

Rescue Lens ユー ザーガイド

目次

Rescue Lens - 概要.....	3
Rescue Lens のシステム要件.....	3
Lens Web コンソール (Web Console) の制限.....	4
Rescue Lens セッションの開始.....	5
技術者コンソールから暗証番号を使って Rescue Lens セッションを開始する.....	5
技術者コンソールから SMS を使って Rescue Lens セッションを開始する.....	6
技術者コンソールから電子メールを使って Rescue Lens セッションを開始する.....	7
技術者コンソールからリンクとメッセージングツールを使って Rescue Lens セッションを開始する.....	9
Web コンソール (Web Console) から暗証番号を使って Rescue Lens セッションを開始する.....	10
Web コンソール (Web Console) から SMS を使って Rescue Lens セッションを開始する.....	11
Web コンソール (Web Console) から電子メールを使って Rescue Lens セッションを開始する.....	12

Rescue Lens – 概要

Rescue Lens は組み込み型の VoIP を備えた LogMeIn のビデオ対応サポートソリューションです。Rescue Lens を使用すると、スマートフォンからサービス担当者にライブ動画を安全にストリーミング送信することができます。サポート担当者は問題を自分の目で見て確認し、リモートからエンドユーザーに指示を送って、トラブルシューティング、問題の解決、製品のセットアップ、保険金の請求などをサポートすることができます。

Rescue Lens は、サービスまたは LogMeIn Rescue の 1 機能として使用できます。価格設定と利用期間の最新情報については、<https://www.logmeinrescue.com/> をご覧ください。



重要: このガイドは、Rescue Lens の登録者を対象に書かれています。LogMeIn Rescue の登録者は、<http://help.logmein.com> で Lens に関する情報を参照してください。

Rescue Lens の登録者 (LogMeIn Rescue 未使用) は、Windows PC 上の技術者コンソールを通じて、または Windows PC や Mac 上の Google Chrome ブラウザの Lens Web コンソール (Web Console) を使って Lens にアクセスできます。

技術者が使用できる Rescue Lens 機能は、Rescue 管理センターの設定により異なります。詳細については、『[LogMeIn Rescue 管理者ガイド](#)』を参照してください。

Rescue Lens のシステム要件

最新のシステム要件については、help.logmein.com を参照してください。

Lens Web コンソール (Web Console) の制限

次の機能は、Lens Web コンソール (Web Console)では利用できません。

- チャット
- 表示設定
- セッションの保留
- 画面記録
- セッションの転送
- レポート

Rescue 管理センターでは Lens Web コンソール (Web Console) で開始したセッションのレポートを生成することはできません。

Rescue Lens セッションの開始

技術者コンソールから暗証番号を使って Rescue Lens セッションを開始する



制限: 技術者は一度に一つのアクティブ Lens セッションのみ対応できます。

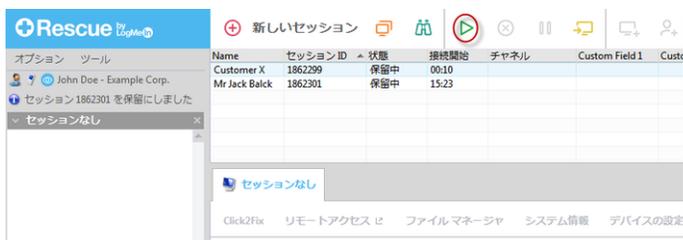
1. 技術者コンソールにログインします。
2. セッション ツールバーで、[新しいセッション] をクリックします。
[新しいセッションの開始] ウィンドウが表示されます。
3. ユーザーの名前または識別情報を [名前] フィールドに入力します。
この名前は、[アクティブ セッション] タブやセッション リストに表示されます。
4. [暗証番号] タブを選択します。
5. [暗証番号の作成] をクリックします。
6桁の暗証番号が生成され、[新しいセッションの開始] ウィンドウとセッション ログに表示されます。
6. ユーザーに、Rescue Lens アプリを起動するよう指示します (アプリは Google Play または App Store から入手できます)。



