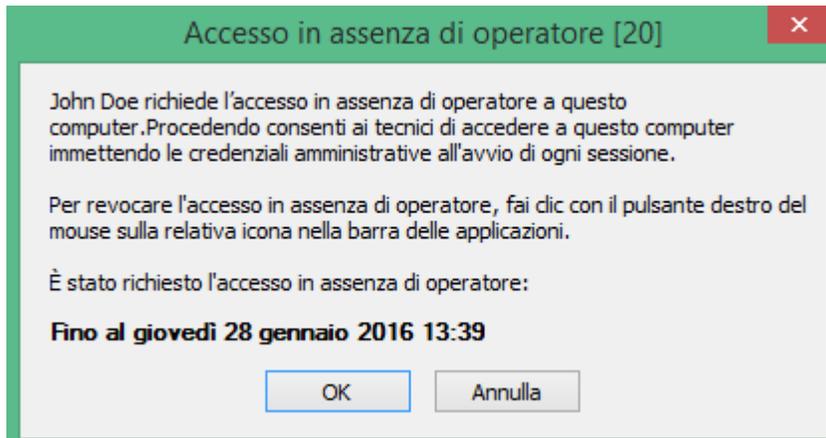
Fai clic su **Richiedi l'accesso in assenza di operatore** per inviare la richiesta al cliente.

Nome: Customer

Descrizione

Richiedi l'accesso in assenza di operatore

Il cliente accetta la richiesta.



PIÙ TARDI...

Avvia la sessione in assenza di operatore

Durante il tempo specificato (o in qualsiasi momento, se l'autorizzazione è indefinita), fai clic sull'icona **Computer** e seleziona un computer dall'elenco dei computer accessibili in assenza di operatore.



Perché tu possa avviare una sessione in assenza di operatore, il computer del cliente deve essere acceso, non in modalità di sospensione.

Effettua l'autenticazione

Accedi automaticamente, usando le credenziali del cliente, oppure effettua l'autenticazione nel computer senza operatore usando le credenziali amministrative.

Fornisci supporto

Le sessioni in assenza di operatore iniziano come qualsiasi altra sessione Rescue:

- Sono disponibili tutte le schede (in base alle autorizzazioni del Gruppo di tecnici)
- Il Controllo remoto è disponibile ma non attivo

Al termine della sessione, il computer torna allo stato in cui si trovava prima dell'avvio della sessione (ovvero, se era bloccato, tornerà a bloccarsi).

Desideri maggiori informazioni?

Consulta la sezione sull'accesso nella [Guida per l'utente della Console dei tecnici](#) e nella [Guida per gli amministratori](#).

8 Registra le tue sessioni

Cosa devo fare?

Registra una sessione di controllo remoto.

Quanto tempo ci vuole?

Circa cinque minuti.

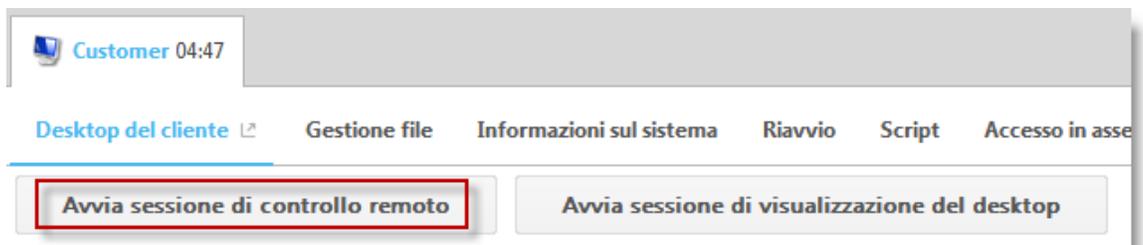
Provalo da te...

Avvia una sessione

Vuoi rinfrescare la memoria? Vai a [Avvia una sessione](#) (la sezione 1 di questa guida).

Avvia il controllo remoto

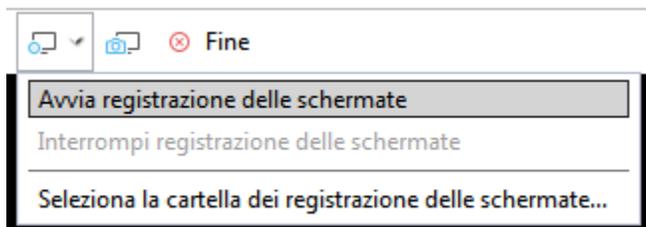
Una volta connesso, fai clic su **Avvia sessione di controllo remoto**.



Al cliente potrebbe venire chiesto di accettare o rifiutare la richiesta di controllare il computer. In tal caso, chiedi al cliente di accettare la richiesta.

Avvia la registrazione

Fai clic sul pulsante **Registrazione delle schermate** nella barra degli strumenti Controllo remoto e quindi su **Avvia registrazione delle schermate**.



Durante la registrazione, sul pulsante appare un punto rosso.



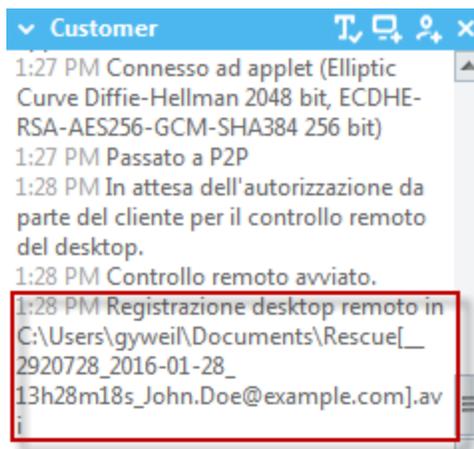
Arresta la registrazione

Fai nuovamente clic sul pulsante e seleziona **Arresta registrazione delle schermate**.

