

Guia do administrador do LogMeIn Rescue

Índice

Sobre o LogMeIn Rescue.....	6
Componentes do LogMeIn Rescue.....	6
Visão geral do Central de administração.....	6
Visão geral do Console Técnico.....	6
Visão geral da Central de controle.....	7
Sobre o LogMeIn Rescue+Mobile.....	7
Requisitos de sistema do LogMeIn Rescue.....	8
Sobre o Rescue em um ambiente multilíngue.....	8
Como configurar o idioma da Central de administração.....	9
Como definir o idioma do Console técnico.....	9
Como definir o idioma do Console técnico para colaboradores.....	10
Sobre as configurações de idioma do cliente.....	10
Segurança no LogMeIn Rescue.....	11
Protegendo sua conta do LogMeIn Rescue.....	11
Política de retenção do endereço IP do cliente.....	11
Configurando sua organização.....	12
Sobre a Árvore da organização.....	12
Como adicionar um administrador principal.....	12
Como adicionar um administrador.....	13
Como criar um Grupo de administradores.....	14
Como criar um Grupo de técnicos e atribuir permissões.....	15
ocultando recursos desabilitados.....	18
Sobre permissões de bate-papo.....	18
Como adicionar um técnico.....	19
Como configurar políticas globais de senha.....	20
Como forçar a verificação em duas etapas.....	20
Como restaurar a verificação em duas etapas.....	21
Como definir a Visibilidade de hierarquia no Console Técnico.....	22
Como restringir o acesso com base no endereço IP.....	23
Conceder/negar acesso a todos os componentes.....	23
Conceder/negar acesso ao Console técnico.....	24
Configurando canais.....	26
Sobre canais.....	26
Como atribuir um canal a um Grupo de técnicos.....	26
Como disponibilizar um canal para uso.....	26
Como remover um técnico individual de um canal.....	27
Como testar um canal.....	28
Configurando o miniaplicativo.....	29
Como configurar o miniaplicativo padrão (Padrão ou Instant Chat).....	29
Como configurar o comportamento do Serviço de sistema do Windows.....	29
Como configurar a prioridade de entrada de dados via mouse e teclado para controle remoto.....	30
Como mostrar aos clientes o tempo de espera estimado.....	30
Para um grupo de técnicos.....	30
Para um canal.....	31
Como personalizar a aparência do Miniaplicativo.....	31
Como configurar termos e condições personalizados.....	32
Como desabilitar a tecla Pause/Break.....	32
Como solicitar permissões ao cliente no início da sessão.....	33

Configurando o Rescue+Mobile.....	34
Como comprar o suplemento Rescue+Mobile.....	34
Como habilitar os técnicos a oferecer suporte a dispositivos móveis.....	34
Configurando o Click2Fix	34
Configurando o Rescue para verificar aplicativos indesejados ou ausentes (Lista do verificador de aplicativo).....	35
Configurando o Rescue para verificar problemas de firmware.....	35
Configurando predefinições de pontos de acesso	35
Configurando atalhos da web	36
Como definir as permissões de configuração do dispositivo móvel.....	37
Como personalizar o SMS do convite para a sessão	38
Como personalizar a aparência do Miniaplicativo móvel.....	38
Como definir as opções do Miniaplicativo móvel.....	39
Link Google Play para sessões Android.....	39
Como configurar o Rescue Lens.....	41
Permitindo que os técnicos usem o Rescue Lens.....	41
Como ativar o áudio do Rescue Lens.....	41
Controlando como as sessões são iniciadas e gerenciadas.....	42
Como configurar os métodos de conexão disponíveis para os técnicos.....	42
Como configurar sessões privadas para início automático.....	43
Como configurar sessões de canal para transferência automática.....	43
Como configurar sessões de canal para início automático.....	44
Como atrasar o início automático de sessões de canal.....	44
Como evitar que os técnicos transfiram sessões para canais vazios	45
Como isentar um técnico da inicialização automática da sessão de canal.....	45
Como programar horas de trabalho e o comportamento "Não há técnicos disponíveis" de um canal.....	45
Como configurar o comportamento Não há técnicos disponíveis para sessões privadas.....	46
Como configurar tempos limite e avisos.....	47
Gerenciando sessões: iniciar, transferir, fechar, colocar em espera.....	48
Como exibir informações de sessões.....	48
Como iniciar um sessão da Central de administração.....	48
Como transferir uma sessão.....	48
Monitorando a área de trabalho de um técnico.....	50
Como visualizar a área de trabalho de um técnico.....	50
Como configurar opções de monitoramento técnico.....	51
Monitorando dados de desempenho: a Central de controle.....	52
Como monitorar dados de desempenho de um canal.....	52
Como monitorar dados de desempenho de um grupo de técnicos.....	53
Como monitorar dados de desempenho de um técnico.....	55
Como monitorar dados de desempenho com base em atributos personalizados (rótulos).....	56
O que é um Rótulo?.....	56
Como adicionar rótulos?.....	56
Como atribuir rótulos?.....	57
Como monitorar dados de desempenho de acordo com um rótulo.....	57
Como monitorar o registro de bate-papo do técnico.....	59
Como definir os limites de alerta da Central de controle.....	59
Como restringir administradores à função de monitoramento da Central de controle.....	60
Personalizando a Central de controle.....	60
Como definir o período da coleta de dados de monitoramento.....	60
Como definir o valor de uma coluna personalizada na guia Sessões.....	61
Termos e definições da Central de controle.....	61
Mensagens de erro da Central de controle.....	62
Gerenciando computadores não supervisionados.....	64

Sobre o acesso não supervisionado.....	64
Como atribuir ou excluir computadores não supervisionados.....	64
Como definir o método de autenticação para acesso não supervisionado.....	65
Controlando o status do técnico.....	67
Como configurar controles de status do técnico (Máximo de sessões, Ocupado, Ausente, Logout automático).....	67
Personalizar o Console técnico	68
Portal de conteúdo externo.....	68
Portal de conteúdo integrado.....	68
Como gerenciar respostas e URLs predefinidos.....	69
Criar novas respostas e URLs predefinidos.....	69
Exportar um conjunto de respostas e URLs predefinidos.....	70
Compartilhar um conjunto de respostas e URLs predefinidos.....	70
Configurando campos personalizados.....	71
Como nomear campos personalizados.....	71
Como habilitar campos personalizados para sessões privadas.....	72
Configurando padrões de controle remoto.....	73
Como configurar a gravação de tela.....	73
Como configurar o comportamento de sincronização da Área de transferência.....	74
Como desabilitar o papel de parede de todas as sessões remotas.....	75
Configurando pesquisas.....	76
Como configurar a pesquisa com o cliente.....	76
Como configurar a pesquisa com o cliente.....	77
Configurando o Instant Chat.....	79
Configurando o Calling Card.....	80
Sobre o método de conexão do Calling Card.....	80
Configuração do Calling Card, Tarefa 1: gerar um Calling Card.....	81
Configuração de Calling Card, Tarefa 2: conceder a um Grupo de técnicos a permissão para implantar o Calling Card.....	82
Configuração do Calling Card, Tarefa 3: aplicar um instalador do Calling Card a um Grupo de técnicos.....	82
Configuração do Calling Card, Tarefa 4: personalizar o Miniaplicativo do Calling Card.....	82
Configuração do Calling Card, Tarefa 5: implantar o Calling Card no computador de um cliente.....	84
Configuração da Colaboração com Técnico externo	86
Controlando a colaboração de seus técnicos com técnicos externos.....	86
Definindo permissões para os técnicos externos.....	86
Segurança e relatórios para colaboração de técnicos externos.....	87
Configurando scripts.....	88
Scripts incorporados para Miniaplicativo e Calling Card.....	88
Scripts centralizados.....	89
Como criar uma coleção de scripts nova.....	89
Como compartilhar uma coleção de scripts com um grupo técnico.....	89
Como modificar uma coleção de scripts.....	90
Como modificar um script na coleção.....	90
Gerando relatórios.....	92
Como gerar um relatório.....	92
Relatório de pesquisa com o cliente (Listar tudo).....	93
Relatório de pesquisa com o cliente (Resumo).....	93
Relatório de emissão de pesquisa com o cliente (Listar tudo).....	94
Relatório de emissão de pesquisa com o cliente (Listar tudo).....	95
Relatório de desempenho (Listar tudo).....	95
Relatório de desempenho (Resumo).....	96
Relatório de login (Listar tudo).....	97

Relatório de login (Resumo).....	98
Relatório de sessão (Listar tudo).....	99
Relatório de sessão (Resumo).....	102
Relatório do registro de bate-papo.....	103
Como excluir registros de bate-papo.....	104
Relatório de Registro de bate-papo de colaboração.....	105
Relatório de Campos personalizados.....	106
Relatório de Sessões perdidas (Listar tudo).....	107
Relatório de Sessões perdidas (Resumo).....	108
Relatório de Sessões transferidas.....	108
Sessões transferidas - Relatório estendido.....	109
Relatório de Pesquisa com o técnico (Listar tudo).....	110
Relatório de Sessões malsucedidas (Listar tudo).....	111
Relatório de Sessões malsucedidas (Resumo).....	112
Sessões malsucedidas - Estendido.....	112
Registro de bate-papo de técnico externo.....	113
Relatório de auditoria (Listar tudo).....	114
Relatório de Reinicialização/Reconexão	116
Integração e API.....	118
Configurando a autenticação de logon único.....	118
Enviando dados da sessão para uma URL (Publicar em URL).....	120
Sobre Publicar em URL.....	120
Como publicar dados da sessão em uma URL.....	122
Integrando o Rescue com outros sistemas (CRM).....	123
Gerenciando chaves de API para o SDK móvel de suporte no aplicativo.....	124
Como gerar uma chave de API.....	124
Referência de API.....	125
Aviso legal.....	126

Sobre o LogMeIn Rescue

O LogMeIn Rescue é usado para fornecer suporte remoto instantâneo a clientes e funcionários. Com o Rescue, você pode obter o controle de um PC, Mac ou smartphone remoto via Web em segundos, sem a necessidade de instalar previamente o software.

- **Aumentar solução de problemas na primeira chamada.** O gerenciamento de várias sessões, o bate-papo instantâneo, a colaboração técnica, entre outros fatores, ajudam a reduzir transferências para o suporte de nível 2 e a resolver mais problemas na primeira chamada.
- **Reduzir os tempos médios de gerenciamento de chamadas.** Ferramentas avançadas de diagnóstico, colaboração e geração de relatórios aceleram a identificação e a solução dos problemas.
- **Reduzir as dispendiosas devoluções de dispositivos.** As ferramentas de diagnóstico, o histórico dos dispositivos e a configuração dos dispositivos remotos ajudam os técnicos a resolver mais problemas remotamente e a reduzir devoluções desnecessárias.

Para adquirir assinaturas ou se inscrever para uma avaliação gratuita ou demonstração, visite o site do LogMeIn Rescue em <https://www.logmeinrescue.com/>.

Componentes do LogMeIn Rescue

Visão geral do Central de administração

Os administradores usam a Central de administração do LogMeIn Rescue para configurar o uso do LogMeIn Rescue por empresas de suporte de qualquer tamanho.

A interface online é usada pelos administradores para criar outros administradores e grupos de técnicos, e para atribuir permissões a eles. Os administradores também podem criar canais de suporte, links baseados na Web que conectam automaticamente os clientes aos técnicos.

Visão geral do Console Técnico

Os técnicos fornecem suporte remoto usando o Console técnico do LogMeIn Rescue.

Os técnicos podem optar por executar o Console técnico em um navegador suportado ou como um aplicativo de computador.

Recursos fundamentais:

- Conexão direta com o cliente via código ou link por email
- Visualização da área de trabalho e Controle remoto, incluindo Quadro branco
- Histórico e observações de sessões, com detalhes
- Interface de bate-papo com Respostas predefinidas, Envio de URL e Transferência de arquivo
- Diagnóstico detalhado do sistema, incluindo Reinicialização e Reconexão
- Colaboração com técnicos internos e externos
- Rescue Lens

Consulte o [Guia do Usuário do Console Técnico do LogMeIn Rescue](#) para obter detalhes.



Observação: Uma versão limitada do Console Técnico é usada por técnicos sem licença durante uma sessão de colaboração externa.

Visão geral da Central de controle

A Central de controle é um componente do LogMeIn Rescue que fornece uma ferramenta poderosa de monitoramento dos indicadores-chave de desempenho em sua organização de suporte. Use-a para gerar e analisar dados de desempenho a fim de determinar os padrões de uso, otimizar a alocação de recursos e identificar áreas problemáticas em sua organização.

Requisitos:

- Uma conta LogMeIn Rescue
- Uma organização do Rescue já criada na Central de administração
- Um navegador compatível
 - Internet Explorer 8 ou superior
 - A versão mais recente do Firefox, Chrome ou Safari

Entenda rapidamente como funciona:

1. Inicie a Central de controle.
Efetue login em sua conta Rescue. Clique em **Central de controle** na página **Minha conta** ou no Central de administração.
2. Selecione uma unidade.
Escolha qualquer Canal ou Grupo técnico atribuído a você, ou uma unidade personalizada baseada em rótulos.
3. Monitore o desempenho dos indicadores.
Você verá várias informações relacionadas de desempenho e capacidade sobre a unidade escolhida (como capacidade, tempo em espera, tempo de gerenciamento, contagem de sessão).
4. Receba alertas.
Com base em suas configurações de alerta, você recebe notificações visuais se o desempenho da unidade selecionada está fora do intervalo especificado.

Para obter mais informações, consulte [Monitorando dados de desempenho: a Central de controle](#) na página 52.

Sobre o LogMeIn Rescue+Mobile

Com o LogMeIn Rescue+Mobile, os técnicos de suporte remoto podem, com rapidez, conectar-se aos smartphones mais conhecidos atualmente e solucionar os problemas deles, como se estivessem com os dispositivos em mãos. O produto é compatível com dispositivos com Apple iOS, Android e BlackBerry.

O suplemento Rescue+Mobile pode ajudar a reduzir custos, poupar tempo, aumentar a possibilidade de resolução na primeira chamada e mostrar aos usuários como usar o smartphone ou o tablet.

O que você obtém

- Controle remoto sobre a maioria das principais plataformas de smartphone
- Tecnologia comprovada de helpdesk
- Custos de suporte reduzidos
- Clientes mais satisfeitos
- Adoção acelerada de novos serviços

- Aumento da solução de problemas na primeira chamada e redução das devoluções de dispositivos com a constatação de que não foram identificados problemas
- Capacidade de solucionar problemas difíceis para os seus clientes altamente valiosos
- Menos linhas de suporte nos seus pontos de venda

Consulte também [Configurando o Rescue+Mobile](#) na página 34.

Requisitos de sistema do LogMeIn Rescue

Acesse help.logmein.com para verificar os requisitos do sistema atualizados.

Sobre o Rescue em um ambiente multilíngue

Idiomas suportados

O site do LogMeIn Rescue, o Console técnico, a Central de administração, a Central de controle, o miniaplicativo móvel para BlackBerry e o formulário de entrada de código PIN www.LogMeIn123.com estão disponíveis nos seguintes idiomas:

de - alemão	ko - coreano
en - inglês	nl - holandês
es - espanhol	pt-br - português (Brasil)
fr - francês	th – tailandês
it – Italiano	zh - chinês
ja – Japonês	zh-TW – chinês (Taiwan)

As interfaces do Rescue Applet para PC e Mac, dos aplicativos móveis, do Calling Card e do Instant Chat estão disponíveis nos seguintes idiomas:

ar - árabe	ko - coreano
bg – búlgaro	nl - holandês
cz - Tcheco	no - norueguês
da - dinamarquês	pl - polonês
de - alemão	pt - português
el – grego	pt-BR - português (Brasil)
en - inglês	ro – romeno
es - espanhol	ru - russo
fi - finlandês	sk: eslovaco
fr - francês	sv - sueco
he - hebraico	th – tailandês

hr - croata	tr - turco
hu - húngaro	zh - chinês
it – Italiano	zh-TW – chinês (Taiwan)
ja – Japonês	

O aplicativo para Android está disponível nestes idiomas **adicionais**: es-AR, et, fa, in, lt, lv, my, sl, sr, vi



Observação: Para solucionar problemas do layout do teclado durante o controle remoto, consulte "Como usar layouts de teclado remoto e local (Sincronização de teclado)" no [Guia do Usuário do Console Técnico do LogMeIn Rescue](#).



Observação: Para Instant Chat auto-hospedado, você pode adicionar ou remover idiomas de modo a atender aos requisitos da sua organização. Consulte [How to Customize Instant Chat Language Files](#) ("Como personalizar arquivos de idioma do Instant Chat") no LogMeIn Rescue Customization and Integration Guide (Guia de integração e personalização do LogMeIn Rescue) (somente em inglês).