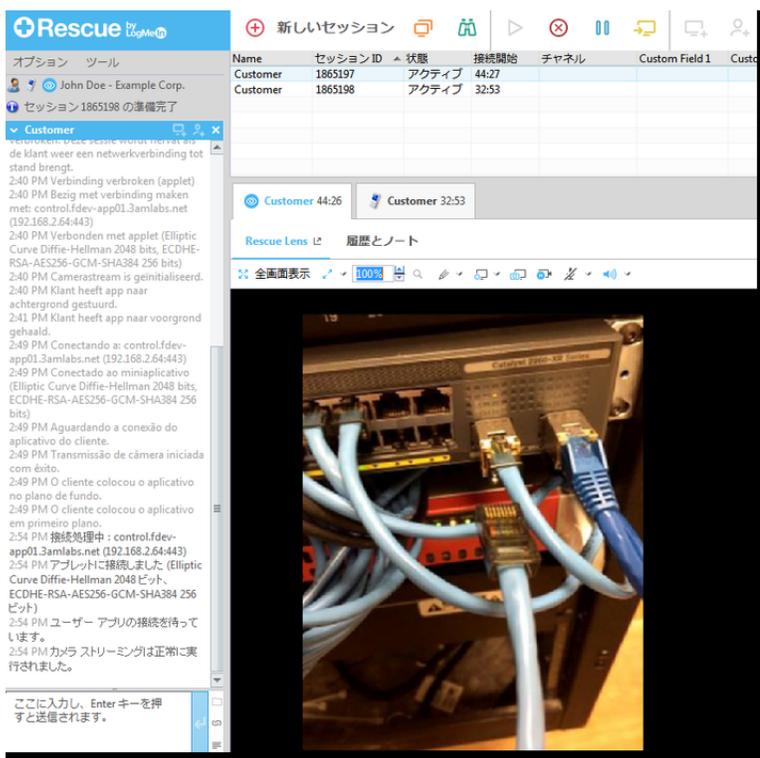
重要: ユーザーが使用しているアプリが Rescue+Mobile アプリではなく、Rescue Lens アプリであることを確認してください。

ユーザーに、チュートリアルが表示されることがあります。ユーザーは、[スキップ] または [OK] をタップできます。

7. ユーザーに対して、デバイスのカメラとマイクへのアクセスの許可が求められます。ユーザーに、[OK] をタップするように指示します。
8. ユーザーに暗証番号の入力を指示します。
この段階で、カメラの画像はすでにユーザーのモバイル デバイスに表示されることがありますが、技術者コンソールへは何もストリーミングされません。
9. ユーザーにエンドユーザー ライセンス契約への同意を指示します。
セッションが技術者コンソールに表示されます。
10. セッションを選択するには、セッションリストでセッションを選択してから、[開始] をクリックします。



Rescue Lens のサポートセッションが開始されます。ライブビデオ入力が、ユーザーのデバイスのカメラから技術者にストリーミングされます。Lens の音声により、ユーザーと技術者は VoIP 接続を使って通信できます。



技術者コンソールから SMS を使って Rescue Lens セッションを開始する



制限: 技術者は一度に一つのアクティブ Lens セッションのみ対応できます。

1. 技術者コンソールにログインします。
2. セッション ツールバーで、[新しいセッション] をクリックします。
[新しいセッションの開始] ウィンドウが表示されます。
3. ユーザーの名前または識別情報を [名前] フィールドに入力します。

この名前は、[アクティブ セッション] タブやセッション リストに表示されます。

4. [SMS] タブを選択します。
5. ユーザーの電話番号をTo: (To:) フィールドに入力します。
暗証番号を含む SMS がこの電話番号に送信されます。
6. [SMS の送信] をクリックします。
7. ユーザーに SMS メッセージを開くよう指示し、リンクをタップして Rescue Lens アプリを起動します。