Guarda la tua registrazione

Se non hai specificato un percorso in cui memorizzare la registrazione delle schermate nella Console dei tecnici o nel Centro amministrativo, cerca la registrazione in C:\Windows.

Suggerimento: Il percorso in cui è memorizzata la registrazione è riportato nel registro di sessione.



Nota: Le sessioni registrate possono essere salvate come file AVI o in formato RCREC. RCREC è un formato proprietario di LogMeIn che si può convertire in file AVI tramite il [Convertitore AVI di Rescue](#). Le varie opzioni AVI generano file di dimensioni simili, con alcune differenze in termini di colore e uniformità. Fai delle prove per trovare la soluzione che meglio si adatta alle tue esigenze. L'encoder LogMeIn (RASC) offre la migliore qualità complessiva, ma per la riproduzione richiede il [codec LogMeIn](#).

Desideri scoprire di più?

Se ti sei lasciato prendere dall'entusiasmo, puoi esplorare alcune impostazioni avanzate nel **Centro amministrativo**, nella scheda **Impostazioni**. Consulta la sezione "Impostazione della registrazione delle schermate" nella Guida per l'utente del Centro amministrativo.

9 Usa la connessione su LAN

Cosa devo fare?

Fornisci supporto e manutenzione su LAN senza l'intervento dell'utente finale.

La funzione **Connessione su LAN** ti consente di connetterti a qualsiasi computer della tua LAN.

Quanto tempo ci vuole?

Circa cinque minuti.

Cosa ho bisogno di sapere?

Il Gruppo di tecnici a cui appartieni deve avere l'autorizzazione alla **Connessione su LAN** nel Centro amministrativo.

Provalo da te...

Fai clic sull'icona Computer

Nella barra degli strumenti Sessione, fai clic sull'icona **Computer**.



Fai clic sulla scheda Connessione su LAN

Fai clic sulla scheda **Connessione su LAN** per vedere l'elenco dei computer a cui puoi accedere nella tua LAN.

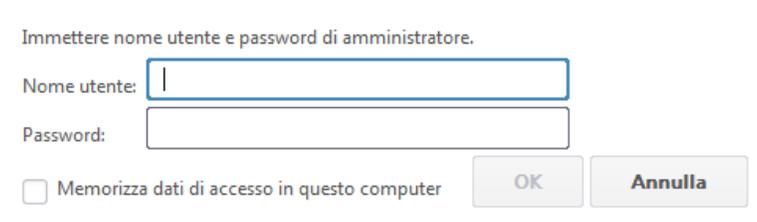
Suggerimento: Filtra i computer per nome o per indirizzo IP. Puoi effettuare la ricerca e connetterti in qualsiasi momento. Non devi attendere il caricamento dell'elenco completo dei computer.

Seleziona un computer

Fai doppio clic sul computer a cui desideri accedere.

Effettua l'autenticazione

Se non disponi di diritti amministrativi, ti viene richiesto di inserire le credenziali di accesso del computer a cui intendi accedere.



Immettere nome utente e password di amministratore.

Nome utente:

Password:

Memorizza dati di accesso in questo computer

OK Annulla

Fai clic su **OK** per connetterti al computer. La sessione viene visualizzata come In attesa nella Console dei tecnici. L'applet viene avviata nel computer remoto.

Avvia la sessione

Fai clic su **Avvia sessione** o fai doppio clic sulla sessione.

Tutto qua!

Procedi come d'abitudine con la sessione Rescue. Non è necessario che il cliente consenta l'accesso al computer, pertanto puoi gestirlo senza la sua interazione.

10 Prova Rescue Lens

Prova la soluzione di supporto con video dal vivo di Rescue

Cosa devo fare?

Avvia una sessione di Lens e uno streaming video dal vivo da un dispositivo mobile.

Cosa mi serve?

Ti serve un dispositivo con Android 4.1 o versione successiva o iOS 7 o versione successiva.

Il Gruppo di tecnici a cui appartiene il tecnico deve avere l'autorizzazione a usare Lens nel Centro amministrativo.

Quanto tempo ci vuole?

Meno di cinque minuti.

Provalo da te...

Avvia una sessione di Lens

Fai clic su **Nuova sessione**.

Come tipo di sessione, seleziona **Rescue Lens**.

Crea nuova sessione

Tipo di sessione

Standard Rescue Lens

Name (opzionale)

Custom Field 1 (opzionale)

Custom Field 2 (opzionale)

Metodo di connessione

Codice PIN E-mail Collegamento SMS

Invia un SMS con un collegamento all'applicazione Rescue Lens e un codice PIN univoco a 6 cifre.

A: Per i gli USA, aggiungere il prefisso '1'. Per i numeri internazionali, aggiungere il prefisso internazionale corretto.

Invia SMS

Chiudi

Fai clic sulla scheda **SMS**.

Invia l'SMS al cliente.

Apri l'SMS ed esegui l'app

Dallo smartphone, apri l'SMS e installa/avvia l'applet Lens.



Nell'app, inserisci il Codice PIN ricevuto nell'SMS

Attiva la sessione nella Console dei tecnici

Una volta che l'applet è in esecuzione, torna alla Console dei tecnici e attiva la sessione.

Scatena la tua fantasia!

Usa la Lavagna intelligente (annotazioni che restano associate all'oggetto visualizzato dietro il disegno al momento dell'annotazione), blocca la schermata della fotocamera, chatta o prova anche la registrazione dello schermo.

Desideri maggiori informazioni?

Consulta la [Guida per l'utente di Rescue Lens](#).