Como configurar o idioma da Central de administração

Para alterar o idioma usado pela Central de administração, use a lista suspensa de idiomas em qualquer página da Central de administração. Você pode alterar o idioma da Central de administração sempre que desejar.

Sobre a seleção de idioma para campos personalizados e a Árvore da organização

O idioma padrão usado pela Árvore da organização da Central de administração, os nomes de canal e os campos personalizados na guia Configurações globais são configurados de acordo com o idioma usado no momento em que você se registra em uma conta do LogMeIn Rescue. Este recurso protege os nomes de entidade dos Campos personalizados e da Árvore da organização contra alterações indesejadas.

Por exemplo, se você se registrar em uma conta do LogMeIn Rescue usando o formulário de registro alemão, a Árvore da organização e os campos personalizados serão mostrados em alemão até que sejam editados manualmente. O seletor de idiomas não alterará o idioma exibido na Árvore da organização ou nos campos personalizados.

Os códigos de exemplo são sempre em inglês.

Como definir o idioma do Console técnico

A versão baseada no navegador do Console técnico usará o idioma que estiver ativo na página de login do Rescue, da Central de administração ou de Minha conta quando for iniciado. O app de computador usará o idioma selecionado no momento da instalação.

Por exemplo, se você estiver exibindo a página de login do Rescue em espanhol quando iniciar o Console técnico, ele será aberto em espanhol.

- Para alterar o idioma ativo usado pelo console baseado em navegador:
 - a) Saia do Console Técnico.
 - b) Altere o idioma ativo na página de Login ou na página Minha conta.
 - c) Reinicie o Console técnico em seu navegador.

-
- Para alterar o idioma usado pelo app de computador, desinstale e reinstale o app de computador. Assegure-se de escolher o idioma desejado durante a instalação.

Como definir o idioma do Console técnico para colaboradores

O idioma usado pelo Console técnico para colaboradores é determinado conforme a seguir:

- se o técnico externo for convidado via link, a versão do colaborador do Console técnico usará o mesmo idioma do técnico que fez o convite.
- Se o técnico externo for convidado via código PIN, o técnico colaborador poderá selecionar um idioma em uma lista de idiomas disponíveis na página do código PIN (por exemplo, LogMeIn123.com). Os idiomas disponíveis são os mesmos do Console técnico normal.

Sobre as configurações de idioma do cliente

O miniaplicativo do LogMeIn Rescue, o Instant Chat e o Calling Card serão executados no idioma selecionado como o idioma ativo no computador do cliente.

Se o Miniaplicativo não estiver disponível no idioma do cliente, será usada a versão em inglês.

O painel do Instant Chat conta com um seletor de idioma, ao contrário do miniaplicativo e do Calling Card.

O Miniaplicativo móvel detectará automaticamente a configuração de idioma do smartphone de destino e será executado nesse idioma. Se o Miniaplicativo não estiver disponível no idioma do cliente, será usada a versão em inglês.



Observação: No Windows, o idioma é definido por meio do **Painel de controle > Configurações regionais e de idioma > Guia Idioma**.

Exemplo

Suponhamos que você seja um técnico morando no Reino Unido e use o Rescue em inglês. Você faz contato com um cliente na Alemanha. Sua cliente está usando uma versão do Windows em alemão, mas alterou as Configurações regionais e de idioma para turco. Ela visualizará o Miniaplicativo em turco.

Segurança no LogMeIn Rescue

Para obter mais informações, consulte o [Whitepaper Arquitetura do LogMeIn Rescue](#).

Protegendo sua conta do LogMeIn Rescue

Os Administradores principais podem configurar o Rescue para enviar notificações por email quando determinados eventos ocorrerem.

Efetue login em sua conta do LogMeIn Rescue e acesse **Minha conta**. Clique em **Notificações** à esquerda da página.

- Tentativa bem-sucedida de login
- Tentativa malsucedida de login
- As informações de contato foram modificadas
- Informações de faturamento modificadas
- Senha alterada
- Novo administrador adicionado
- Informações do administrador modificadas
- Administrador(es) excluído(s)
- Novo técnico adicionado
- As informações do técnico foram alteradas
- Técnico(s) excluído(s)

Política de retenção do endereço IP do cliente

Por padrão, o Rescue armazena o endereço IP de cada cliente envolvido em uma sessão. Se você está preocupado em proteger a privacidade dos seus clientes, pode escolher não armazenar ou inserir em relatórios esses dados.

1. Selecione a guia **Configurações globais**.
2. Em **Política de retenção do endereço IP do cliente**, selecione **Não armazenar o endereço IP do cliente**.
3. Clique em **Salvar alterações**.

Enquanto essa opção estiver selecionada, o Rescue não armazenará qualquer informação sobre o endereço IP do cliente. Como resultado, o relatório **Sessão (Listar tudo)** não mostrará qualquer dado na coluna **IP do cliente**.



Observação: Essa opção não funciona retroativamente. Ela não tem impacto sobre as informações de endereço IP já salvas pelo Rescue. Nenhum dado do histórico é excluído quando você ativa essa opção.

Configurando sua organização

Sobre a Árvore da organização

É na Árvore da organização que você configura o Rescue para fazer corresponder sua organização de suporte. Ela é exibida no painel esquerdo da interface da Central de administração.

Uma vez configurada a sua organização, a Árvore da organização oferece uma representação clara da sua estrutura e facilita a seleção dos membros e dos canais existentes na organização, e a realização de alterações com um simples movimento de arrastar e soltar.



Observação: Para obter desempenho ideal, feche todos os itens da Árvore da organização que não estejam em uso no momento. Isso é importante sobretudo em contas muito grandes.

Expandir/Ocultar ramificações	As ramificações podem ser expandidas com um clique no sinal de +/-
Pesquisar	Insira o texto no campo de pesquisa de um grupo, técnico ou de qualquer outra unidade da sua organização.
Arrastar e soltar	Alguns itens da Árvore da organização podem ser arrastados e soltados na árvore. Por exemplo, os Administradores podem ser atribuídos a um Grupo de técnicos se arrastados para dentro do grupo. Os Técnicos e os Grupos de técnicos também podem ser movidos e atribuídos facilmente usando o recurso de arrastar e soltar.
Menu de clique à direita	Para abrir um menu de atalho, clique com o botão direito do mouse em qualquer item da árvore. As seleções disponíveis no menu são alteradas de acordo com a função do usuário e o item em que você está clicando.
Relacionamento dinâmico com o espaço de trabalho	A seleção de um item na árvore da organização abre o formulário pertinente no Espaço de trabalho (o painel direito).

Como adicionar um administrador principal

Os Administradores principais possuem total controle sobre as áreas da Central de administração. Eles são os únicos usuários com acesso à guia Configurações globais.

Esta opção está disponível somente para Administradores principais.

1. Clique com o botão direito do mouse nos **Administradores principais** na Árvore da organização.
2. Clique em **Criar Administrador principal**.
Um novo Administrador principal é adicionado à Árvore da organização.
3. Certifique-se de que o usuário com que você deseja trabalhar esteja selecionado na Árvore da organização e clique na guia **Organização**.
A página Configuração é exibida.
4. Edite as seguintes opções:

Opção	Descrição
Nome	O nome do usuário como será exibido na Árvore da organização e no Console técnico, se licenciado.
E-mail	O endereço de email que o usuário utilizará para fazer login no LogMeIn Rescue.
ID de logon único	O número de identificação que o usuário utilizará para fazer logon se Logon único estiver ativo.
Descrição	É para sua própria referência.
Nova senha	A senha que o usuário utilizará para fazer login no LogMeIn Rescue.
Segurança mínima da senha	A segurança mínima necessária da senha conforme definido na guia Configurações globais em Políticas de senha .

5. Em **Status**, selecione **Habilitado** para ativar o usuário.
6. Clique em **Salvar alterações**.

Como adicionar um administrador

Os administradores gerenciam técnicos e Grupos de técnicos e geram relatórios, entre outros.

Esta opção está disponível somente para Administradores principais.

Características do administrador:

- Mantém todos os técnicos e grupos de técnicos atribuídos
 - Desativa todos os técnicos e grupos de técnicos se for necessário
 - Gera relatórios
 - Configura canais de suporte para Grupos de técnicos
 - Pode ser atribuído a vários grupos de técnicos
 - Pode realizar todas as funções de um técnico (se tiver licença)
1. Clique com o botão direito do mouse no local da organização ao qual você deseja adicionar o novo administrador e clique em **Criar administrador**.
 - Para adicionar o novo administrador ao nível raiz de Administradores, clique com o botão direito do mouse em **Administradores** na Árvore da organização.
 - Para adicionar o novo administrador como membro de um Grupo de administradores existente, clique com o botão direito do mouse no grupo escolhido na Árvore da organização.

Um novo administrador é adicionado à Árvore da organização no local escolhido.

2. Certifique-se de que o usuário com que você deseja trabalhar esteja selecionado na Árvore da organização e clique na guia **Organização**. A página Configuração é exibida.
3. Edite as seguintes opções:

Opção	Descrição
Nome	O nome do usuário como será exibido na Árvore da organização e no Console técnico, se licenciado.

Opção	Descrição
E-mail	O endereço de email que o usuário utilizará para fazer login no LogMeIn Rescue.
ID de logon único	O número de identificação que o usuário utilizará para fazer logon se Logon único estiver ativo.
Descrição	É para sua própria referência.
Nova senha	A senha que o usuário utilizará para fazer login no LogMeIn Rescue.
Segurança mínima da senha	A segurança mínima necessária da senha conforme definido na guia Configurações globais em Políticas de senha .

4. Em **Status**, selecione **Habilitado** para ativar o usuário.
5. Clique em **Salvar alterações**.



Observação: Para atribuir o usuário a um grupo (ou grupos), arraste o ícone do usuário para um grupo de destino.

Como criar um Grupo de administradores

Um Administrador só pode pertencer a um Grupo de administradores de cada vez. Você pode incluir Grupos de administradores dentro de Grupos de administradores.

Esta opção está disponível somente para Administradores principais.

1. Clique com o botão direito do mouse no local da organização ao qual você deseja adicionar o novo administrador e clique em **Criar grupo**.
 - Para adicionar o novo Grupo de administradores ao nível raiz de Administradores, clique com o botão direito do mouse em **Administradores** na Árvore da organização.
 - Para adicionar o novo Grupo de administradores como subgrupo de um Grupo de administradores existente, clique com o botão direito do mouse no grupo escolhido na Árvore da organização.

Um novo Grupo de administradores é adicionado à Árvore da organização no local escolhido.

2. Insira um **Nome de grupo** e uma **Descrição**.
3. Em **Status**, selecione **Habilitado** para ativar o grupo.
4. Configure as permissões de grupo.

Opção	Descrição
Direitos padrão de administrador	Quando Direitos padrão de administrador for selecionado, os integrantes do grupo podem administrar técnicos e acessar a Central de administração e a Central de controle.
Direitos restritos de administrador	Quando Direitos restritos de administrador estiver selecionado, pelo menos uma subopção deve ser marcada: <ul style="list-style-type: none"> • Selecione Permitir acesso à Central de controle para permitir que os integrantes do grupo acessem a Central de controle.

Opção	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> Selecione Permitir acesso à Central de administração > Relatórios para permitir que os integrantes do grupo acessem apenas a guia Relatórios na Central de administração. Nenhuma outra guia está visível.

- Clique em **Salvar alterações**.

Como criar um Grupo de técnicos e atribuir permissões

Os Administradores principais podem criar Grupos de técnicos em qualquer local da organização, ao passo que os administradores só podem criar grupos em Grupos de técnicos aos quais foram atribuídos. Os Administradores principais podem bloquear permissões para que elas não possam ser alteradas por um Administrador.

- Clique com o botão direito do mouse no local da organização ao qual você deseja adicionar o novo Grupo de técnicos e clique em **Criar grupo**.
 - Para adicionar o novo Grupo de técnicos ao nível raiz de Técnicos, clique com o botão direito do mouse em **Técnicos** na Árvore da organização.
 - Para adicionar o novo Grupo de técnicos como subgrupo de um Grupo de técnicos existente, clique com o botão direito do mouse no grupo escolhido na Árvore da organização

Um novo Grupo de técnicos é adicionado à Árvore da organização no local escolhido.

- Insira um **Nome de grupo** e uma **Descrição**.
- Em **Status**, selecione **Habilitado** para ativar o grupo.
- Configure as permissões de grupo.

Permissão	Descrição
Bate-papo	Permite o início de uma sessão de bate-papo. Consulte Sobre permissões de bate-papo na página 18.
Permitir habilitação/desabilitação de bate-papo pelo técnico	Permite que membros do grupo habilitem ou desabilitem o bate-papo. Consulte Sobre permissões de bate-papo na página 18.
Iniciar o controle remoto	Permite que os membros do grupo iniciem uma sessão de controle remoto durante qualquer sessão ativa.
Iniciar a exibição da área de trabalho	Permite que os membros do grupo iniciem uma Sessão de visualização da área de trabalho durante qualquer sessão ativa.
Enviar arquivos	Permite que os membros do grupo enviem arquivos a um cliente durante qualquer sessão ativa.
Receber arquivos	Permite que os membros do grupo recebam arquivos de um cliente durante qualquer sessão ativa.
Acesso à guia Gerenciador de arquivos	Permite que os membros do grupo acessem a guia Gerenciador de arquivos no Console técnico do Rescue durante qualquer sessão ativa.



Observação: O recurso atual de enviar/receber arquivos depende das permissões para **Enviar arquivos** e **Receber**

Permissão	Descrição
	<p>arquivos; portanto, quando a permissão Acesso à guia Gerenciador de arquivos é negada, os membros do grupo ainda podem enviar/receber arquivos.</p> <p>Quando a permissão Gerenciar arquivos for selecionada, os membros do grupo terão permissão para gerenciar arquivos de um cliente durante qualquer sessão ativa.</p>
Enviar URLs	Permite que os membros do grupo enviem uma URL que será aberta no dispositivo do cliente durante qualquer sessão ativa.
Exibir informações do sistema	Permite que os membros do grupo visualizem as informações do sistema do cliente durante uma sessão ativa de desktop ou móvel. Não aplicável ao Click2Fix.
Reinicializar	Permite que os membros do grupo reiniciem o dispositivo do cliente durante uma sessão ativa.
Gravar sessões	<p>Permite que os membros do grupo façam uma gravação de tela de qualquer sessão.</p> <p>Quando a opção apenas com consentimento do cliente estiver selecionada, os integrantes do grupo terão permissão para gravar a tela do cliente apenas com seu consentimento. Sempre será solicitado que o cliente conceda permissão ao técnico, mesmo quando a opção Usar solicitação única para todas as permissões estiver ativada.</p>
Iniciar sessões privadas	Permite que os membros do grupo iniciem uma sessão usando um método privado (Código PIN, Link, SMS com Rescue+Mobile, Calling Card).
Usar um prompt único para todas as permissões	Os clientes receberão apenas uma solicitação de permissão para que o técnico desempenhe as ações remotas. Caso contrário, o cliente será solicitado sempre que o técnico desempenhar uma ação.
Transferir sessões	<p>Permite que os membros do grupo transfiram uma sessão para um membro válido da organização. Você tem as seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • para qualquer técnico permite que os técnicos transfiram as sessões para qualquer outro técnico na organização. • para grupos ou canais específicos de técnicos permite que os técnicos transfiram as sessões para canais e Grupos de técnicos selecionados.
Suspender sessões	Permite que os membros do grupo suspendam sessões.
Solicitar credenciais do Windows	Permite que os membros do grupo solicitem credenciais do Windows de um cliente durante uma sessão ativa.
Permitir a sincronização da área de transferência	Permite que os membros do grupo sincronizem a área de transferência do cliente com a deles. Tudo copiado em uma máquina fica automaticamente disponível para ser copiado em outra máquina.
Implantar o Calling Card	Permite que os membros do grupo implantem o miniaplicativo Calling Card na área de trabalho do cliente.

