Gebruikershandleiding Rescue Lens



Inhoudsopgave

Rescue Lens – in een oogopslag	3
Systeemvereisten voor Rescue Lens	3
Beperkingen voor de Web Console van Lens	4
Een Rescue Lens-sessie starten	5
Een Rescue Lens-sessie starten met een pincode vanuit de Technician Console	5
Een Rescue Lens-sessie starten per SMS vanuit de Technician Console	6
Een Rescue Lens-sessie starten per e-mail vanuit de Technician Console	7
Een Rescue Lens-sessie starten vanuit de Technician Console met een link via een hulpprogramma voor berichten	9
Een Rescue Lens-sessie starten met een pincode vanuit de Web Console	10
Een Rescue Lens-sessie starten per SMS vanuit de Web Console	11
Een Rescue Lens-sessie starten per e-mail vanuit de Web Console	12

Rescue Lens – in een oogopslag

Rescue Lens is de video-supportoplossing van LogMeln met geïntegreerde VoIP. Met Rescue Lens kunnen klanten via hun smartphone rechtstreeks en veilig live videobeelden streamen naar medewerkers van de klantenservice. Supportmedewerkers kunnen het probleem met eigen ogen zien en de gebruiker op afstand helpen met het oplossen van problemen, configureren van producten, rapporteren van klachten etc.

Rescue Lens is behalve als een dienst ook beschikbaar als een functie van LogMeln Rescue. Ga voor de meest recente prijsinformatie en abonnementsmogelijkheden naar https://www.logmeinrescue.com/.



Opmerking: Deze gebruikershandleiding is bedoeld voor abonnees van Rescue Lens. Als u abonnee bent van LogMeln Rescue gaat u naar *http://help.logmein.com* voor meer informatie over Lens.

Abonnees van Rescue Lens (zonder LogMeln Rescue) hebben toegang tot Lens via de Technician Console op een Windows-pc, of via de Lens Web Console in Google Chrome op een Windows-pc of Mac.

Welke functies van Rescue Lens beschikbaar zijn voor een technicus, kan afhankelijk zijn van de instellingen in het Beheercentrum van Rescue. Raadpleeg de *LogMeln Rescue handleiding voor beheerders* voor meer informatie.

Systeemvereisten voor Rescue Lens

Ga naar help.logmein.com voor de meest recente systeemvereisten.

Beperkingen voor de Web Console van Lens

De volgende functies zijn niet beschikbaar in de Web Console van Lens.

- Chatten
- Weergave-instellingen configureren
- Sessie pauzeren
- Schermopname
- Sessieoverdracht
- Rapportage

Rapporten aanmaken in het Rescue Beheercentrum is niet beschikbaar voor sessies die opgestart zijn in de Web Console van Lens.

Een Rescue Lens-sessie starten

Een Rescue Lens-sessie starten met een pincode vanuit de Technician Console



Nopmerking: Een technicus kan slechts één actieve Lens-sessie tegelijk behandelen.

- 1. Meld u aan bij de Technician Console.
- 2. Klik in de sessiewerkbalk op Nieuwe sessie.

Het venster Nieuwe sessie maken wordt weergegeven.

- 3. Typ de naam of een andere identificatie van de klant in het veld Naam. Deze naam wordt weergegeven op het tabblad Actieve sessie en in de Sessielijst.
- 4. Selecteer het tabblad Pincode.
- 5. Klik op Pincode maken.

Er wordt een pincode van zes cijfers gegenereerd die wordt weergegeven in het venster Nieuwe sessie maken en in het logbestand van de sessie.

6. Vraag de klant de Rescue Lens-app te starten. Deze is verkrijgbaar in Google Play of de App Store.





Opmerking: Zorg ervoor dat de klant de Rescue Lens-app gebruikt en niet de Rescue+Mobile-app.

Mogelijk krijgt de klant eerst een korte handleiding te zien. De klant kan dan op Overslaan of op OK tikken.