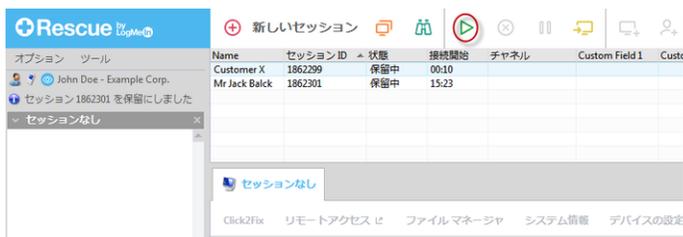
注: Rescue Lens アプリがまだユーザーのデバイスにインストールされていない場合、アプリをインストールするために Google Play または App Store にリダイレクトされます。



注: ダウンロードの手順は、ユーザーのオペレーティング システムによって異なる場合があります。

ユーザーに、チュートリアルが表示されることがあります。ユーザーは、[スキップ] または [OK] をタップできます。

8. ユーザーに対して、デバイスのカメラとマイクへのアクセスの許可が求められます。ユーザーに、[OK] をタップするように指示します。
この段階で、カメラの画像はすでにユーザーのモバイル デバイスに表示されることがありますが、技術者コンソールへは何もストリーミングされません。
9. ユーザーにエンドユーザー ライセンス契約への同意を指示します。
セッションが技術者コンソールに表示されます。
10. セッションを選択するには、セッションリストでセッションを選択してから、[開始] をクリックします。



Rescue Lens のサポートセッションが開始されます。ライブビデオ入力が、ユーザーのデバイスのカメラから技術者にストリーミングされます。Lens の音声により、ユーザーと技術者は VoIP 接続を使って通信できます。

技術者コンソールから電子メールを使って Rescue Lens セッションを開始する



制限: 技術者は一度に一つのアクティブ Lens セッションのみ対応できます。

1. 技術者コンソールにログインします。

2. セッション ツールバーで、[新しいセッション] をクリックします。
[新しいセッションの開始] ウィンドウが表示されます。
3. ユーザーの名前または識別情報を [名前] フィールドに入力します。
この名前は、[アクティブセッション] タブやセッションリストに表示されます。
4. [メール] タブを選択します。
5. 電子メールをユーザーに送信する方法を、以下から選択します。
 - 自身の電子メールクライアントとアカウントを使う場合は、[このコンピュータのデフォルトのメールクライアントでメールを送信する] を選択します。
 - Rescue 経由で電子メールを送信する場合は、[LogMeIn Rescue サーバーに代理でメールを送信させる] を選択し、有効な電子メールアドレスを [送信先] フィールドに入力します。
6. [リンクをメールで送信] をクリックします。
電子メールが作成されます (Rescue サーバーを経由して送信するオプションを選択した場合は、送信も実行される)。
7. ユーザーにメールを開くよう指示し、リンクをタップして Rescue Lens アプリを起動します。



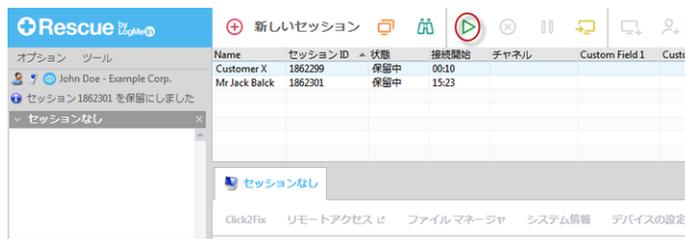
注: Rescue Lens アプリがまだユーザーのデバイスにインストールされていない場合、アプリをインストールするために Google Play または App Store にリダイレクトされます。