Permissão	Descrição
Permitir compartilhamento de tela com clientes	Permite que os membros do grupo compartilhem a área de trabalho deles com os clientes.
Enviar convites de colaboração	Permite que os membros do grupo convidem outros técnicos para uma sessão ativa. Você tem as seguintes opções: <ul style="list-style-type: none"> • para qualquer técnico permite que os técnicos convidem qualquer outro técnico na organização. • para grupos de técnicos específicos permite que os técnicos convidem membros dos Grupos de técnicos selecionados.
Convidar técnicos externos	Permitir que membros do grupo colaborem em uma sessão com indivíduos externos à sua organização Rescue. Os técnicos externos não precisam ter sua própria assinatura do Rescue. Em outras palavras, eles não estão registrados como usuários na conta do Rescue. Você tem as seguintes opções: <ul style="list-style-type: none"> • qualquer pessoa pode ser convidada permite que técnicos enviem um convite a qualquer endereço de e-mail. • Somente aprovados permite que técnicos convidem somente indivíduos aprovados que foram adicionados a Grupos de técnicos externos.
Edição em linha da Fila	Permite que os membros do grupo editem Campos personalizados durante uma sessão.
Implantação de scripts	Permite que os membros do grupo implantem scripts no sistema do cliente.
Executar scripts incorporados	Permitir que os membros do grupo executem manualmente os scripts incorporados clicando no botão Executar script no Console técnico, na guia Reiniciar .
Acesso não supervisionado	O acesso não supervisionado permite ao técnico se conectar a um computador remoto quando não há usuários presentes. Permite que membros do grupo solicitem permissão para acessar o computador do cliente quando o cliente não está presente e para iniciar sessões não supervisionadas.
Conectar na LAN	Conceder acesso aos membros a computadores não supervisionados na rede da área local. Não é necessária nenhuma interação com o cliente.
Definir configurações do dispositivo móvel	Permite que membros do grupo gerenciem as configurações do dispositivo móvel usando a guia Configuração do dispositivo no Console técnico. Não aplicável ao Click2Fix.
Click2Fix para dispositivos móveis	Com esta opção selecionada, todas as sessões com dispositivos móveis irão para a guia do Click2Fix como padrão.
Tela clássica para dispositivo móvel	Para sessões móveis, ative a guia legada Tela do cliente.
Rescue Lens	Permite aos membros do grupo suspender sessões. Com o Rescue Lens, os clientes podem usar os dispositivos móveis para transmitir vídeos ao vivo para um técnico.

Permissão	Descrição
Captura de tela	Permita que os membros do grupo capturem imagens na tela do cliente durante uma sessão.

- Clique em **Salvar alterações**.

ocultando recursos desabilitados

Para garantir que os técnicos se concentrem nas ferramentas certas para o trabalho, o Console técnico oculta determinadas guias e botões quando um técnico não tem permissão para utilizar o recurso associado.

Ocultar isto...	Negar esta permissão na guia Organização...
Botão iniciar sessão de controle remoto na guia Área de Trabalho do cliente	Iniciar o controle remoto
Botão de iniciar visualização da área de trabalho na guia Área de Trabalho do cliente	Iniciar a exibição da área de trabalho
Guia Gerenciamento de Arquivo	Acesso à guia Gerenciador de arquivos ou Enviar arquivos, Receber arquivos e Gerenciar arquivos
Guia Informações do sistema	Exibir informações do sistema
Guia Reinicializar	Reinicializar
Guia Calling Card	Implantar o Calling Card
Guia Scripts	Implantar Script e Executar scripts incorporados
Guia Acesso não supervisionado	Acesso não supervisionado
Guia Configuração do dispositivo	Definir configurações do dispositivo móvel
Guia Tela clássica para sessões móveis	Tela clássica para dispositivo móvel
Guia Click2Fix para sessões móveis	Click2Fix para dispositivos móveis

Sobre permissões de bate-papo

Um administrador define a permissão para um Grupo de técnicos usar o recurso Habilitar/Desabilitar Bate-papo na guia Organização.

<input checked="" type="checkbox"/> Bate-papo <input type="checkbox"/> Permitir Habilitação/Desabilitação de Bate-papo pelo técnico	Selecione apenas Bate-papo para habilitar o bate-papo no início da sessão.
<input checked="" type="checkbox"/> Bate-papo <input checked="" type="checkbox"/> Permitir Habilitação/Desabilitação de Bate-papo pelo técnico	Selecione Bate-papo e Permitir habilitação/desabilitação de bate-papo pelo técnico para habilitar o bate-papo no início da sessão e permitir que os técnicos alternem o bate-papo durante a sessão.

<input type="checkbox"/> Bate-papo <input checked="" type="checkbox"/> Permitir Habilitação/Desabilitação de Bate-papo pelo técnico	Selecione somente Permitir habilitação/desabilitação de bate-papo pelo técnico para desativar o bate-papo no início da sessão, mas permitir que os técnicos alternem o bate-papo durante a sessão.
<input type="checkbox"/> Bate-papo <input type="checkbox"/> Permitir Habilitação/Desabilitação de Bate-papo pelo técnico	Quando nenhuma opção é selecionada, o Bate-papo é desabilitado no início da sessão e os técnicos não têm permissão para habilitá-lo durante a sessão.



Observação: As configurações acima se aplicam a sessões iniciadas com o Rescue Applet. O bate-papo é habilitado sempre nas sessões do Instant Chat.

Como adicionar um técnico

As permissões de Técnico são herdadas do Grupo de técnicos.

1. Clique com o botão direito do mouse no Grupo de técnicos ao qual você deseja adicionar o técnico e clique em **Criar técnico**.
2. Certifique-se de que o usuário com que você deseja trabalhar esteja selecionado na Árvore da organização e clique na guia **Organização**. A página Configuração é exibida.
3. Edite as seguintes opções:

Opção	Descrição
Nome	O nome do usuário como será exibido na Árvore da organização e no Console técnico, se licenciado.
Apelido	O nome do usuário como será exibido no cliente durante uma sessão. Exemplo: <i>[10:46 AM] Sessão de bate-papo estabelecida com Apelido</i> .
E-mail	O endereço de email que o usuário utilizará para fazer login no LogMeIn Rescue.
ID de logon único	O número de identificação que o usuário utilizará para fazer logon se Logon único estiver ativo.
Descrição	É para sua própria referência.
Nova senha	A senha que o usuário utilizará para fazer login no LogMeIn Rescue.
Segurança mínima da senha	A segurança mínima necessária da senha conforme definido na guia Configurações globais em Políticas de senha .

4. Em **Status**, selecione **Habilitado** para ativar o usuário.
5. Clique em **Salvar alterações**.



Observação: Para mover um técnico para outro grupo, selecione um técnico na Árvore da organização e arraste-o até o Grupo de técnicos desejado ou use a lista suspensa **Mover para o Grupo de técnicos** na página Configuração.

Como configurar políticas globais de senha

Os administradores principais podem configurar políticas de senha que se apliquem a todos os usuários da organização do Rescue.

1. Selecione a guia **Configurações globais**.
2. Em **Diretivas de senha**, selecione entre as seguintes opções:

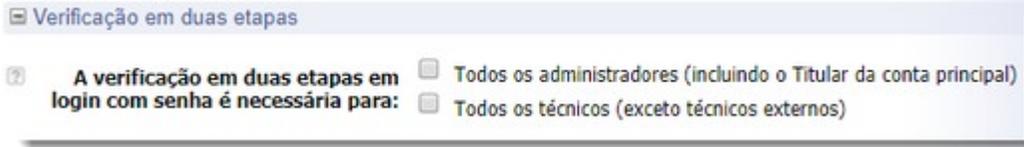
Opção	Descrição
Segurança mínima da senha	<p>Especifica a segurança mínima da senha que deve ser cumprida por todos os membros da organização.</p> <p>Nenhuma senha pode conter menos de 8 caracteres. As senhas possuem quatro tipos de caracteres: minúsculas ("abc"), maiúsculas ("ABC"), números ("123") e especiais ("%#&").</p> <p>Três seguranças de senha podem ser atribuídas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Boa: 3 tipos de caracteres, mas alguns caracteres repetidos, por exemplo, "Sampla12"• Forte: 3 tipos de caracteres, nenhum caractere repetido, por exemplo, "Sample12" ou 4 tipos de caracteres, mas alguns caracteres repetidos, por exemplo, "Sampla1%"• Excelente: 4 tipos de caracteres, nenhum caractere repetido, por exemplo, "Sampla1%"
Idade máxima da senha	Especifica o número máximo de dias que uma senha permanece válida (0 = sem limites).
Notificação antes da expiração da senha	Notifica os usuários de que a senha deles expirará em tantos dias (0 = sem notificação).
As alterações de senha do Admin obrigam o usuário a alterar a senha no login seguinte	Força um usuário a alterar sua senha na próxima vez que fizer login na conta caso a senha do Rescue tenha sido alterada. Após efetuar login com a nova senha criada pelo administrador, o usuário será solicitado a criar sua própria senha nova.

3. Clique em **Salvar alterações**.
As configurações se aplicam a todos os usuários na organização do Rescue.

Como forçar a verificação em duas etapas

Os administradores principais podem adicionar um segundo nível de proteção à sua conta Rescue, fazendo com que membros das suas organizações obrigatoriamente utilizem a verificação em duas etapas para acessar o Rescue.

1. Selecione a guia **Configurações globais**.
2. Em **Verificação em duas etapas**, selecione os membros de sua organização que você quer que utilizem a verificação em duas etapas ao efetuar login no site do Rescue e no Console técnico para desktop e também ao mudar a senha em qualquer um dos dois componentes.



Importante: Os administradores com licenças de administrador e de técnico precisarão utilizar a verificação em duas etapas se um dos grupos estiver selecionado.

3. Clique em **Salvar alterações**.
As configurações se aplicam a usuários selecionados na organização do Rescue.

Como restaurar a verificação em duas etapas

É necessário restaurar a verificação em duas etapas quando um membro da organização do Rescue que deve obrigatoriamente utilizar a verificação em duas etapas precisa reinstalar o aplicativo LastPass Authenticator.

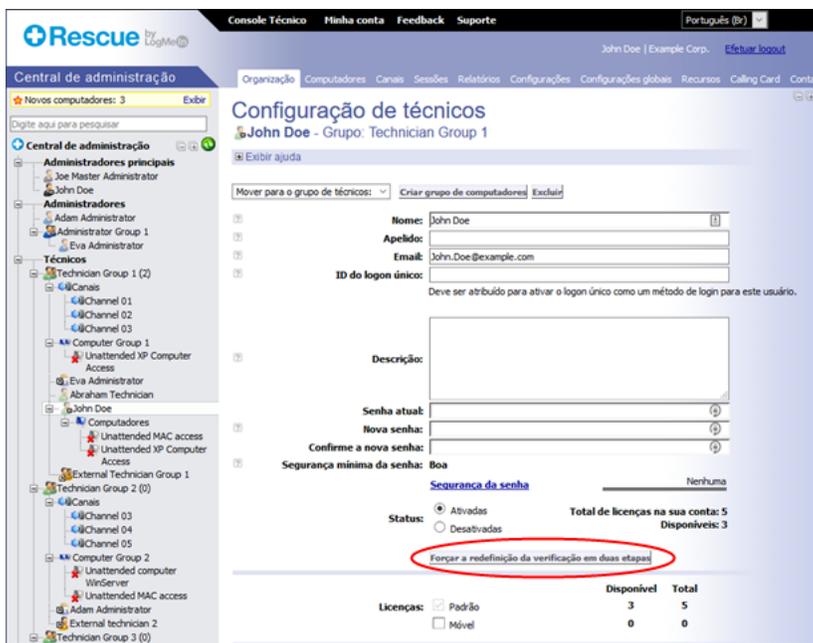
Exemplos da necessidade de reinstalação do aplicativo LastPass Authenticator:

- O usuário perdeu seu dispositivo móvel em que o aplicativo LastPass Authenticator está instalado.
- O usuário começa a utilizar um novo dispositivo móvel e precisa instalar outra instância do LastPass Authenticator.
- O LastPass Authenticator falhou e não há outro modo de solucionar o problema.



Importante: Os administradores principais podem restaurar a verificação em duas etapas de qualquer membro da organização para o qual o recurso esteja ativado, enquanto administradores somente podem restaurar a verificação em duas etapas para membros de grupos de técnicos a que foram atribuídos.

1. Selecione a guia **Organização**.
2. Na Árvore da organização, selecione o membro para o qual deseja restaurar a verificação em duas etapas.



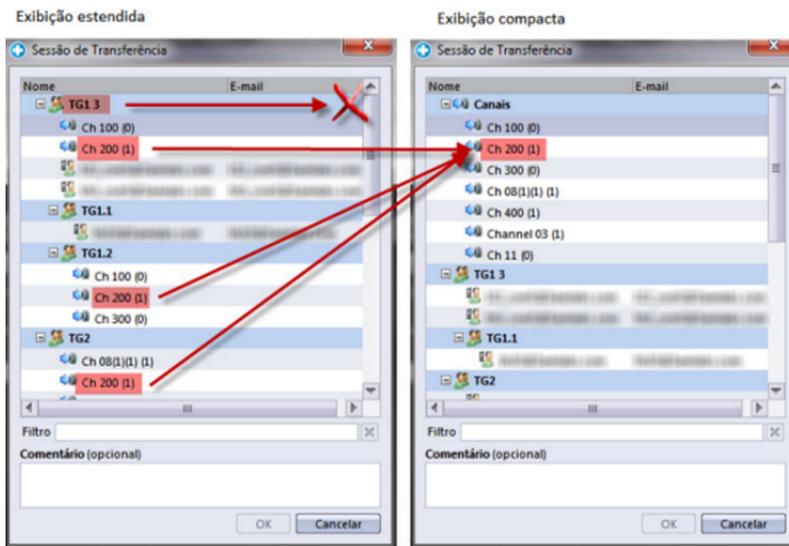
3. Clique em **Forçar a redefinição da verificação em duas etapas**.
O membro selecionado deverá configurar o LastPass Authenticator em sua conta Rescue na nova tentativa de acesso.

Como definir a Visibilidade de hierarquia no Console Técnico

O recurso Visibilidade de hierarquia permite aos Administradores principais simplificar a hierarquia organizacional exibida aos usuários do Rescue ao transferir sessões, convidar outros técnicos ou escolher um técnico para monitorar.

1. Selecione a guia **Configurações globais**.
2. Em **Visibilidade de hierarquia no Console técnico**, selecione entre as opções a seguir:

Opção	Descrição
Exibição compacta	Os técnicos podem ver apenas as entidades organizacionais que sejam alvos relevantes para a ação (transferir sessão, convidar técnico ou monitorar técnico). A exibição compacta mostra uma visualização agregada de canais (somente uma instância de cada canal é exibida).
 Observação:	O recurso Monitorar sessão, convidar técnico e monitorar sessão está disponível para Administradores com uma licença de técnico.
Exibição estendida	As janelas Transferir sessão , Convidar técnico e Monitorar técnico exibem a Árvore da organização completa. Os canais são exibidos para cada entidade organizacional aos quais são atribuídos.



3. Clique em **Salvar alterações**.
As configurações se aplicam a todos os usuários na organização do Rescue.

Como restringir o acesso com base no endereço IP

Use o recurso Restrição de IP para conceder ou negar acesso ao Rescue de acordo com os intervalos de endereço IP especificados.

Conceder/negar acesso a todos os componentes

Por padrão, os usuários do Rescue podem acessar todos os componentes do Rescue a partir de qualquer endereço IP. Você pode conceder ou negar acesso a todos os componentes do Rescue, incluindo a Central de administração e o Console técnico do Rescue, de acordo com os intervalos de endereço IP especificados.

1. Selecione a guia **Configurações globais**.
2. Em **Restrições de IP (Global)**, preencha os campos **Adicionar nova exceção** para *permitir* acesso a todos os componentes do Rescue a partir de todos os endereços IP, exceto os especificados.

Restrições de IP (Global)

Por padrão, todos os usuários terão:

Acesso liberado
 Acesso negado

Exceto os seguintes:

Acessar	Endereço IP (máscara de sub-rede)	
Negado	5.5.5.5 (255.255.255.255)	<input type="button" value="Remove"/>

Incluir nova exceção:

ID de rede:	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="5"/>
Máscara de sub-rede:	<input type="text" value="255"/>	<input type="text" value="255"/>	<input type="text" value="255"/>	<input type="text" value="255"/>

3. Para *negar* acesso aos componentes do Rescue de todos os endereços IP, exceto os especificados, selecione **Acesso negado** e insira a ID da rede adequado.

Restrições de IP (Global)

Por padrão, todos os usuários terão: Acesso liberado Acesso negado

Exceto os seguintes:

Acessar	Endereço IP (máscara de sub-rede)	
Liberado	5.5.5.5 (255.255.255.255)	<input type="button" value="Remover"/>

Incluir nova exceção:

ID de rede: . . .

Máscara de sub-rede: . . .

Os usuários da conta do Rescue poderão acessar seus componentes somente no endereço definido como exceção.