- 7. De klant wordt gevraagd om toegang te verlenen tot de camera en microfoon van het mobiele apparaat. Vraag de klant op **OK** te tikken.
- 8. Vraag de klant de pincode in te voeren. Op dit moment wordt het camerabeeld mogelijk al weergegeven op het mobiele apparaat van de klant, maar worden er nog geen beelden naar de Technician Console gestreamd.
- 9. Vraag de klant om de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers te accepteren. De sessie verschijnt in de Technician Console.
- 10. Selecteer de sessie in de sessielijst en klik op Starten om de sessie op te halen.

	🕂 Nie	euwe sessie	⊇ & (▶ ⊗		그 다 원
Opties Hulpprogramma's 9 💿 John Doe - Example Corp.	Name Customer	Sessie-ID 1862295	▲ Status Onderbroke	Tijd r 00:08	Kanaal	Custom Field 1
 Geen sessie 	×	_				
	Geen Click2F	sessie Fix Bureaubla	d van klant 년	Bestandsb	eheer Systee	eminfo Apparaa

De Rescue Lens-supportsessie wordt gestart. Rechtstreekse videobeelden worden van het apparaat van de klant naar de Technician Console gestreamd. Door audio in Lens kunnen de klant en technicus communiceren via een VoIP-verbinding.



Een Rescue Lens-sessie starten per SMS vanuit de Technician Console

Opmerking: Een technicus kan slechts één actieve Lens-sessie tegelijk behandelen.

- 1. Meld u aan bij de Technician Console.
- 2. Klik in de sessiewerkbalk op Nieuwe sessie.

Het venster Nieuwe sessie maken wordt weergegeven.

- Typ de naam of een andere identificatie van de klant in het veld Naam.
 Deze naam wordt weergegeven op het tabblad Actieve sessie en in de Sessielijst.
- 4. Selecteer het tabblad SMS.
- Voer in het veld Aan: (To:) het telefoonnummer van de klant in. De SMS met de pincode wordt aan dit telefoonnummer verzonden.
- 6. Klik op sms verzenden (Send SMS).
- 7. Vraag de klant om de het SMS-bericht te openen en op de link te tikken om de Rescue Lens-app te starten.



Opmerking: Als de Rescue Lens-app nog niet is geïnstalleerd op het apparaat van de klant, wordt de klant eerst naar Google Play of de App Store geleid om de app te installeren.



Opmerking: De download-procedure kan verschillen, afhankelijk van het besturingssysteem van de klant.

Mogelijk krijgt de klant eerst een korte handleiding te zien. De klant kan dan op **Overslaan** of op **OK** tikken.

 De klant wordt gevraagd om toegang te verlenen tot de camera en microfoon van het mobiele apparaat. Vraag de klant op **OK** te tikken.
 Op dit moment wordt het camerabeeld mogelijk al weergegeven op het mobiele apparaat van de

klant, maar worden er nog geen beelden naar de Technician Console gestreamd.

- 9. Vraag de klant om de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers te accepteren. De sessie verschijnt in de Technician Console.
- 10. Selecteer de sessie in de sessielijst en klik op **Starten** om de sessie op te halen.

	🕂 Nieuw	e sessie	ō	ä (\triangleright \otimes	00 - S	⊑, °,
Opties Hulpprogramma's § 9 💿 John Doe - Example Corp. § Sessie 1862295 is onderbroken	Name Customer	Sessie-ID 1862295	*	Status Onderbroker	Tijd 00:08	Kanaal	Custom Field 1
✓ Geen sessie ×							
	Geen ses	Bureaubla	ad vai	n klant ∟	Bestandsbeł	heer Systeem	info Apparaato

De Rescue Lens-supportsessie wordt gestart. Rechtstreekse videobeelden worden van het apparaat van de klant naar de Technician Console gestreamd. Door audio in Lens kunnen de klant en technicus communiceren via een VoIP-verbinding.

Een Rescue Lens-sessie starten per e-mail vanuit de Technician Console



Opmerking: Een technicus kan slechts één actieve Lens-sessie tegelijk behandelen.

- 1. Meld u aan bij de Technician Console.
- 2. Klik in de sessiewerkbalk op Nieuwe sessie.