注: ダウンロードの手順は、ユーザーのオペレーティングシステムによって異なる場合があります。

ユーザーに、チュートリアルが表示されることがあります。ユーザーは、[スキップ] または [OK] をタップできます。

8. ユーザーに対して、デバイスのカメラとマイクへのアクセスの許可が求められます。ユーザーに、[OK] をタップするように指示します。
この段階で、カメラの画像はすでにユーザーのモバイル デバイスに表示されることがありますが、技術者コンソールへは何もストリーミングされません。
9. ユーザーにエンドユーザー ライセンス契約への同意を指示します。
セッションが技術者コンソールに表示されます。
10. セッションを選択するには、セッションリストでセッションを選択してから、[開始] をクリックします。



Rescue Lens のサポートセッションが開始されます。ライブビデオ入力が、ユーザーのデバイスのカメラから技術者にストリーミングされます。Lens の音声により、ユーザーと技術者は VoIP 接続を使って通信できます。

技術者コンソールからリンクとメッセージングツールを使って Rescue Lens セッションを開始する

1. 技術者コンソールにログインします。
2. セッション ツールバーで、[新しいセッション] をクリックします。
[新しいセッションの開始] ウィンドウが表示されます。
3. ユーザーの名前または識別情報を [名前] フィールドに入力します。
この名前は、[アクティブセッション] タブやセッションリストに表示されます。
4. [リンク] タブを選択します。
5. [クリップボードにリンクをコピー] をクリックします。
リンクがクリップボードにコピーされます。
6. リンクをメッセージング ツールに貼り付け、ユーザーに送信します。
7. ユーザーにメールを開くよう指示し、リンクをタップして Rescue Lens アプリを起動します。



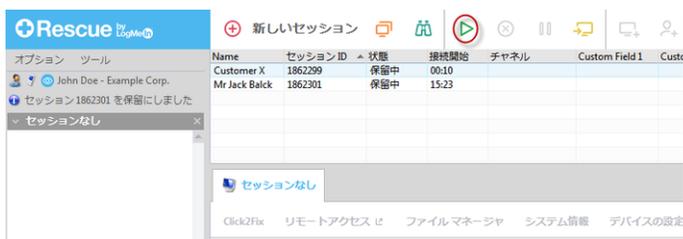
注: Rescue Lens アプリがまだユーザーのデバイスにインストールされていない場合、アプリをインストールするために Google Play または App Store にリダイレクトされます。



注: ダウンロードの手順は、ユーザーのオペレーティング システムによって異なる場合があります。

ユーザーに、チュートリアルが表示されることがあります。ユーザーは、[スキップ] または [OK] をタップできます。

8. ユーザーに対して、デバイスのカメラとマイクへのアクセスの許可が求められます。ユーザーに、[OK] をタップするように指示します。
この段階で、カメラの画像はすでにユーザーのモバイル デバイスに表示されることがありますが、技術者コンソールへは何もストリーミングされません。
9. ユーザーにエンドユーザー ライセンス契約への同意を指示します。
セッションが技術者コンソールに表示されます。
10. セッションを選択するには、セッションリストでセッションを選択してから、[開始] をクリックします。



Rescue Lens のサポートセッションが開始されます。ライブ ビデオ入力が、ユーザーのデバイスのカメラから技術者にストリーミングされます。Lens の音声により、ユーザーと技術者は VoIP 接続を使って通信できます。