Conceder/negar acesso ao Console técnico

Por padrão, os técnicos podem acessar o Console técnico de qualquer endereço IP. Você pode conceder ou negar acesso ao Console técnico de acordo com os intervalos de endereço IP especificados.

Essas configurações não têm impacto em técnicos de colaboração externos.

1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Restrições de IP (Console Técnico)**, preencha os campos **Adicionar nova exceção** para *permitir* acesso ao Console técnico de todos os endereços IP, exceto os especificados.

Restrições de IP (Console Técnico)

Por padrão, todos os Consoles Técnico serão: Acesso liberado Acesso negado

Exceto os seguintes:

Acessar	Endereço IP (máscara de sub-rede)	
Negado	5.5.5.5 (255.255.255.255)	<input type="button" value="Remover"/>

Incluir nova exceção:

ID de rede: . . .

Máscara de sub-rede: . . .



Observação: Se um técnico não conseguir acessar o Console técnico, verifique se ele também teve acesso concedido a todos os componentes do Rescue em **Configurações globais > Restrições de IP (Global)**

- Para *negar* acesso ao Console técnico de todos os endereços IP, exceto os especificados, selecione **Acesso negado** e insira o ID da rede.

Restrições de IP (Console Técnico)

Por padrão, todos os Consoles Técnico serão:

Acesso liberado

Acesso negado

Exceto os seguintes:	Acessar	Endereço IP (máscara de sub-rede)	
	Liberado	100.100.100.100 (255.255.255.255)	<input type="button" value="Remover"/>

Incluir nova exceção:

ID de rede: . . .

Máscara de sub-rede: . . .

Os usuários no Grupo de técnicos poderão acessar o Console técnico somente no endereço definido como exceção.



Observação: Se um técnico não conseguir acessar o Console técnico, verifique se ele teve acesso concedido a todos os componentes do Rescue em **Configurações globais > Restrições de IP (Global)**

- Salve suas alterações.

Configurando canais

Sobre canais

Os clientes usam canais para iniciar as sessões de suporte do Rescue clicando em uma URL incorporada no seu site ou através do Calling Card.

As sessões de entrada são adicionadas à fila para todos os membros de um Grupo de técnicos que seja atribuído a um canal. Toda sessão de canal de entrada é exibida para todos os técnicos em um grupo até ser atendida ou expirar.

O Rescue fornece dez canais para roteamento flexível de sessões.

Como atribuir um canal a um Grupo de técnicos

Os canais podem ser atribuídos a um Grupo de técnicos por um Administrador principal ou por um Administrador responsável por esse Grupo de técnicos.

Por padrão, os canais são nomeados “Canal 1”, “Canal 2” e assim por diante. Você não pode criar novos canais, somente renomeá-los.

1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** ao qual você deseja atribuir um canal.
2. Selecione a guia **Canais**.
3. Na guia Canais, clique na caixa de seleção ao lado do(s) canal(is) que deseja atribuir ao Grupo de técnicos selecionado.
A atribuição é aplicada imediatamente na Central de administração. Todo técnico que esteja conectado ao Console técnico deve se desconectar e se conectar novamente para que a alteração seja aplicada.

Como disponibilizar um canal para uso

Os administradores principais podem configurar detalhes do canal e integrar um link de canal ou código de formulário ao seu site de suporte.

1. Na Árvore da organização, selecione o **canal** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Canais**. A página Configuração de canais será exibida.
3. Insira o **Nome do canal**.
Ele será visto na Central de administração e no Console técnico.
4. Insira uma **Descrição** (opcional). É para sua própria referência.
5. Copie o link de canal ou código apropriado do seu tipo de canal preferido.

Opção	Descrição
Link de canal	Este método permite que você crie um link simples no seu site/na intranet. Os clientes clicam no link para estabelecer uma sessão de suporte.
Formulário de suporte ao vivo personalizado	Esse método permite que você hospede um link em seu site/intranet, além de um questionário a que os clientes devem responder.
Formulário de suporte ao vivo personalizado com Instant Chat auto-hospedado	Para obter informações detalhadas sobre o Instant Chat e sua personalização e integração, consulte o LogMeIn Rescue Customization and Integration Guide (Guia de integração e personalização do LogMeIn Rescue) (somente em inglês)

- Integre o link de canal ou código de formulário ao seu site de suporte.



Importante: A integração de canal é melhor executada por um desenvolvedor da Web com experiência.

Como remover um técnico individual de um canal

Os técnicos e os canais são atribuídos aos Grupos de técnicos. Por padrão, cada técnico pode trabalhar com sessões em qualquer canal atribuído ao seu Grupo de técnicos. Para negar acesso de um técnico individual a um canal, siga este procedimento:

- Na Árvore da organização, selecione o **técnico** que você deseja remover de um canal.
- Selecione a guia **Canais**.
A guia Canais apresenta uma lista de canais atribuídos ao técnico selecionado.
- Na guia Canais, desmarque a caixa **Atribuído a...** de cada canal restrito.
A atribuição é aplicada imediatamente na Central de administração. Todo técnico que esteja conectado ao Console técnico deve se desconectar e se conectar novamente para que a alteração seja aplicada.

Exemplo: Negar acesso de um técnico individual a um canal

Este recurso será útil se você usar canais baseados em uma plataforma ou em um produto e tiver técnicos que possam não estar preparados para fornecer suporte em relação a determinados produtos ou plataformas.

Suponha que você tenha atribuído o canal do Windows e o canal do Mac ao Grupo de técnicos 1. Todos os técnicos do Grupo de técnicos 1, exceto o técnico chamado "Técnico de amostragem", possuem as habilidades para resolver problemas no Mac. Nesse caso, você poderá remover o acesso do "Técnico de amostragem" ao canal Mac. O "Técnico de amostragem" verá as sessões recebidas no canal Windows, mas não no canal Mac. Quando o "Técnico de amostragem" tiver capacidade de gerenciar as sessões do Mac, você poderá atribuí-lo novamente ao canal Mac.

Como testar um canal

Teste um canal para verificar se ele está funcionando corretamente.

1. Na Árvore da organização, selecione o canal que deseja testar.
2. Selecione a guia **Canais**.
3. Clique em **Testar canal (padrão)** ou **Testar canal (Instant Chat)** conforme apropriado.
Baixar e executar o miniaplicativo quando solicitado.
4. Selecione a guia **Sessões**.
Se o canal estiver funcionando adequadamente, a sessão de teste será exibida na fila apropriada.

Configurando o miniaplicativo

Como configurar o miniaplicativo padrão (Padrão ou Instant Chat)

Escolha executar o Rescue Applet ou o Instant Chat no início de qualquer sessão com um PC ou Mac.



Observação: O Instant Chat é executado por padrão para todas as sessões com um dispositivo Palm Pre. Não há necessidade de configurações.

1. Na Árvore da organização, selecione o **canal** ou **Grupo de técnicos** com o qual você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Vá até a seção **Miniaplicativo do cliente**.
4. Escolha um **Modo de execução**:
 - Escolha **Usar o Instant Chat** para ativar todas as sessões do canal ou grupo selecionado como sessões do Instant Chat no modo somente bate-papo.
 - Escolha **Padrão** para ativar todas as sessões do canal ou grupo selecionado como sessões padrão do Rescue Applet.
5. Para o Rescue Applet padrão, você pode selecionar as seguintes opções:
 - Selecione **Exibir a página de download do Miniaplicativo do cliente** para mostrar aos clientes uma página da Web que explique como baixar o miniaplicativo.
 - Selecione **Use o Miniaplicativo do cliente em ActiveX** para instalar no dispositivo do cliente um componente do ActiveX que baixará e executará automaticamente o miniaplicativo. Use esse recurso para superar as restrições relacionadas ao download direto de arquivos .exe ou para reduzir o número de etapas necessárias para estabelecer uma conexão.
6. Salve suas alterações.
 - Clique em **Salvar alterações** para aplicar as configurações ao canal ou Grupo de técnicos atual
 - Clique em **Salvar configurações para todos os grupos/canais** de modo a aplicar as mesmas configurações a todos os canais ou Grupos de técnicos da sua organização

Como configurar o comportamento do Serviço de sistema do Windows

Por padrão, o Rescue Applet é iniciado como um aplicativo normal. Você pode configurar o Rescue para iniciar o Miniaplicativo como um Serviço de sistema do Windows toda vez que o cliente tiver direitos administrativos do Windows.

1. Na Árvore da organização, selecione o **canal** ou **Grupo de técnicos** com o qual você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Miniaplicativo do cliente**, vá até **Iniciar automaticamente como um Serviço de sistema do Windows** e selecione as opções apropriadas:

-
- Selecione **Se o cliente tem direitos administrativos** para iniciar o Miniaplicativo como um Serviço do sistema Windows sempre que o cliente tiver direitos administrativos do Windows.
 - Selecione **e se o UAC estiver ativado** para iniciar o miniaplicativo como um Serviço de sistema do Windows quando o cliente tiver direitos administrativos mas estiver sendo executado em um sistema operacional com o UAC habilitado.
4. Salve suas alterações.
 - Clique em **Salvar alterações** para aplicar as configurações ao canal ou Grupo de técnicos atual
 - Clique em **Salvar configurações para todos os grupos/canais** de modo a aplicar as mesmas configurações a todos os canais ou Grupos de técnicos da sua organização



Observação: Se o cliente não tiver direitos administrativos ou se estiver executando um Mac, o técnico poderá reiniciar manualmente o Miniaplicativo como descrito na seção “Como reiniciar o Rescue Applet como um Serviço de sistema do Windows ou como um daemon Mac” do Guia do Usuário do Console Técnico.

Como configurar a prioridade de entrada de dados via mouse e teclado para controle remoto

Durante uma sessão de controle remoto, o técnico e o cliente podem usar os respectivos mouses e teclados simultaneamente. Selecione o usuário cujas ações devem ser processadas primeiro.

1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Miniaplicativo do cliente**, vá até **Prioridade sobre as ações do mouse e do teclado durante o controle remoto** e selecione o usuário cujas ações devem ser processadas primeiro: as do técnico ou as do cliente.
4. Salve suas alterações.

Como mostrar aos clientes o tempo de espera estimado

Mostre aos seus clientes quanto tempo eles provavelmente esperarão até que um técnico esteja habilitado a ativar a sessão deles.

Para um grupo de técnicos

Em sessões privadas, você pode exibir o tempo de espera estimado. O Rescue calcula o tempo de espera estimado com base no tempo médio até o atendimento das últimas dez sessões de um técnico específico. O tempo é exibido no miniaplicativo, no Calling Card ou no Instant Chat.

1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Miniaplicativo do cliente**, selecione **Exibir tempo de espera estimado**.
4. Salve suas alterações.
 - Clique em **Salvar alterações** para aplicar as configurações ao canal ou Grupo de técnicos atual

- Clique em **Salvar configurações para todos os grupos/canais** de modo a aplicar as mesmas configurações a todos os canais ou Grupos de técnicos da sua organização

Para um canal

Em sessões de canal, você pode escolher mostrar aos clientes o tempo de espera estimado ou a sua posição na fila de clientes aguardando. O Rescue calcula o tempo de espera estimado com base no tempo médio até o atendimento das últimas dez sessões de um canal. O tempo ou a posição na fila é exibido no miniaplicativo, no Calling Card ou no Instant Chat.

1. Na Árvore da organização, selecione o **canal** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Escolha o que você deseja que o Rescue exiba para os clientes que estão aguardando.
 - Para que o Rescue mostre o tempo de espera estimado, em **Miniaplicativo do cliente** > , **Mensagem para clientes em espera**:, selecione **Tempo de espera estimado**.
 - Para que o Rescue mostre a posição do cliente na fila, em **Miniaplicativo do cliente** > , **Mensagem para clientes em espera**:, selecione **Posição na fila**.
4. Salve suas alterações.
 - Clique em **Salvar alterações** para aplicar as configurações ao canal ou Grupo de técnicos atual
 - Clique em **Salvar configurações para todos os grupos/canais** de modo a aplicar as mesmas configurações a todos os canais ou Grupos de técnicos da sua organização

Como personalizar a aparência do Miniaplicativo

Um administrador pode personalizar a aparência do Miniaplicativo inserindo um logotipo e um ícone personalizados.

1. Na Árvore da organização, selecione o **canal** ou **Grupo de técnicos** com o qual você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Miniaplicativo do cliente**, vá para **Aplicação de marca**.

Opção	Descrição
Nome do aplicativo	Insira o texto a ser exibido na parte superior do Miniaplicativo do cliente, do Miniaplicativo móvel e do Instant Chat.
Logotipo	Faça upload do logotipo a ser usado pelo Grupo de técnicos ou canal selecionado. O logotipo será mostrado no canto superior direito do miniaplicativo padrão, do miniaplicativo móvel e do Instant Chat. Baixe o modelo para ver uma amostra que atenda a todas as exigências de formato.
Ícone	Faça upload do ícone que você deseja usar. O ícone será mostrado no canto superior esquerdo do miniaplicativo do cliente e do Instant Chat. Baixe o modelo para ver uma amostra que atenda a todas as exigências de formato.



Observação: O nome de sua organização será exibido no Miniaplicativo do cliente conforme inserido no campo **Organização** da página **Minha conta** > **Modificar informações de contato**.

Como configurar termos e condições personalizados

Mostre aos clientes Termos e condições personalizados depois que eles tiverem baixado o miniaplicativo, mas antes que o técnico possa começar a fornecer serviço (enquanto a sessão estiver no status Conectando).

1. Na Árvore da organização, selecione o **canal** ou **Grupo de técnicos** com o qual você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Miniaplicativo do Cliente**, vá até **Termos e condições** e selecione as seguintes opções:

Opção	Descrição
Termos e condições de uso	Selecione Termos e condições de uso para mostrar aos clientes os Termos e condições personalizados depois que eles tiverem baixado o Miniaplicativo ou Miniaplicativo móvel, mas antes que o técnico possa começar a fornecer serviço (enquanto a sessão estiver no status Conectando).  Observação: Para permitir aos clientes tempo suficiente para ler os Termos e condições, aumente o tempo permitido antes da expiração das conexões de sessão (na guia Configurações , em Tempos limite).
Termos e condições	Digite ou insira o texto dos seus Termos e condições na caixa Termos e condições exibida para os clientes que estiverem usando computadores ou dispositivos móveis. Somente texto sem formatação. Sem formatação. Sem limite de caracteres.
Forçar rolagem para a parte inferior	Selecione Forçar rolagem para a parte inferior para forçar os clientes a lerem integralmente os Termos e condições antes que seja ativado o botão Aceitar no Miniaplicativo ou Miniaplicativo móvel.

4. Salve suas alterações.
 - Clique em **Salvar alterações** para aplicar as configurações ao canal ou Grupo de técnicos atual
 - Clique em **Salvar configurações para todos os grupos/canais** de modo a aplicar as mesmas configurações a todos os canais ou Grupos de técnicos da sua organização

Como isso funciona? Uma sessão permanece no status Conectando enquanto o cliente está lendo os Termos e condições. Depois que o cliente aceitar os Termos e condições, a janela de bate-papo do miniaplicativo será exibida e a conexão com o técnico será feita. A sessão aparecerá como Aguardando na fila do técnico. Se o cliente recusar os Termos e condições, o miniaplicativo será fechado e excluído imediatamente.

Como desabilitar a tecla Pause/Break

Desabilite a tecla Pause/Break como tecla de atalho que os clientes pressionam para revogar todas as permissões e encerrar a ação atual, mesmo quando o Rescue Applet não estiver em foco.

1. Na Árvore da organização, selecione o **canal** ou **Grupo de técnicos** com o qual você deseja trabalhar.

2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Miniaplicativo do Cliente**, selecione **Desabilitar a tecla de atalho Pause/Break para revogar permissões**.
4. Salve suas alterações.
 - Clique em **Salvar alterações** para aplicar as configurações ao canal ou Grupo de técnicos atual
 - Clique em **Salvar configurações para todos os grupos/canais** de modo a aplicar as mesmas configurações a todos os canais ou Grupos de técnicos da sua organização

A tecla Pause/Break é desabilitada como tecla de atalho do Rescue. Os clientes serão forçados a clicar no X vermelho da barra de ferramentas do Applet para revogar permissões e encerrar a ação atual.

Exemplo de uso da tecla Pause/Break

O técnico começa a controlar a área de trabalho do cliente. O cliente percebe que informações confidenciais estão expostas na área de trabalho. O cliente pressiona a tecla `Pause / Break` para encerrar imediatamente o controle remoto ainda que o Rescue Applet não esteja em foco na área de trabalho. O controle remoto é encerrado; a sessão continua.