Het venster Nieuwe sessie maken wordt weergegeven.

- Typ de naam of een andere identificatie van de klant in het veld Naam.
 Deze naam wordt weergegeven op het tabblad Actieve sessie en in de Sessielijst.
- 4. Selecteer het tabblad E-mail.
- 5. Kies de manier waarop u de e-mail naar de klant wilt verzenden:
 - Wanneer u uw eigen e-mailclient en -account wilt gebruiken, kiest u **E-mail verzenden via mijn** standaard-e-mailclient op deze computer.
 - Wanneer u de e-mail via Rescue wilt laten versturen, kiest u **E-mailbericht verzenden in mijn** naam, via de LogMeln Rescue-servers en voert u een geldig e-mailadres in het veld Aan in.
- 6. Klik op **Email Link** (e-mailkoppeling).

De e-mail wordt gegenereerd (en verstuurd wanneer u ervoor kiest de e-mail via het Rescue-systeem te versturen).

7. Vraag de klant om de het bericht te openen en op de link te tikken om de Rescue Lens-app te starten.



Opmerking: Als de Rescue Lens-app nog niet is geïnstalleerd op het apparaat van de klant, wordt de klant eerst naar Google Play of de App Store geleid om de app te installeren.



Opmerking: De download-procedure kan verschillen, afhankelijk van het besturingssysteem van de klant.

Mogelijk krijgt de klant eerst een korte handleiding te zien. De klant kan dan op **Overslaan** of op **OK** tikken.

- De klant wordt gevraagd om toegang te verlenen tot de camera en microfoon van het mobiele apparaat. Vraag de klant op **OK** te tikken.
 Op dit moment wordt het camerabeeld mogelijk al weergegeven op het mobiele apparaat van de klant, maar worden er nog geen beelden naar de Technician Console gestreamd.
- 9. Vraag de klant om de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers te accepteren. De sessie verschijnt in de Technician Console.
- 10. Selecteer de sessie in de sessielijst en klik op **Starten** om de sessie op te halen.

	🕂 Nieuw	ve sessie 🔲	<i>i</i> ä (▶ ⊗	II - -	⊑ ₊ 2 ₊
Opties Hulpprogramma's	Name	Sessie-ID 🔺	Status	Tijd	Kanaal	Custom Field 1
🤰 🍠 💿 John Doe - Example Corp.	Customer	1862295	Onderbroker	00:08		
Sessie 1862295 is onderbroken						
✓ Geen sessie ×						
×						
	Geen ses	sie				
	Click2Fix	Bureaublad var	klant Ľ	Bestandsbel	ieer Systeemin	fo Apparaato

De Rescue Lens-supportsessie wordt gestart. Rechtstreekse videobeelden worden van het apparaat van de klant naar de Technician Console gestreamd. Door audio in Lens kunnen de klant en technicus communiceren via een VoIP-verbinding.

Een Rescue Lens-sessie starten vanuit de Technician Console met een link via een hulpprogramma voor berichten

- 1. Meld u aan bij de Technician Console.
- 2. Klik in de sessiewerkbalk op Nieuwe sessie.

Het venster Nieuwe sessie maken wordt weergegeven.

- Typ de naam of een andere identificatie van de klant in het veld Naam. Deze naam wordt weergegeven op het tabblad Actieve sessie en in de Sessielijst.
- 4. Selecteer het tabblad Link.
- 5. Klik op **Koppeling kopiëren naar Klembord**. De link wordt naar uw klembord gekopieerd.
- 6. Plak de link in uw hulpprogramma voor berichten en stuur het naar uw klant.
- 7. Vraag de klant om de het bericht te openen en op de link te tikken om de Rescue Lens-app te starten.



Opmerking: Als de Rescue Lens-app nog niet is geïnstalleerd op het apparaat van de klant, wordt de klant eerst naar Google Play of de App Store geleid om de app te installeren.



Opmerking: De download-procedure kan verschillen, afhankelijk van het besturingssysteem van de klant.

Mogelijk krijgt de klant eerst een korte handleiding te zien. De klant kan dan op **Overslaan** of op **OK** tikken.