Web コンソール (Web Console) から暗証番号を使って Rescue Lens セッションを開始する



制限: 技術者は一度に一つのアクティブ Lens セッションのみ対応できます。

1. Rescue Lens Web コンソール (Web Console) にログインします。



留意: Google Chrome を使用します。

2. [新しいセッションの開始 (Start new session)] をクリックします。



[新しいセッション (New Session)] ウィンドウが表示されます。



ヒント: 先に進む前に、関連フィールドにユーザーのさらに詳しい情報 (名前、電話番号、チケット ID など) を入力できます。

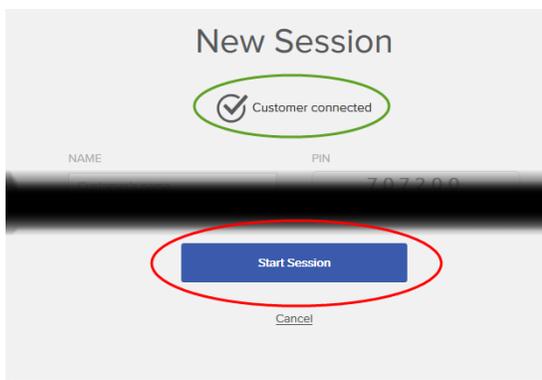
3. ユーザーに、Rescue Lens アプリを起動するよう指示します (アプリは Google Play または App Store から入手できます)。



重要: ユーザーが使用しているアプリが Rescue+Mobile アプリではなく、Rescue Lens アプリであることを確認してください。

ユーザーに、チュートリアルが表示されることがあります。ユーザーは、[スキップ] または [OK] をタップできます。

4. ユーザーに対して、デバイスのカメラとマイクへのアクセスの許可が求められます。ユーザーに、[OK] をタップするように指示します。
5. ユーザーに暗証番号の入力を指示します。
この段階で、カメラの画像はすでにユーザーのモバイル デバイスに表示されることがありますが、技術者コンソールへは何もストリーミングされません。
6. ユーザーにエンドユーザー ライセンス契約への同意を指示します。
ユーザーが接続しました (Customer connected) というメッセージが Web コンソール (Web Console) に表示され、[セッションの開始 (Start Session)] ボタンがアクティブになります。



7. [セッションの開始 (Start Session)] をクリックしてセッションを選択します。
Rescue Lens のサポートセッションが開始されます。ライブビデオ入力が、ユーザーのデバイスのカメラから技術者にストリーミングされます。Lens の音声により、ユーザーと技術者は VoIP 接続を使って通信できます。

Web コンソール (Web Console) から SMS を使って Rescue Lens セッションを開始する



制限: 技術者は一度に一つのアクティブ Lens セッションのみ対応できます。

1. Rescue Lens Web コンソール (Web Console) にログインします。



留意: Google Chrome を使用します。

2. [新しいセッションの開始 (Start new session)] をクリックします。



[新しいセッション (New Session)] ウィンドウが表示されます。

3. [電話番号 (PHONE)] フィールドにユーザーの電話番号を入力します。
暗証番号を含む SMS がこの電話番号に送信されます。



ヒント: 先に進む前に、関連フィールドにユーザーのさらに詳しい情報 (名前、電子メールアドレス、チケット ID など) を入力できます。

4. [SMS の送信 (Send SMS)] をクリックします。
5. ユーザーに SMS メッセージを開くよう指示し、リンクをタップして Rescue Lens アプリを起動します。



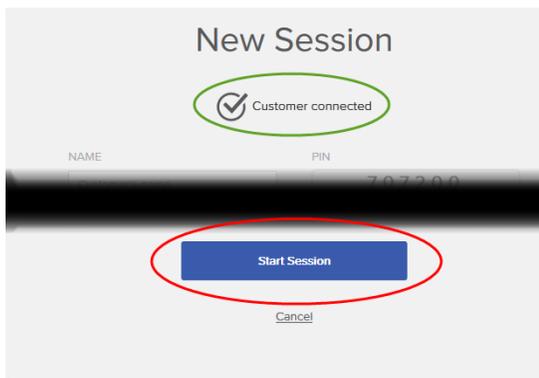
注: Rescue Lens アプリがまだユーザーのデバイスにインストールされていない場合、アプリをインストールするために Google Play または App Store にリダイレクトされます。