Como solicitar permissões ao cliente no início da sessão

Force o Rescue Applet a exibir uma caixa de diálogo de permissão antes que ocorra qualquer outra atividade na sessão. Caso contrário, os clientes serão avisados quando o técnico tentar uma ação remota pela primeira vez; por exemplo, ao iniciar o controle remoto ou solicitar informações do sistema.

1. Na Árvore da organização, selecione o **canal** ou **Grupo de técnicos** com o qual você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Miniaplicativo do cliente**, selecione **Solicitar permissão ao cliente > Uma vez no início da sessão**.
4. Salve suas alterações.
 - Clique em **Salvar alterações** para aplicar as configurações ao canal ou Grupo de técnicos atual
 - Clique em **Salvar configurações para todos os grupos/canais** de modo a aplicar as mesmas configurações a todos os canais ou Grupos de técnicos da sua organização

Depois de baixado, o Miniaplicativo exibirá imediatamente uma caixa de diálogo solicitando ao cliente que conceda permissão geral que permaneça válida enquanto durar a sessão.



Importante: Se o cliente negar a permissão na inicialização, será solicitada nova permissão quando o técnico tentar uma ação remota de uma próxima vez. Se o cliente aceitar a primeira solicitação, não serão feitas novas solicitações.

Configurando o Rescue+Mobile

Como comprar o suplemento Rescue+Mobile

Para assinar uma avaliação gratuita, acesse o [site do Rescue+Mobile](#).

Para adquirir assinaturas ou se inscrever para uma avaliação gratuita ou demonstração, visite o site do LogMeIn Rescue em <https://www.logmeinrescue.com/>.

Como habilitar os técnicos a oferecer suporte a dispositivos móveis

Você deve ativar o suplemento Rescue+Mobile para cada técnico para o qual você adquiriu uma assinatura.

1. Faça login na sua conta do Rescue e abra a Central de administração.
2. Na Árvore da organização, selecione o técnico para o qual você deseja ativar o suplemento móvel.
3. Selecione a guia **Organização**.
4. Em **Licenças**, selecione **Móvel**.
No próximo login, o usuário poderá aceitar smartphones.

Para obter mais controle sobre os recursos disponíveis para os técnicos, defina qualquer uma das várias permissões relacionadas a dispositivos móveis na guia Organização ou na guia Configurações para um Grupo técnico.

Consulte também:

- [Como criar um Grupo de técnicos e atribuir permissões](#) na página 15
- [Configurando o Click2Fix](#) na página 34
- [Como definir as permissões de configuração do dispositivo móvel](#) na página 37

Configurando o Click2Fix

O Click2Fix oferece aos técnicos um conjunto de ferramentas para analisar e resolver os problemas mais comuns enfrentados pelos clientes móveis.

- Para permitir que os membros de um grupo de técnicos visualizem a guia Click2Fix, verifique se a permissão a seguir está habilitada na Central de administração no nível de grupo na guia **Organização**:
 - **Click2Fix para dispositivos móveis** (habilitado por padrão)
- Para permitir que os técnicos utilizem todos os widgets do Click2Fix, selecione estas opções adicionais:
 - **Iniciar o controle remoto**
 - **Iniciar a exibição da área de trabalho**
- Carregue listas de aplicativos a serem verificados no começo da sessão (**Lista do verificador de aplicativo**).

- Carregue um arquivo contendo requisitos e URLs de atualização de firmwares (**Dados do firmware**).
- Crie e atribua pacotes de configurações de ponto de acesso (APN) que os técnicos possam transferir para os clientes.
- Carregue e atribua uma lista de atalhos da web que os técnicos possam enviar aos clientes.

Configurando o Rescue para verificar aplicativos indesejados ou ausentes (Lista do verificador de aplicativo)

Carregue uma lista de aplicativos que o Rescue buscará após a conexão com um dispositivo Android ou BlackBerry.

1. Selecione a guia **Configurações globais**.
2. Em **Configurações do dispositivo móvel** > **Atualizar lista do verificador de aplicativo**, clique em **Procurar** e selecione o arquivo que contém a lista de aplicativos que você quer que os técnicos sejam capazes de conferir.



Importante: Faça download do arquivo XML de modelo para garantir que o formato adequado seja seguido.

3. Clique em **Carregar**.
O arquivo selecionado é carregado.
4. Clique em **Salvar alterações**.
Os dados são disponibilizados no Click2Fix.

Como isso funciona para o técnico? No Console técnico, a barra de alerta do Click2Fix vai notificar o técnico quando um aplicativo indesejado ou ausente for detectado.

Configurando o Rescue para verificar problemas de firmware

Carregue um arquivo que o Rescue utilize para identificar quando o firmware de um dispositivo não estiver atualizado. O arquivo contém propriedades do SO e pode incluir um link para o firmware atualizado.

1. Selecione a guia **Configurações globais**.
2. Em **Configurações do dispositivo móvel** > **Upload dos dados do firmware**, clique em **Procurar** e selecione o arquivo que contém requisitos de firmware e URLs direcionando os clientes para versões atuais do firmware.



Importante: Faça download do arquivo XML de modelo para garantir que o formato adequado seja seguido.

3. Clique em **Carregar**.
O arquivo selecionado é carregado.
4. Clique em **Salvar alterações**.
Os dados são disponibilizados no Click2Fix.

Como isso funciona para o técnico? No Console técnico, a barra de alerta do Click2Fix vai notificar o técnico quando for detectada uma diferença entre o firmware no dispositivo do cliente e as propriedades definidas no arquivo carregado.

Configurando predefinições de pontos de acesso

Carregue e atribua pacotes de configurações APN que os técnicos possam enviar ao dispositivo do cliente.

1. Carregue pacotes de APN. Veja como:
 - a) Selecione a guia **Configurações globais**.
 - b) Em **Configurações do dispositivo móvel > Predefinições de pontos de acesso**, clique em **Nova**.
 - c) Insira valores para os campos obrigatórios e para quaisquer outras configurações opcionais:

Opção	Descrição
Nome do ponto de acesso (APN)	O nome curto da rede da operadora. (obrigatório)
Nome da predefinição	O nome do usuário como será visto pelo técnico no Console técnico. (obrigatório)
Servidor proxy	O endereço IP do servidor de proxy da operadora ao qual o dispositivo do cliente se conecta.
Porta do servidor proxy	A porta que o dispositivo do cliente usa para se comunicar com o servidor proxy.
Nome de usuário	O nome de usuário para acessar o servidor proxy da operadora.
Senha	A senha para acessar o servidor proxy da operadora.
SERVIDOR	O endereço IP do servidor WAP da operadora.
MMSC	A URL do servidor MMS (Multimedia Messaging Service) da operadora.
Proxy MMS	O endereço IP e a porta do servidor MMS da operadora.
MCC	Código de país móvel (obrigatório)
MNC	Código de rede móvel (obrigatório)
Tipo	O tipo de rede da operadora. Normalmente internet, mms ou padrão.

- d) Clique em **Aplicar** e **Salvar alterações**.
2. Depois de ter carregado os pacotes de APN, você precisa disponibilizá-los aos grupos técnicos. Veja como:
 - a) Selecione um grupo técnico.
 - b) Selecione a guia **Configurações**.
 - c) Em **Disponibilidade de predefinição de ponto de acesso**, selecione as predefinições no painel direito e clique em **Adicionar** para torná-las disponíveis para o grupo.
 - d) Salve suas alterações.

Como isso funciona para o técnico?No Console técnico, os técnicos podem usar o widget **Rede móvel > Configuração de rede** do Click2Fix para transferir configurações para os clientes.

Configurando atalhos da web

Carregue uma lista de atalhos da web e os atribua a grupos técnicos. Os técnicos podem transferir atalhos para a tela inicial de um cliente a partir da guia Click2Fix, oferecendo aos clientes acesso aos sites usados com frequência.

1. Carregue os atalhos da web que você quer que os técnicos possam transferir. Veja como:
 - a) Selecione a guia **Configurações globais**.
 - b) Em **Configurações do dispositivo móvel > Atalhos da web**, clique em **Novo**.

- c) No campo **Etiqueta do ícone**, dê nome ao ícone. Esse nome é visto pelos técnicos antes da transferência e pelos clientes depois dela.
- d) Digite a **URL** que você quer que os técnicos possam transferir.



Importante: Use o formato `http://` ou `https://`.

- e) Carregue o **ícone** que você quer que os técnicos possam transferir. Esse ícone é visto pelos técnicos antes da transferência e pelos clientes depois dela.



Importante: Requisitos do ícone:

- Formato .png
- Mesma largura e altura
- Largura e altura máximas de 512 pixels



Importante: Não esqueça de clicar em **Carregar**.

- f) Clique em **Aplicar** e **Salvar alterações**.
2. Depois de ter carregado os Atalhos da web, você precisa disponibilizá-los aos grupos técnicos. Veja como:
 - a) Selecione um grupo técnico.
 - b) Selecione a guia **Configurações**.
 - c) Em **Disponibilidade de atalho da web**, selecione os atalhos no painel direito e clique em **Adicionar** para torná-los disponíveis para o grupo.
 - d) Salve suas alterações.

Como isso funciona para o técnico?No Console técnico, os técnicos podem usar o widget **Atalhos da web** do Click2Fix para transferir configurações para os clientes.

Como definir as permissões de configuração do dispositivo móvel

Defina as configurações do dispositivo que os técnicos podem gerenciar durante as sessões com um dispositivo móvel.

Essas configurações se aplicam somente aos agentes com uma licença do Rescue+Mobile que são membros de um Grupo de técnicos com permissão para **Definir configurações do dispositivo móvel**.

1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Configuração do dispositivo móvel**, selecione os recursos que os técnicos terão permissão de usar enquanto trabalham com a guia Configuração de dispositivo no Console técnico. Essas configurações não se aplicam à guia Click2Fix.

Opção	Descrição
E-mail (IMAP/POP)	Permite que os técnicos alterem as configurações de e-mail em um dispositivo iOS.
Exchange ActiveSync	Permite que os técnicos alterem as configurações de Exchange ActiveSync em um dispositivo iOS.

Opção	Descrição
Ponto de acesso (APN)	Permite que os técnicos alterem as configurações de APN em um dispositivo Android ou iOS.
Senha	Permite que os técnicos alterem as configurações de Senha em um dispositivo iOS.
Restrições	Permite que os técnicos alterem as Restrições em um dispositivo iOS.
Web Clips	Permite que os técnicos transmitam Web Clips para um dispositivo iOS.
Wi-Fi	Permite que os técnicos alterem as configurações de Wi-Fi em um dispositivo Android ou iOS.

4. Salve suas alterações.

Como personalizar o SMS do convite para a sessão

Personalize a mensagem SMS enviada aos dispositivos móveis quando o técnico convida um cliente para uma sessão do Rescue.

1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Personalização de SMS do convite para a sessão**, insira os valores personalizados:

Opção	Descrição
Texto acima do URL	Texto exibido acima da URL de download do miniaplicativo.
URL	URL na qual o destinatário clica para baixar o miniaplicativo.
Texto abaixo do URL	Texto exibido abaixo da URL de download do miniaplicativo. Ele deve conter o parâmetro para o número de identificação do miniaplicativo: \$PINCODE\$
Miniaplicativo Android de inicialização automática com SMS	Selecione essa opção para impedir que o Miniaplicativo móvel seja baixado caso já tenha sido instalado no dispositivo Android do cliente. Um ouvinte SMS detectará o código da sessão recebida e solicitará ao cliente que aceite o SMS e inicie o Miniaplicativo.

4. Salve suas alterações.

Como personalizar a aparência do Miniaplicativo móvel

Os administradores podem alterar o logotipo exibido para os clientes que estão usando um dispositivo BlackBerry.

1. Na Árvore da organização, selecione o **canal** ou **Grupo de técnicos** com o qual você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.

3. Em **Miniaplicativo do cliente**, carregue o logotipo a ser usado pelo Grupo de técnicos ou canal selecionado.

O arquivo deve ser um bitmap (bmp) de 78 x 32 pixels de no máximo 8.192 bytes.



Observação: Baixe o modelo do logotipo para ver uma amostra de logotipo que atenda a todas as exigências de formato.

Como definir as opções do Miniaplicativo móvel

Use essas configurações para controlar o comportamento do Miniaplicativo móvel.

1. Na Árvore da organização, selecione o grupo de técnicos com o qual você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Miniaplicativo móvel**, selecione entre as seguintes opções:

Opção	Descrição
Exibir Termos de serviço personalizados	Use este recurso para enviar os Termos de serviço da sua organização aos clientes. Insira a URL em que os Termos de serviço personalizados estão armazenados. Selecione somente na primeira vez se desejar que seus clientes vejam os Termos de serviço personalizados na primeira vez que usarem o serviço, mas não nas ocasiões subsequentes. Selecione todas as vezes se desejar que seus clientes vejam os Termos de serviço personalizados todas as vezes que usarem o serviço.
Iniciar automaticamente miniaplicativo via SMS	Selecione Iniciar automaticamente o miniaplicativo via SMS para impedir o download do miniaplicativo móvel caso ele já tenha sido instalado no dispositivo do cliente. Um ouvinte SMS detectará o código da sessão recebida e solicitará ao cliente que aceite o SMS e inicie o Miniaplicativo. Há uma configuração similar para Android em Personalização SMS do convite para a sessão > Miniaplicativo Android de inicialização automática com SMS .

4. Salve suas alterações.
 - Clique em **Salvar alterações** para aplicar as configurações ao Grupo de técnicos atual.
 - Clique em **Salvar configurações para todos os grupos** a fim de aplicar as mesmas configurações a todos os grupos de técnicos da sua organização.

Link Google Play para sessões Android

Quando conectados a um dispositivo Android, os técnicos podem enviar um link do Google Play na sessão Convite SMS aos clientes.

Por exemplo, uma empresa chamada “ACME Support” direciona todos os seus clientes a baixar o aplicativo “Rescue Mobile para ACME Support”. Isso é feito pelo link SMS, e não pela orientação de que o cliente vá ao Google Play e procure o aplicativo.

➡ **Fastpath:** Os administradores definem o link personalizado em **Configurações globais > Personalizar a URL Google Play**.

Como isso funciona? Quando os clientes abrem a sessão Convite SMS, eles não veem um link Google Play, mas sim um link padronizado da sessão do Rescue `http://rescuemobile.com/xxxxxxx` no qual `xxxxxxx` é o código PIN da sessão. O serviço do Rescue corresponde o código PIN ao técnico e redireciona o cliente ao link Google Play, definido na Central de Administração.

Como configurar o Rescue Lens

Permitindo que os técnicos usem o Rescue Lens

Permite aos membros do grupo suspender sessões. Com o Rescue Lens, os clientes podem usar os dispositivos móveis para transmitir vídeos ao vivo para um técnico.

1. Efetue login na Central de administração do LogMeIn Rescue.
2. Na Árvore da organização, selecione o grupo de técnicos com o qual você deseja trabalhar.
3. Selecione a guia **Organização**.
4. Em **Permissões**, selecione **Rescue Lens**.



5. Clique em **Salvar alterações**.

Como ativar o áudio do Rescue Lens

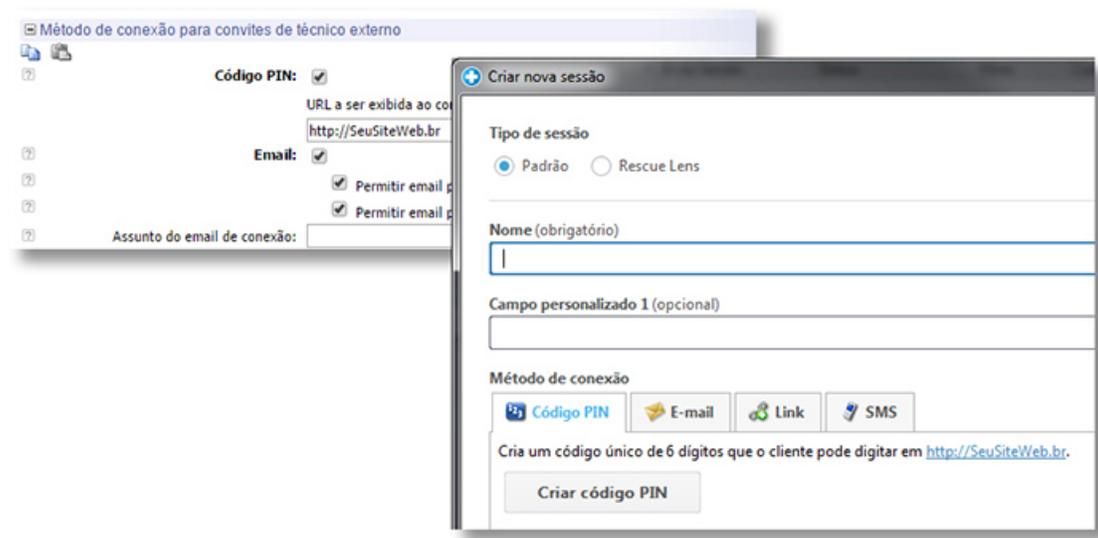
Você pode configurar as sessões do Lens para serem iniciadas com uma conexão VoIP ativa entre o técnico e o cliente que permanece aberta durante a sessão, mas cujo som pode ser desativado por qualquer um dos participantes.