 De klant wordt gevraagd om toegang te verlenen tot de camera en microfoon van het mobiele apparaat. Vraag de klant op **OK** te tikken.
 Op dit moment wordt het camerabeeld mogelijk al weergegeven op het mobiele apparaat van de

klant, maar worden er nog geen beelden naar de Technician Console gestreamd.

- 9. Vraag de klant om de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers te accepteren. De sessie verschijnt in de Technician Console.
- 10. Selecteer de sessie in de sessielijst en klik op **Starten** om de sessie op te halen.

	🕂 Nieuw	ve sessie 🔲	<i>i</i> ii (\triangleright \otimes	II →⊒	⊑ ₊
Opties Hulpprogramma's	Name	Sessie-ID	Status	Tijd	Kanaal	Custom Field 1
🤰 🍠 🧿 John Doe - Example Corp.	Customer	1802295	Underbroker	00:08		
🕦 Sessie 1862295 is onderbroken						
✓ Geen sessie ×						
<u>~</u>						
	Geen ses	sie				
	Click2Fix	Bureaublad var	n klant ∟	Bestandsbeh	ieer Systeemin	fo Apparaato

De Rescue Lens-supportsessie wordt gestart. Rechtstreekse videobeelden worden van het apparaat van de klant naar de Technician Console gestreamd. Door audio in Lens kunnen de klant en technicus communiceren via een VoIP-verbinding.

Een Rescue Lens-sessie starten met een pincode vanuit de Web Console

Opmerking: Een technicus kan slechts één actieve Lens-sessie tegelijk behandelen.

1. Meld u aan bij de Web Console van Rescue Lens.



Opmerking: Gebruik Google Chrome.

2. Klik op Nieuwe sessie starten (Start new session).



Het venster Nieuwe sessie (New Session) wordt weergegeven.



Opmerking: U kunt overige klantgegevens (naam, telefoonnummer, ticket-ID, etc.) invoeren in de betreffende velden voordat u verder gaat.

3. Vraag de klant de Rescue Lens-app te starten. Deze is verkrijgbaar in Google Play of de App Store.





Opmerking: Zorg ervoor dat de klant de Rescue Lens-app gebruikt en niet de Rescue+Mobile-app.

Mogelijk krijgt de klant eerst een korte handleiding te zien. De klant kan dan op **Overslaan** of op **OK** tikken.

- 4. De klant wordt gevraagd om toegang te verlenen tot de camera en microfoon van het mobiele apparaat. Vraag de klant op **OK** te tikken.
- Vraag de klant de pincode in te voeren.
 Op dit moment wordt het camerabeeld mogelijk al weergegeven op het mobiele apparaat van de klant, maar worden er nog geen beelden naar de Technician Console gestreamd.
- Vraag de klant om de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers te accepteren. Het bericht Klant verbonden (Customer connected) verschijnt in de Web Console en de knop Sessie starten (Start session) wordt actief.

	New Session
NAME	PIN 7.0.7.2.0.0
	Start Session Cancel

7. Neem de sessie aan door op **Sessie starten** klikken.

De Rescue Lens-supportsessie wordt gestart. Rechtstreekse videobeelden worden van het apparaat van de klant naar de Technician Console gestreamd. Door audio in Lens kunnen de klant en technicus communiceren via een VoIP-verbinding.

Een Rescue Lens-sessie starten per SMS vanuit de Web Console

Opmerking: Een technicus kan slechts één actieve Lens-sessie tegelijk behandelen.

1. Meld u aan bij de Web Console van Rescue Lens.



Opmerking: Gebruik Google Chrome.

2. Klik op Nieuwe sessie starten (Start new session).



Het venster Nieuwe sessie (New Session) wordt weergegeven.

 Voer het telefoonnummer van de klant in het veld TELEFOON in. De SMS met de pincode wordt aan dit telefoonnummer verzonden.



Opmerking: U kunt overige klantgegevens (naam, e-mail, ticket-ID, etc.) invoeren in de betreffende velden voordat u verder gaat.