注: ダウンロードの手順は、ユーザーのオペレーティング システムによって異なる場合があります。

ユーザーに、チュートリアルが表示されることがあります。ユーザーは、[スキップ]または[OK]をタップできます。

6. ユーザーに対して、デバイスのカメラとマイクへのアクセスの許可が求められます。ユーザーに、[OK] をタップするように指示します。
この段階で、カメラの画像はすでにユーザーのモバイル デバイスに表示されることがありますが、技術者コンソールへは何もストリーミングされません。
7. ユーザーにエンドユーザー ライセンス契約への同意を指示します。
ユーザーが接続しました (Customer connected) というメッセージが Web コンソール (Web Console) に表示され、[セッションの開始 (Start Session)] ボタンがアクティブになります。



8. [セッションの開始 (Start Session)] をクリックしてセッションを選択します。
Rescue Lens のサポートセッションが開始されます。ライブビデオ入力が、ユーザーのデバイスのカメラから技術者にストリーミングされます。Lens の音声により、ユーザーと技術者は VoIP 接続を使って通信できます。

Web コンソール (Web Console) から電子メールを使って Rescue Lens セッションを開始する



制限: 技術者は一度に一つのアクティブ Lens セッションのみ対応できます。

1. Rescue Lens Web コンソール (Web Console) にログインします。



留意: Google Chrome を使用します。

2. [新しいセッションの開始 (Start new session)] をクリックします。



[新しいセッション (New Session)] ウィンドウが表示されます。

3. ユーザーの電子メール アドレスを [メール (EMAIL)] フィールドに入力します。
暗証番号を含むメッセージがこの電子メール アドレスに送信されます。



ヒント: 先に進む前に、関連フィールドにユーザーのさらに詳しい情報 (名前、電話番号、チケット ID など) を入力できます。

4. [電子メールの送信 (Send email)] をクリックします。
電子メールが作成されます。



注: 電子メール クライアントで [送信] をクリックする必要がある可能性があります。

5. ユーザーにメッセージを開くよう指示し、リンクをタップして Rescue Lens アプリを起動します。



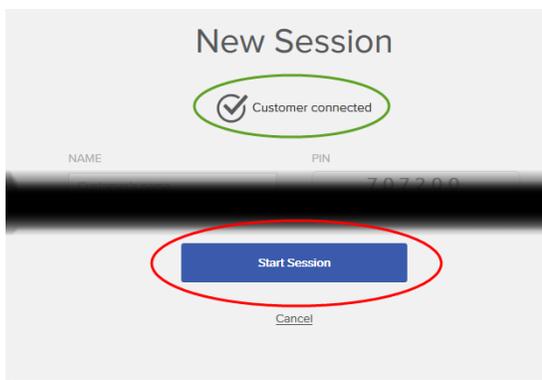
注: Rescue Lens アプリがまだユーザーのデバイスにインストールされていない場合、アプリをインストールするために Google Play または App Store にリダイレクトされます。



注: ダウンロードの手順は、ユーザーのオペレーティング システムによって異なる場合があります。

ユーザーに、チュートリアルが表示されることがあります。ユーザーは、[スキップ] または [OK] をタップできます。

6. ユーザーに対して、デバイスのカメラとマイクへのアクセスの許可が求められます。ユーザーに、[OK] をタップするように指示します。
この段階で、カメラの画像はすでにユーザーのモバイル デバイスに表示されることがありますが、技術者コンソールへは何もストリーミングされません。
7. ユーザーにエンドユーザー ライセンス契約への同意を指示します。
ユーザーが接続しました (Customer connected) というメッセージが Web コンソール (Web Console) に表示され、[セッションの開始 (Start Session)] ボタンがアクティブになります。



8. [セッションの開始 (Start Session)] をクリックしてセッションを選択します。
Rescue Lens のサポートセッションが開始されます。ライブビデオ入力が、ユーザーのデバイスのカメラから技術者にストリーミングされます。Lens の音声により、ユーザーと技術者は VoIP 接続を使って通信できます。

索引

W

Web コンソール (Web Console) 4

し

システム要件 3

ち

チャット 4

と

ドメイン 3

ほ

ポート 3

め

メディア要件 3

れ

レポート作成機能 4