1. Efetue login na Central de administração do LogMeIn Rescue.
2. Na Árvore da organização, selecione o grupo de técnicos com o qual você deseja trabalhar.
3. Selecione a guia **Configurações**.
4. Em **Rescue Lens**, selecione **Ativar áudio**:
Para o grupo de técnicos selecionado, todas as sessões do Lens são iniciadas com uma conexão VoIP ativa entre o técnico e o cliente.
5. Salve suas alterações.
 - Clique em **Salvar alterações** para aplicar as configurações ao Grupo de técnicos atual
 - Clique em **Salvar alterações em subgrupos** para aplicar as configurações ao Grupo de técnicos e a todos dos seus subgrupos
 - Clique em **Salvar configurações para todos os grupos** a fim de aplicar as mesmas configurações a todos os grupos de técnicos da sua organização

Controlando como as sessões são iniciadas e gerenciadas

Como configurar os métodos de conexão disponíveis para os técnicos

Escolha que métodos de conexão deverão ser disponibilizados para os técnicos no Console técnico, na caixa de diálogo **Criar nova sessão**.



1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Método de conexão**, selecione os métodos de conexão que deseja permitir.

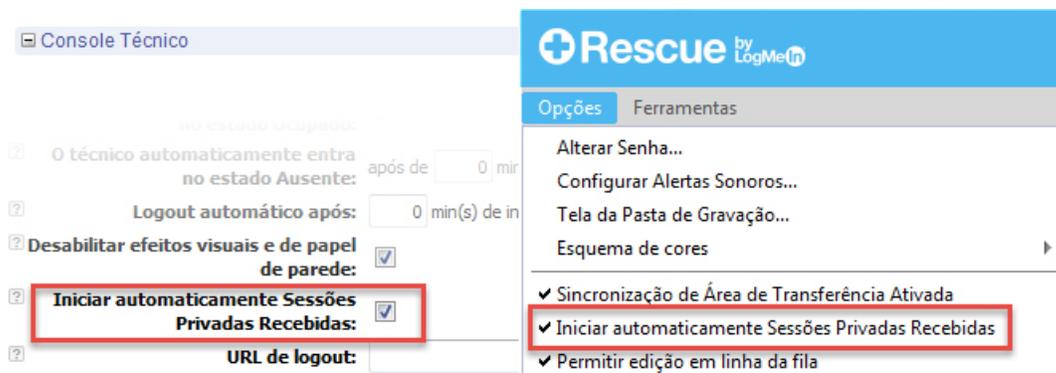
Opção	Descrição
Código PIN	Permite que os técnicos usem o método de conexão por código PIN. Digite o URL do site que os clientes usam para inserir o PIN da sessão. O valor será mostrado aos técnicos na guia Código da caixa de diálogo Criar nova sessão.
Permitir e-mail pelo cliente padrão	Permite que os técnicos usem o método de conexão por email e enviem o email por seu cliente de email padrão.
Permitir email pelos servidores do Rescue	Permite que os técnicos usem o método de conexão por email e enviem o email pelos servidores do LogMeIn Rescue.
Assunto do email de conexão	A linha de assunto padrão de todos os emails de conexão de sessão. Um técnico pode alterar a linha de assunto em seu cliente de email.
Texto do email de conexão	O texto introdutório padrão de todos os emails de conexão de sessão. Um técnico pode alterar o texto em seu cliente de email.

Opção	Descrição
Link	Permitir que os técnicos usem o método de conexão de link.
SMS	Permite que os técnicos usem o método de conexão SMS para iniciar sessões privadas: <ul style="list-style-type: none"> • Para sessões do Rescue Lens, disponíveis para todos os técnicos com permissão Rescue Lens. • Para sessões do Rescue+Mobile, disponíveis para técnicos com uma licença Rescue+Mobile

4. Salve suas alterações.

Como configurar sessões privadas para início automático

Os administradores podem configurar todas as sessões de Código PIN, link e SMS para irem diretamente do status Conectando para o status Ativo. Os técnicos não poderão alterar a opção **Iniciar automaticamente Sessões Privadas Recebidas** no Console técnico.



1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Console técnico**, selecione **Iniciar automaticamente sessões privadas recebidas**.
4. Salve suas alterações.

Como configurar sessões de canal para transferência automática

Reduza o tempo de espera do cliente para sessões baseadas em canal transferindo automaticamente as sessões de espera para outro canal. Configure quanto tempo esperar para iniciar uma transferência para o canal de recebimento selecionado. A transferência em si pode levar 90 segundos adicionais para ser concluída.

1. Na Árvore da organização, selecione o **canal** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Gerenciamento de sessões**, vá até **Transferir automaticamente as sessões em espera**.

4. Configure quanto tempo (em minutos) esperar para iniciar uma transferência para o canal de recebimento selecionado.
5. Clique em **Salvar alterações**.



Observação: Você não pode salvar esta configuração em todos os canais.

Da perspectiva do técnico, o status de uma sessão transferida automaticamente será mostrado como **Enviada** na fila do canal original e como **Recebida** na fila de recebimento.

Como configurar sessões de canal para início automático

Reduza o tempo de espera do cliente para sessões baseadas em canal ativando automaticamente as sessões com o técnico menos ocupado (definido como o técnico com o menor número de sessões ativas ou com o maior tempo ocioso na entrada da sessão).

1. Na Árvore da organização, selecione o **canal** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Gerenciamento de sessões**, selecione a caixa **Sessões de espera de início automático**.
As sessões só serão iniciadas automaticamente quando o técnico estiver gerenciando um número de sessões dentro do limite definido na lista suspensa **...menos de X sessões ativas**.



Observação: Selecione um valor de 10 para iniciar sessões automaticamente, independentemente do número de sessões ativas que um técnico esteja gerenciando.

4. Clique em **Salvar alterações**.



Observação: Você não pode salvar esta configuração em todos os canais.

Como atrasar o início automático de sessões de canal

Dispense membros do grupo de terem sessões em espera atribuídas automaticamente por um período a ser configurado depois de fazer login no Console técnico.



Observação: Esta configuração se aplica somente quando a opção **Iniciar automaticamente sessões em espera** está ativa.

1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Console técnico** > **Atrasar o início automático após o login por** configure o período no qual os membros selecionados do grupo estarão isentos da atribuição de sessões de canais em espera.



Observação: Um valor de 0 significa nenhum atraso.

4. Salve suas alterações.

Como evitar que os técnicos transfiram sessões para canais vazios

Um Administrador pode garantir que os técnicos só transfiram sessões para canais com técnicos disponíveis.

Esse recurso ajuda a evitar tempos longos de espera do cliente devido a transferências para um canal vazio.

1. Na Árvore da organização, selecione o **canal** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Gerenciamento de sessões**, selecione a caixa **Restringir transferência de sessões recebidas**.
4. Salve suas alterações.
 - Clique em **Salvar alterações** para aplicar as configurações ao canal atual.
 - Clique em **Salvar configurações para todos os canais** a fim de aplicar as configurações a todos os canais da sua organização.

Como isentar um técnico da inicialização automática da sessão de canal

Um Administrador pode substituir a opção de inicialização automática da sessão de espera para técnicos individuais.

O uso desse recurso é recomendado para supervisores que devem ser isentados de roteamento "round-robin" de sessão. Por exemplo, digamos que você tenha um Administrador que efetue login como técnico a fim de monitorar técnicos usando o recurso de monitoramento do Console técnico. Você não quer que o Administrador seja interrompido por novas sessões e, portanto, seleciona a opção **Nunca iniciar sessões de espera automaticamente**.

1. Na Árvore da organização, selecione o técnico que deve ser isentado do roteamento de sessões de canal.
2. Selecione a guia **Organização**.
3. Selecione **Nunca iniciar sessões de espera automaticamente**.
4. Clique em **Salvar alterações**.

Como programar horas de trabalho e o comportamento "Não há técnicos disponíveis" de um canal

Aplique as horas de trabalho a um canal e configure o comportamento padrão em resposta a solicitações que chegam quando não há técnicos disponíveis.

1. Na Árvore da organização, selecione o **canal** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Nenhum técnico disponível e Programação**, escolha a **Hora de início** e a **Hora de término** do seu dia de trabalho.
4. Escolha o **Fuso horário** que será associado às horas de trabalho selecionadas.
5. Desmarque a caixa ao lado de cada dia que *não* deverá ser um dia de trabalho.

6. Configure o comportamento padrão em resposta a sessões que chegam **durante as horas de trabalho em que não há técnicos disponíveis** e **fora das horas de trabalho**.

Opção	Descrição
Manter as sessões ativas	Escolha Manter as sessões ativas se quiser que todas as sessões permaneçam em uma fila, mesmo que não haja nenhum técnico online e disponível.
Notificar por email os técnicos sobre as sessões pendentes	Selecione Notificar por email os técnicos sobre as sessões pendentes para enviar um email para os técnicos relacionados quando for recebida uma solicitação de suporte mas não houver técnicos conectados. Uma mensagem de email de alerts@LogMeInRescue.com será enviada a todos os técnicos que podem lidar com essa solicitação de suporte.
Interromper as sessões e exibir esta página ao cliente	Selecione Interromper as sessões e exibir esta página ao cliente se quiser exibir uma página da Web específica para o cliente quando não houver nenhum técnico disponível. Insira a URL da página da Web a ser exibida na caixa correspondente.

7. Salve suas alterações.

- Clique em **Salvar alterações** para ativar o formulário para o Canal atual.
- Clique em **Salvar configurações para todos os canais** a fim de aplicar as mesmas configurações a todos os canais da sua organização.

Como configurar o comportamento Não há técnicos disponíveis para sessões privadas

Configure o comportamento padrão em resposta a solicitações que chegam quando não há técnicos disponíveis.

1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Não há técnicos disponíveis**, selecione entre as seguintes opções:

Opção	Descrição
Manter as sessões ativas	Escolha Manter as sessões ativas se quiser que todas as sessões permaneçam em uma fila, mesmo que não haja nenhum técnico online e disponível.
Notificar por email os técnicos sobre as sessões pendentes	Selecione Notificar por email os técnicos sobre as sessões pendentes para enviar um email para os técnicos relacionados quando for recebida uma solicitação de suporte mas não houver técnicos conectados. Uma mensagem de email de alerts@LogMeInRescue.com será enviada a todos os técnicos que podem lidar com essa solicitação de suporte.
Interromper as sessões e exibir esta página ao cliente	Selecione Interromper as sessões e exibir esta página ao cliente se quiser exibir uma página da Web específica para o cliente quando

Opção	Descrição
	não houver nenhum técnico disponível. Insira a URL da página da Web a ser exibida na caixa correspondente.

4. Salve suas alterações.

Como configurar tempos limite e avisos

1. Na Árvore da organização, selecione o **canal** ou **Grupo de técnicos** com o qual você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Tempos limites**, selecione entre as seguintes opções:

Opção	Descrição
Período de validade do código pessoal	A duração de um código ou Link permanecerá válida. Se um cliente tentar iniciar uma sessão depois de esse período ter expirado, ele receberá uma mensagem dizendo que o código ou o Link expirou.
As sessões em conexão serão interrompidas	Por quanto tempo uma sessão em conexão permanece válida. A sessão será removida da fila do Console técnico após o tempo especificado ter sido excedido.
As sessões em espera serão interrompidas	O número de minutos após o qual uma sessão em espera (uma sessão em uma fila que ainda não foi atendida) sai da fila de um técnico. A sessão será exibida em vermelho antes de ser removida. O período pode ser entre 1 e 999 minutos. Um valor de 0 significa que as sessões nunca serão interrompidas.
Tempo limite por ociosidade da sessão ativa	O número de minutos após o qual uma sessão ativa será encerrada caso nenhum ação seja realizada pelo técnico ou pelo cliente. Determinados processos evitarão tempo limite, incluindo os seguintes: uma sessão de controle remoto, de compartilhamento de tela ou de gerenciamento de arquivo ativa; uma caixa de diálogo de salvamento aberta; ou uma implantação de Calling Card pendente. O período pode ter uma duração entre 1 e 999 minutos. Um valor de 0 significa que uma sessão ativa nunca será interrompida. As sessões em espera não têm tempo limite.
Alarmes de tempo limite	Use cores predefinidas para destacar os alarmes de sessões de Tempo limite e Aguardando. A conexão e/ou os tempos de espera podem ser especificados em segundos, incluindo vários alarmes para encaminhar sessões em espera no Console técnico.

4. Salve suas alterações.
 - Clique em **Salvar alterações** para aplicar as configurações ao canal ou Grupo de técnicos atual
 - Clique em **Salvar configurações para todos os grupos/canais** de modo a aplicar as mesmas configurações a todos os canais ou Grupos de técnicos da sua organização

Gerenciando sessões: iniciar, transferir, fechar, colocar em espera

Os Administradores usam a guia Sessões para gerenciar as sessões de suporte do LogMeIn Rescue. Uma sessão pode ser iniciada, transferida, encerrada ou suspensa diretamente da guia **Sessões**.

Como exibir informações de sessões

Os Administradores usam a guia Sessões para gerenciar as sessões de suporte do LogMeIn Rescue. Uma sessão pode ser iniciada, transferida, encerrada ou suspensa diretamente na guia Sessões.

1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos, canal** ou **técnico** para o qual você deseja ver informações da sessão.
2. Selecione a guia **Sessões**.
As sessões são exibidas para o Grupo de técnicos, o canal ou o técnico selecionado. Você pode ver um instantâneo simples de sessões ativas e em espera, inclusive os nomes dos técnicos que estão gerenciando sessões, os horários de início das sessões e se as sessões são de canal ou privadas.



Observação: Para ver informações da sessão para outro Grupo de técnicos, Canal ou Técnico, selecione um novo item na Árvore da organização de modo que a guia Sessões seja atualizada.

Como iniciar um sessão da Central de administração

As sessões podem ser iniciadas manualmente direto da guia **Sessões** da Central de administração.

1. No Central de administração, selecione a sessão apropriada na lista de sessões da guia **Sessões** e clique em **Iniciar**.
É exibida a caixa de diálogo Início da sessão.
2. Selecione o técnico, o Grupo de técnicos ou o canal pelo qual deseja iniciar a sessão.
Você é solicitado a confirmar sua seleção.
3. Clique em **OK** para iniciar a sessão.
A sessão é exibida na lista de sessões do Técnico, Grupo de técnicos ou Canal pelo qual ela foi iniciada.



Observação: Talvez seja necessário clicar em **Atualizar** para ver a alteração.

Como transferir uma sessão

As sessões podem ser transferidas manualmente direto da guia **Sessões** da Central de administração.



Observação: Somente é possível transferir sessões móveis para um técnico com uma assinatura válida do Rescue + Mobile.

1. Selecione a sessão apropriada na lista de sessões na guia **Sessões** e clique em **Transferir**. A caixa de diálogo Transferir é exibida.
2. Digite uma descrição na caixa **Comentário** (por exemplo, um motivo para a transferência ou um breve resumo do caso).
3. Selecione o técnico, o Grupo de técnicos ou o canal para o qual deseja transferir a sessão. Você é solicitado a confirmar sua seleção.
4. Clique em **OK** para executar a transferência. A sessão é exibida na lista de sessões do Técnico, do Grupo de técnicos ou do Canal para o qual ela foi transferida.



Observação: Talvez seja necessário clicar em **Atualizar** para ver a alteração.

O técnico original verá a sessão como Transferida em sua fila do Console técnico. Qualquer comentário que o administrador tiver adicionado durante a transferência também ficará visível na caixa **Transferido por**.

Monitorando a área de trabalho de um técnico

Como visualizar a área de trabalho de um técnico

Os administradores podem ver a área de trabalho dos técnicos em sua organização a partir do Console técnico do LogMeIn Rescue.

Requisitos:

- O Administrador principal ou o Administrador com licença de administrador e de técnico pode usar este recurso.
- Tanto o administrador quanto o técnico monitorado precisam estar executando uma versão ativada do Monitoramento técnico do Console técnico.
- O Administrador principal pode monitorar qualquer técnico em uma organização.
- O Administrador pode monitorar qualquer técnico em um Grupo de técnicos para o qual ele possua direitos administrativos.