- 4. Klik op sms verzenden (Send SMS).
- 5. Vraag de klant om de het SMS-bericht te openen en op de link te tikken om de Rescue Lens-app te starten.



Opmerking: Als de Rescue Lens-app nog niet is geïnstalleerd op het apparaat van de klant, wordt de klant eerst naar Google Play of de App Store geleid om de app te installeren.



Opmerking: De download-procedure kan verschillen, afhankelijk van het besturingssysteem van de klant.

Mogelijk krijgt de klant eerst een korte handleiding te zien. De klant kan dan op **Overslaan** of op **OK** tikken.

- De klant wordt gevraagd om toegang te verlenen tot de camera en microfoon van het mobiele apparaat. Vraag de klant op **OK** te tikken.
 Op dit moment wordt het camerabeeld mogelijk al weergegeven op het mobiele apparaat van de klant, maar worden er nog geen beelden naar de Technician Console gestreamd.
- Vraag de klant om de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers te accepteren. Het bericht Klant verbonden (Customer connected) verschijnt in de Web Console en de knop Sessie starten (Start session) wordt actief.

	New Session
NAME	PIN 7.0.7.2.0.0
(Start Session Cancel

8. Neem de sessie aan door op **Sessie starten** klikken. De Rescue Lens-supportsessie wordt gestart. Rechtstreekse videobeelden worden van het apparaat van de klant naar de Technician Console gestreamd. Door audio in Lens kunnen de klant en technicus communiceren via een VoIP-verbinding.

Een Rescue Lens-sessie starten per e-mail vanuit de Web Console



Opmerking: Een technicus kan slechts één actieve Lens-sessie tegelijk behandelen.

1. Meld u aan bij de Web Console van Rescue Lens.



Opmerking: Gebruik Google Chrome.

2. Klik op Nieuwe sessie starten (Start new session).



Het venster Nieuwe sessie (New Session) wordt weergegeven.

 Voor in het veld E-MAIL het e-mailadres van de klant in. Het bericht met de pincode wordt aan dit e-mailadres verzonden.



Opmerking: U kunt overige klantgegevens (naam, telefoonnummer, ticket-ID, etc.) invoeren in de betreffende velden voordat u verder gaat.

4. Klik op **E-mail verzenden** (Send email). De e-mail wordt aangemaakt.



Opmerking: Het kan zijn dat u in uw e-mailclient op **Verzenden** moet klikken.

5. Vraag de klant om de het bericht te openen en op de link te tikken om de Rescue Lens-app te starten.





Opmerking: Als de Rescue Lens-app nog niet is geïnstalleerd op het apparaat van de klant, wordt de klant eerst naar Google Play of de App Store geleid om de app te installeren.



Opmerking: De download-procedure kan verschillen, afhankelijk van het besturingssysteem van de klant.

Mogelijk krijgt de klant eerst een korte handleiding te zien. De klant kan dan op **Overslaan** of op **OK** tikken.

- 6. De klant wordt gevraagd om toegang te verlenen tot de camera en microfoon van het mobiele apparaat. Vraag de klant op OK te tikken.
 Op dit moment wordt het camerabeeld mogelijk al weergegeven op het mobiele apparaat van de klant, maar worden er nog geen beelden naar de Technician Console gestreamd.
- Vraag de klant om de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers te accepteren. Het bericht Klant verbonden (Customer connected) verschijnt in de Web Console en de knop Sessie starten (Start session) wordt actief.



8. Neem de sessie aan door op Sessie starten klikken.

De Rescue Lens-supportsessie wordt gestart. Rechtstreekse videobeelden worden van het apparaat van de klant naar de Technician Console gestreamd. Door audio in Lens kunnen de klant en technicus communiceren via een VoIP-verbinding.

Index

В

Beperkingen 4

С

Chatten 4 Configuratieweergave 4

D

domein 3

Μ

mediavereisten 3

0

Onderbreken 4

Overdragen 4

Ρ

poort 3

R

Rapportagefuncties 4

S

Schermopnames maken 4 Systeemvereisten 3

W

Web Console 4