Restriction: Não há suporte para o monitoramento do computador de um técnico executando o Console técnico para Mac.



Observação: O monitoramento técnico é iniciado no Console técnico, e não na Central de administração.

1. Na barra de ferramentas Sessão do Console técnico, clique no botão **Monitoramento**.



A caixa de diálogo **Monitorar técnico** é exibida.

2. Na caixa de diálogo **Monitorar técnico**, selecione o técnico que você deseja monitorar.



Observação: A lista de técnicos visíveis na caixa de diálogo **Monitorar técnico** depende de uma permissão dada por um Administrador do Rescue.

Opcional: em uma grande organização, use o campo **Filtrar** para localizar técnicos.

3. Clique em **OK**.
É estabelecida uma conexão com o computador do técnico e é exibida uma nova guia Sessão no espaço de trabalho do Console técnico mostrando o nome dos técnicos.
4. Você deve se autenticar no computador do técnico: Na guia Sessão que mostra o nome do técnico, selecione um método de autenticação.
 - Selecione **Usar as credenciais atuais** para enviar as credenciais do Windows que você usou para se conectar à sessão atual do Windows. Você precisa ser um administrador do Windows ou ter direitos de usuário na máquina de destino.
 - Selecione **Adicionar nome de usuário e senha** para usar outra combinação com direitos de usuário válidos na máquina de destino.



Observação: Se o nome do domínio for necessário no campo **Nome do usuário**, os formatos aceitáveis serão nomedeusuário@domínio e domínio\nomedeusuário.

- Selecione **Solicitar autorização** para pedir permissão ao técnico para monitorar a área de trabalho dele.
5. Clique em **Iniciar monitoramento**.
A área de trabalho do técnico é exibida na guia Sessão do espaço de trabalho do Console técnico.

Como configurar opções de monitoramento técnico

Configure as exigências de autenticação para administradores que estejam tentando monitorar a área de trabalho de um técnico. Controle como os técnicos serão notificados quando estiverem sendo monitorados.

1. Selecione a guia **Configurações globais**.
2. Em **Monitoramento técnico**, selecione entre as seguintes opções:

Opção	Descrição
Credenciais necessárias para autenticação	Selecione esta opção para permitir o monitoramento somente por usuários com conta administrativa no computador do técnico monitorado. Selecione qualquer usuário para permitir o monitoramento por usuários com qualquer tipo de conta no computador do técnico monitorado.
Notificar técnico ao monitorar área de trabalho	Selecione esta opção se quiser que os técnicos monitorados recebam notificação quando estiverem sendo monitorados. Quando a notificação estiver desativada, será exibida uma mensagem aos técnicos listando os usuários com permissão para monitorar a área de trabalho deles sem a necessidade de notificação.

3. Clique em **Salvar alterações**.
As configurações se aplicam a todos os administradores na sua organização do Rescue.

Monitorando dados de desempenho: a Central de controle

A Central de controle é um componente do LogMeIn Rescue que fornece uma ferramenta poderosa de monitoramento dos indicadores-chave de desempenho em sua organização de suporte. Use-a para gerar e analisar dados de desempenho a fim de determinar os padrões de uso, otimizar a alocação de recursos e identificar áreas problemáticas em sua organização.

Como monitorar dados de desempenho de um canal

1. Na Central de controle, abra o menu suspenso e selecione a unidade que você quer monitorar.



Observação: Titulares principais de contas e Administradores principais podem acessar dados em toda sua Árvore de organização. Os administradores podem acessar dados referentes apenas ao Grupo técnico ao qual estão atribuídos.

Os dados do canal selecionado são exibidos em duas seções: **Visão geral** e **Tabela**.



Observação: Não está vendo os dados que esperava? Você pode definir a hora inicial do período de coleta de dados. Consulte [Como definir o período da coleta de dados de monitoramento](#) na página 60.



Cuidado: O botão **Voltar** do navegador encerra a Central de controle. Para navegar para os níveis anteriores na hierarquia, use a trilha.

2. Revise os dados na seção **Visão geral**.

Esses são dados agregados sobre o Canal selecionado como uma entidade coletiva, incluindo todos os seus grupos de técnicos.

- Status (Técnicos)
- Capacidade (total, disponível, usada). São consideradas tanto as sessões privadas quanto as de canal.
- Contagem de sessões perdidas
- Contagem de sessões encerradas
- Contagem de sessões em execução
- Contagem de sessões em espera
- Contagem de sessões de entrada
- Contagem de sessões de saída
- Tempo médio de espera
- Tempo máximo de espera
- Tempo médio de gerenciamento
- Tempo máximo de gerenciamento



Observação: Para obter definições, consulte [Termos e definições da Central de controle](#) na página 61.

3. Revise os dados na seção **Tabela**.

- Na guia **Técnicos**, os dados são relacionados aos técnicos pertencentes ao canal selecionado.
 - Status
 - Nome
 - Grupo de técnicos
 - Tempo médio de espera
 - Tempo máximo de espera
 - Tempo médio de gerenciamento
 - Tempo máximo de gerenciamento
 - Capacidade disponível
 - Capacidade total
 - Contagem de sessões encerradas
 - Contagem de sessões ativas do canal selecionado
 - Contagem de sessões ativas de outros canais
 - Contagem de sessões privadas
- Na guia **Sessões**, você pode ver dados de sessões individuais do canal, gerenciadas pelos técnicos pertencentes ao canal selecionado.
 - Técnico
 - Tempo de espera
 - Tempo até a primeira mensagem
 - Tempo de gerenciamento
 - Intervalo entre atendimento
 - Status da sessão
 - Coluna personalizada (definida em Configurações)
 - Canal
 - ID da sessão
 - Monitor de bate-papo



Observação: Para obter definições, consulte [Termos e definições da Central de controle](#) na página 61.

Como monitorar dados de desempenho de um grupo de técnicos

1. Na Central de controle, abra o menu suspenso e selecione a unidade que você quer monitorar.



Observação: Titulares principais de contas e Administradores principais podem acessar dados em toda sua Árvore de organização. Os administradores podem acessar dados referentes apenas ao Grupo técnico ao qual estão atribuídos.

Os dados do grupo de técnicos selecionado são exibidos em duas seções: **Visão geral** e **Tabela**.



Observação: Não está vendo os dados que esperava? Você pode definir a hora inicial do período de coleta de dados. Consulte [Como definir o período da coleta de dados de monitoramento](#) na página 60.



Cuidado: O botão **Voltar** do navegador encerra a Central de controle. Para navegar para os níveis anteriores na hierarquia, use a trilha.

2. Revise os dados na seção **Visão geral**.

Esses são dados agregados sobre os grupos de técnicos selecionados como uma entidade coletiva de todos os técnicos pertencentes a ele.



Importante: Os subgrupos do Grupo técnico selecionados não são considerados no cálculo.

- Status (Técnicos)
- Capacidade (total, disponível, usada)
- Contagem de sessões perdidas
- Contagem de sessões encerradas
- Contagem de sessões em execução
- Contagem de sessões em espera
- Contagem de sessões de entrada
- Contagem de sessões de saída
- Tempo médio de espera
- Tempo máximo de espera
- Tempo médio de gerenciamento
- Tempo máximo de gerenciamento



Observação: Para obter definições, consulte [Termos e definições da Central de controle](#) na página 61.

3. Revise os dados na seção **Tabela**.

- Na guia **Técnicos**, os dados são relacionados aos técnicos pertencentes ao grupo de técnicos selecionado.
 - Status
 - Nome
 - Tempo médio de espera
 - Tempo máximo de espera
 - Tempo médio de gerenciamento
 - Tempo máximo de gerenciamento
 - Capacidade disponível
 - Capacidade total
 - Contagem de sessões encerradas
 - Contagem de sessões de canal
 - Contagem de sessões privadas
- Na guia **Sessões**, você pode ver dados de sessões individuais do canal, gerenciadas pelos técnicos pertencentes ao canal selecionado.
 - Técnico
 - Tempo de espera
 - Tempo até a primeira mensagem
 - Tempo de gerenciamento
 - Intervalo entre atendimento
 - Status da sessão

- Coluna personalizada (definida em Configurações)
- Canal
- ID da sessão
- Monitor de bate-papo



Observação: Para obter definições, consulte [Termos e definições da Central de controle](#) na página 61.

Como monitorar dados de desempenho de um técnico

Os técnicos não podem ser acessados diretamente, e sim por meio de um grupo de técnicos ou canal ao qual pertençam.

1. Na Central de controle, use o menu suspenso para escolher a unidade que contém o técnico que você quer monitorar.
2. Na seção **Tabela**, na guia **Técnicos**, encontre a linha do técnico e clique nela. Os dados de monitoramento do técnico selecionado são exibidos em duas seções: **Visão geral** e **Tabela**.



Observação: Não está vendo os dados que esperava? Você pode definir a hora inicial do período de coleta de dados. Consulte [Como definir o período da coleta de dados de monitoramento](#) na página 60.

3. Revise os dados na seção **Visão geral**.
Esses dados são relacionados ao técnico selecionado.



Observação: Para obter definições, consulte [Termos e definições da Central de controle](#) na página 61.

4. Revise os dados na seção **Tabela**.
Na guia **Sessões**, você pode ver dados detalhados sobre cada sessão de canal e sessão privada respondida pelos técnicos selecionados.

- Técnico
- Tempo de espera
- Tempo até a primeira mensagem
- Tempo de gerenciamento
- Intervalo entre atendimento
- Status da sessão
- Coluna personalizada (definida em Configurações)
- Canal
- Transferindo de/para
- ID da sessão
- Monitor de bate-papo



Observação: Para obter definições, consulte [Termos e definições da Central de controle](#) na página 61.

Como monitorar dados de desempenho com base em atributos personalizados (rótulos)

O que é um Rótulo?

Um rótulo coleta todos os Grupos técnicos e/ou Canais com tags aplicadas, para que as unidades organizacionais sejam monitoradas como um grupo arbitrário. Isso ajuda os administradores a monitorar sua organização de acordo com quaisquer critérios relevantes à operação. Com a aplicação dos rótulos, o monitoramento da Central de controle não fica mais restrito a apenas uma unidade organizacional.

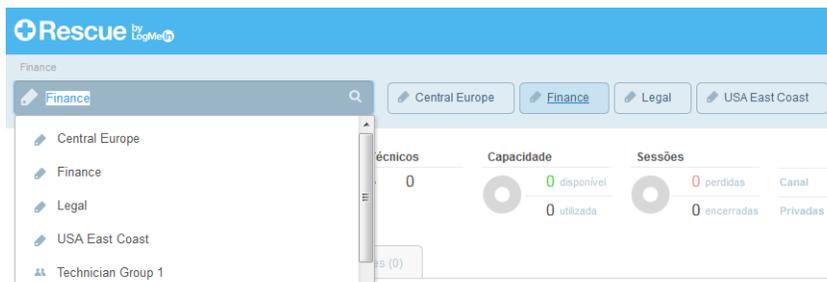


Figura 1: Rótulos na Central de controle

Unidades organizacionais podem ser atribuídas a mais de um rótulo. Por exemplo, se uma organização de suporte tem cinco Grupos técnicos (GT1, GT2, GT3, GT4 e GT5) e se eles operam em duas áreas geográficas, um Administrador pode criar rótulos, como “Central Europe” (Europa Central) (GT1, GT2 e GT3 fazem parte daqui no exemplo) e “USA East Coast” (Costa Leste dos EUA) (GT4 e GT5 fazem parte daqui no exemplo). Além disso, no exemplo, a organização dá suporte a dois departamentos; portanto, o Administrador também criará dois rótulos correspondentes: “Finance” (Finanças) (para GT1, GT2, GT3 e GT4 no exemplo) e “Legal” (Jurídico) (para GT2 e GT5 no exemplo). Isso significa que, por exemplo, o Grupo técnico 2 tem os rótulos “Central Europe” (Europa Central) e “Legal” (Jurídico).

Grupo de técnicos	Rótulos
GT1	Central Europe (Europa central), Finance (Finanças)
GT2	Central Europe (Europa central), Legal (Jurídico)
GT3	Central Europe (Europa central), Finance (Finanças)
GT4	USA East Coast (Costa Leste dos EUA), Finance (Finanças)
GT5	USA East Coast (Costa Leste dos EUA), Legal (Jurídico)

Como adicionar rótulos?

Essa opção está disponível para Administradores principais e Titulares principais de contas.

1. No Central de administração, vá até a guia **Configurações globais**.

2. Em **Rótulos**, clique em **Gerenciar rótulos**.
A página **Adicionar/remover rótulos** é exibida.
3. Clique no ícone de engrenagem.
A opção **Adicionar novos rótulos** é exibida.
4. Em **Adicionar novos rótulos**, dê nome ao rótulo novo e clique em **Adicionar**.
O rótulo novo é exibido.



Observação: Repita o procedimento para cada rótulo a ser adicionado.

5. Clique em **Concluído**.



Observação: Não se esqueça de atribuir rótulos aos Canais ou Grupos de técnicos. Consulte [Como atribuir rótulos?](#) na página 57.

Como atribuir rótulos?

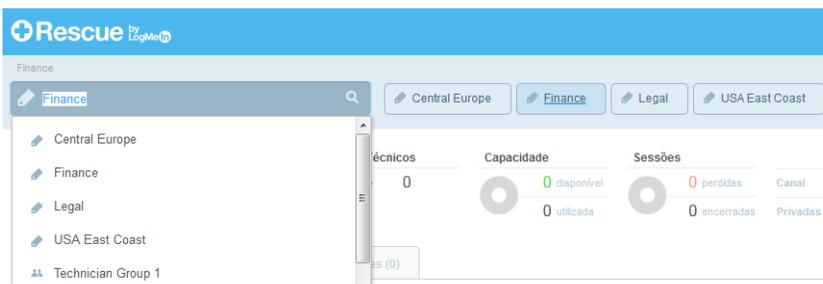
Administradores principais e Titulares principais de contas podem atribuir rótulos a qualquer Grupo técnico ou Canal em sua árvore da organização. Os administradores podem atribuir rótulos ao Grupo técnico ao qual estão atribuídos.

1. No Central de administração do LogMeIn Rescue, na Árvore da organização, selecione o Grupo de técnicos ou o Canal ao qual você deseja atribuir o rótulo.
2. Selecione a guia **Organização**.
3. Em **Rótulos atribuídos**, selecione um rótulo.
4. Clique em **Adicionar**.
O rótulo selecionado é exibido ao lado de **Rótulos**.
5. Clique em **Salvar alterações**.

Como monitorar dados de desempenho de acordo com um rótulo

O monitoramento para rótulo só estará disponível se os rótulos tiverem sido adicionados e atribuídos.

1. Na Central de controle, selecione um rótulo da Lista de rótulos ou do menu suspenso.



Os dados relacionados ao rótulo selecionado são exibidos em duas seções: **Visão geral** e **Tabela**.



Observação: Titulares principais de contas e Administradores principais podem acessar dados em toda sua Árvore de organização. Os administradores podem acessar dados referentes apenas ao Grupo técnico ao qual estão atribuídos.



Observação: Não está vendo os dados que esperava? Você pode definir a hora inicial do período de coleta de dados. Consulte [Como definir o período da coleta de dados de monitoramento](#) na página 60.



Cuidado: O botão **Voltar** do navegador encerra a Central de controle. Para navegar para os níveis anteriores na hierarquia, use a trilha.

2. Revise os dados na seção **Visão geral**:

Esses são dados agregados sobre o Rótulo selecionado como uma entidade coletiva de todos os elementos atribuídos a ele.

- Status (Técnicos)
- Capacidade (total, disponível, usada)
- Contagem de sessões perdidas
- Contagem de sessões encerradas
- Contagem de sessões em execução
- Contagem de sessões em espera
- Contagem de sessões de entrada
- Contagem de sessões de saída
- Tempo médio de espera
- Tempo máximo de espera
- Tempo médio de gerenciamento
- Tempo máximo de gerenciamento



Observação: Para obter definições, consulte [Termos e definições da Central de controle](#) na página 61.

3. Examine os dados em **Tabela**:

Os dados se referem a todos os grupos de técnicos e todos os canais atribuídos ao rótulo selecionado.

- Na guia **Canais**, os dados são relacionados aos canais atribuídos ao rótulo selecionado.
- Na guia **Grupos de técnicos**, os dados são relacionados aos grupos de técnicos atribuídos ao rótulo selecionado.
- Na guia **Sessões**, você pode visualizar os dados das sessões individuais gerenciadas pelos técnicos pertencentes aos grupos de técnicos e canais atribuídos ao rótulo selecionado.
 - Técnico
 - Tempo de espera
 - Tempo até a primeira mensagem
 - Tempo de gerenciamento
 - Intervalo entre atendimento
 - Status da sessão
 - Coluna personalizada (definida em Configurações)
 - Canal
 - ID da sessão
 - Monitor de bate-papo



Observação: Para obter definições, consulte [Termos e definições da Central de controle](#) na página 61.

Como monitorar o registro de bate-papo do técnico

Os administradores podem monitorar sessões de bate-papo na Central de controle do Rescue.

1. Na **guia Sessões** da seção **Tabela** da Central de controle, selecione a sessão que você deseja monitorar.
2. Clique no ícone **MONITOR DE BATE-PAPO** para ver o registro de bate-papo completo da sessão selecionada.



A conversa do bate-papo é exibida em uma nova janela. Todas as informações normalmente incluídas em um registro de bate-papo são exibidas, como alterações no status e mensagens de conexão.



Observação: No caso de sessões ativas, a janela Monitor de bate-papo exibe o registro de bate-papo ao vivo em tempo real.

Como definir os limites de alerta da Central de controle

Os alertas da Central de controle oferecem notificação visual se o desempenho da unidade selecionada estiver fora do intervalo especificado. Configure os valores que acionam alertas.

Há dois tipos de alertas: **Aviso** (amarelo) e **Alerta** (vermelho). Quando acionados, esses alertas colorem o plano de fundo do Painel de tabela correspondente de amarelo (para Avisos) ou vermelho (para Alertas).



Importante:

A configuração de alertas é opcional. Entretanto, ao configurar valores de Alerta e Aviso para uma célula, as situações a seguir se aplicam:

- Para o Tempo máximo de espera, Tempo máximo de gerenciamento e Tempo médio de gerenciamento, o valor de **Alerta** deve ser maior do que o de **Aviso**. Isso ocorre porque valores mais baixos de tempo de espera e de gerenciamento são mais desejáveis, e um Alerta tem mais impacto do que um Aviso.

1. Na Central de controle, clique no ícone de engrenagem no canto superior direito. A página **Configurações** é exibida.
2. Defina níveis de alerta para qualquer um dos campos a seguir:
 - Tempo máximo de espera

- Tempo máximo de gerenciamento
- Tempo médio de gerenciamento

Como restringir administradores à função de monitoramento da Central de controle

Um Administrador principal ou Titular principal de contas pode restringir a função de um Grupo de administradores para somente monitoramento da Central de controle.

Se esse recurso estiver ativado para um Grupo de administradores, os integrantes não poderão acessar a Central de Administração.



Observação: Esse recurso é recomendado para Administradores cuja função é exclusivamente monitorar os Grupos técnicos aos quais eles são atribuídos.

1. Na Árvore da organização do Central de administração, selecione o grupo de administradores deve ficar restrito somente ao monitoramento da Central de controle.
2. Selecione a guia **Organização**.
3. Selecione **Acessar somente a Central de controle**.
4. Clique em **Salvar alterações**.

Personalizando a Central de controle

Como definir o período da coleta de dados de monitoramento

Defina a hora a partir da qual a Central de controle deve coletar os dados.

1. Na Central de controle, clique no ícone de engrenagem no canto superior direito. A página **Configurações** é exibida.
2. Use o controle deslizante para definir a hora em que você deseja começar a coletar os dados.



3. Clique em **Aplicar** para salvar suas alterações.

Neste exemplo, o turno de um agente de monitoramento é iniciado às 16h. Portanto, ele está interessado apenas em dados relatados a partir das 16h e deseja ignorar dados de antes desse horário.

Como definir o valor de uma coluna personalizada na guia Sessões

Ao exibir informações detalhadas sobre sessões, você pode escolher qual campo personalizado será apresentado como uma coluna na guia Sessões.

1. Na Central de controle, clique no ícone de engrenagem no canto superior direito. A página **Configurações** é exibida.
2. Na **coluna personalizada na guia Sessões**, selecione um campo. Estes são os campos personalizados definidos no Central de administração em **Configurações globais > Campos personalizados**.
3. Clique em **Aplicar** para salvar suas alterações.

O campo escolhido é exibido como uma coluna na guia **Sessões**, na seção **Tabela** da Central de controle.

Termos e definições da Central de controle

Para obter informações sobre os termos e definições, consulte “Apêndice - Status de sessão no Console técnico do LogMeIn Rescue” no [Guia do usuário do Console técnico do LogMeIn Rescue](#).

Capacidade disponível	A capacidade total menos as sessões ativas de técnicos pertencentes à unidade monitorada.
Capacidade	O número de sessões que um técnico pode gerenciar. Configurável no Central de administração do Rescue (valor: 1-10).
Capacidade total	A capacidade total consiste na soma da capacidade de todos os técnicos que pertencem à unidade organizacional monitorada. Por exemplo, para um grupo de técnicos, é calculada a soma de todos os técnicos online no grupo. Para um rótulo, o cálculo leva em consideração todos os grupos de técnicos atribuídos ao rótulo determinado, mais todos os grupos de técnicos pertencentes aos canais atribuídos ao rótulo determinado, excluindo quaisquer técnicos cuja atribuição a um determinado canal tenha sido revogada.
Utilizado	A capacidade total menos a capacidade disponível.
Em execução	O número de sessões do tipo determinado (privada ou de canal) que foram assumidas e estão em um status que permite que um técnico trabalhe com elas no Console Técnico.
Em espera	O número de sessões do tipo determinado (privada ou de canal) em status em espera no Console Técnico.
Entrada	O número de sessões do tipo determinado (privada ou de canal) sendo transferidas para a unidade visualizada.
Saída	O número de sessões do tipo determinado (privada ou de canal) sendo transferidas da unidade visualizada.
Perdidas	Sessões que alcançaram o status Em espera, mas não se tornaram Ativas. Entre elas, estão: <ul style="list-style-type: none">• Sessões encerradas pelo cliente antes do Atendimento• Sessões que expiraram após o tempo Em espera



Observação: O tempo limite das sessões em espera é configurável na Central de administração. Para obter informações, consulte “Como configurar tempos limite e avisos” no [Guia do Usuário da Central de administração do LogMeIn Rescue](#).

Encerrado

Sessões que foram assumidas e depois encerradas.



Observação: São calculadas somente as sessões que foram fechadas após o tempo inicial configurado em **Configurações > Hora de redefinição**. (Para obter detalhes, consulte a seção [Como definir o período da coleta de dados de monitoramento](#) na página 60).

Tempo de espera O tempo pelo qual a sessão fica no estado Em espera. (Horário de atendimento menos horário inicial)

Tempo médio de espera Tempo médio em espera calculado em sessões no estado Em espera.

Tempo máximo de espera O maior tempo em espera das sessões no estado Em espera.

Tempo de gerenciamento

1. Se a sessão foi atendida e encerrada: tempo de encerramento menos tempo de atendimento
2. Se a sessão foi atendida, mas não encerrada: tempo atual menos tempo de atendimento
3. Se a sessão não foi atendida nem encerrada: 0

Tempo médio de gerenciamento Tempo médio de gerenciamento para todas as sessões.

Tempo máximo de gerenciamento A duração da sessão com maior tempo de gerenciamento.

Mensagens de erro da Central de controle

A visualização selecionada não está disponível. Selecione uma opção abaixo.

Esta mensagem de erro é exibida em um dos seguintes casos:

- Um administrador está tentando monitorar uma entidade organizacional para a qual não tem autorização.
- Um administrador está tentando monitorar uma entidade organizacional que não existe mais.



Observação: A Central de controle grava a exibição usada mais recentemente pelo Administrador. Se a autorização dele para a entidade organizacional tiver sido revogada ou a entidade tiver sido excluída desde a última vez em que a Central de controle foi usada ou atualizada, essa mensagem de erro será exibida.

Autorização negada para esta solicitação.

Esta mensagem de erro é exibida em um dos seguintes casos:

- Um administrador está tentando atualizar a Central de controle, mas já se desconectou de sua conta LogMeIn Rescue.



Observação: Por exemplo, um administrador está trabalhando na Central de controle do Rescue, e ao mesmo tempo também está conectado ao Central de administração do Rescue. Se ele se desconectar do Central de administração ou a conexão da conta Rescue expirar, ele vai receber essa mensagem de erro na Central de controle.

- Um administrador está tentando atualizar a Central de controle, mas seu direito de acesso à Central de controle foi revogado.

Gerenciando computadores não supervisionados

Sobre o acesso não supervisionado

O acesso não supervisionado permite ao técnico se conectar a um computador remoto quando não há usuários presentes.

Os técnicos muitas vezes não conseguem resolver um problema durante uma única sessão do Rescue; a tarefa pode ser muito grande ou o cliente pode precisar do computador. O técnico e o cliente podem, teoricamente, arranjar um tempo para uma segunda sessão, mas é mais prático para o técnico continuar trabalhando mais tarde – em um horário mais conveniente para todos – mesmo que o cliente não esteja presente.

Os administradores do Rescue usam a Central de administração para atribuir computadores não supervisionados a grupos ou técnicos ou para desabilitar o acesso não supervisionado.

Consulte o [Guia do usuário do Console técnico](#) para ver instruções passo a passo sobre como habilitar o acesso não supervisionado.

Como atribuir ou excluir computadores não supervisionados

Use a guia Computadores para gerenciar os computadores não supervisionados que estão acessíveis para uma unidade organizacional.

Um computador é adicionado à sua organização do Rescue toda vez que um cliente concede direitos de acesso não supervisionado a um técnico.

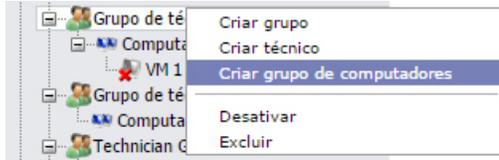
Cada computador recebe um nome de acordo com o valor inserido no campo **Nome** para a sessão durante a qual o acesso não supervisionado tenha sido habilitado.

1. Selecione o raiz **Técnicos** ou um **Grupo de técnicos** na Árvore da organização.
2. Selecione a guia **Computadores**.
É exibida uma lista de computadores com acesso não supervisionado atribuído à unidade selecionada.
3. Selecione os computadores e escolha uma ação:
 - Use **Copiar...** para atribuir os computadores selecionados a um Grupo de técnicos ou Grupo de computadores adicional mantendo as atribuições atuais.
 - Use **Mover...** para atribuir os computadores selecionados a um outro Grupo de técnicos ou Grupo de computadores.
 - Clique em **Excluir** para remover a(s) atribuição(ões) selecionada(s). Quaisquer outras atribuições permanecem válidas.
 - Para revogar o acesso não supervisionado de determinado computador, selecione todas as atribuições e clique em **Excluir**.
4. Confirme a ação.
A nova atribuição é refletida na Árvore da organização e na guia Computadores.



Observação: Clique com o botão direito do mouse em um item para excluir uma atribuição individual.

Para criar um Grupo de computadores, clique com o botão direito do mouse em um **Grupo de técnicos** e selecione **Criar grupo de computadores**.



Use arrastar e soltar para atribuir computadores individuais a Grupos de técnicos, Grupos de computadores ou técnicos.



Como definir o método de autenticação para acesso não supervisionado

Você deve decidir como os técnicos serão autenticados quando acessarem um computador não supervisionado.

1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Acesso não supervisionado**, configure a opção **O técnico fornece credenciais administrativas no início de cada sessão** :
 - Desmarque esta opção para permitir que os técnicos sejam autenticados em um computador não supervisionado usando as credenciais de um cliente. Esta é a configuração padrão.



Importante: A duração do acesso não supervisionado é limitado a duas semanas quando os técnicos são autenticados usando as credenciais do cliente.

- Selecione esta opção para forçar o técnico a inserir credenciais administrativas válidas no início de cada sessão não supervisionada.
4. Salve suas alterações.

Controlando o status do técnico

Como configurar controles de status do técnico (Máximo de sessões, Ocupado, Ausente, Logout automático)

O Rescue oferece um grupo de configurações que ajudam a controlar o status do técnico.

1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Console técnico**, selecione entre as seguintes opções:

Opção	Descrição
O técnico pode gerenciar no máximo X sessões ativas	Configure o número máximo de sessões simultâneas que você deseja permitir que os técnicos gerenciem. Quando for atingido o número máximo, o técnico não conseguirá ativar novas sessões.  Restriction: Um técnico pode lidar com uma sessão do Rescue Lens por vez.
O técnico entrará automaticamente em estado Ocupado quando estiver gerenciando mais de X sessões ativas	As sessões não podem ser transferidas para um técnico Ocupado, mas um técnico Ocupado pode visualizar todas as sessões de sua fila e assumir novas sessões.
O técnico entrará automaticamente em estado Ausente após X minuto(s) de inatividade	As sessões não podem ser transferidas para um técnico Ausente, mas um técnico Ausente pode visualizar todas as sessões de sua fila e assumir novas sessões.
O técnico faz logout automático após X minuto(s) de inatividade	A inatividade é medida como o tempo em que não são executadas ações no navegador no qual o Console técnico está em execução. Determinados processos em execução no Console técnico evitarão o logout automático, incluindo os seguintes: uma sessão de controle remoto, de compartilhamento de tela ou de gerenciamento de arquivo ativa; uma transferência de arquivo pendente ou uma caixa de diálogo de salvamento aberta.

4. Salve suas alterações.

Personalizar o Console técnico

Consulte também:

- [ocultando recursos desabilitados](#) na página 18
- [Como configurar os métodos de conexão disponíveis para os técnicos](#) na página 42
- [Configurando campos personalizados](#) na página 71

Portal de conteúdo externo

Adicione um link a qualquer fonte de informação que venha a ajudar os técnicos a realizar seu trabalho, como uma Base de conhecimento, documentação ou outro material valioso de suporte. Os técnicos verão um link adicionado ao menu na parte superior esquerda da interface do Console técnico.

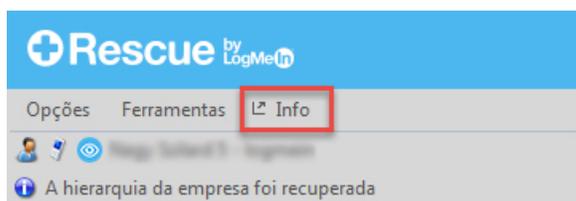


Figura 2: Exemplo de link informativo personalizado

1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Portais de conteúdo**, vá até **Portal de conteúdo externo**.
4. Selecione **Mostrar link no menu Console técnico** para ativar o recurso.
5. Insira o **Nome do link** quando quiser que ele seja mostrado no Console técnico.
6. Na caixa **O link abre uma nova janela em**, insira a URL do site que será aberta quando o link for clicado no Console técnico.
7. Salve suas alterações.

Portal de conteúdo integrado

Os administradores podem definir uma URL que os técnicos possam abrir no Console técnico.

Este recurso integra uma janela modificada do navegador do Internet Explorer no Console técnico. A janela pode ser configurada para exibir qualquer URL.

Como configurar a URL do portal de conteúdo integrado

A URL do portal de conteúdo integrado é configurada pelo grupo técnico na Central de Administração.

➡ **Fastpath: Guia Configurações > Portais de conteúdo > Portal de conteúdo integrado**

Abre com a sessão

O link fornecido abre quando uma sessão entra no status Ativo.

Abre ao iniciar

O link fornecido abre quando o Console técnico é iniciado, e permanece aberto até que haja uma sessão.

Além disso, você pode postar dados da sessão para a URL ao adicionar os parâmetros a seguir:

- `$_cfiield0$` Nome do cliente
- `$_cfiield1$` Campo personalizado 1
- `$_cfiield2$` Campo personalizado 2
- `$_cfiield3$` Campo personalizado 3
- `$_cfiield4$` Campo personalizado 4
- `$_cfiield5$` Campo personalizado 5
- `$_platform$` Plataforma
- `$_sessionid$` ID da sessão
- `$_techid$` ID do técnico
- `$_techdescr$` Descrição do técnico
- `$_techemail$` E-mail do técnico
- `$_techname$` Nome do técnico
- `$_techssoid$` ID de logon único do técnico
- Exemplo: `http://myurl.com/$_techid$`

Como gerenciar respostas e URLs predefinidos

O administrador com uma licença de técnico pode criar um conjunto de respostas e URLs padrão e exportá-los para um arquivo XML. Os técnicos na organização dos administradores poderão importar as respostas e os URLs para seu próprio Console técnico.

Criar novas respostas e URLs predefinidos

1. Efetue login no Console técnico do Rescue.



Restrição: Apenas administradores com uma licença de técnico podem acessar o Console técnico.

2. No menu **Ferramentas**, selecione **Gerenciar respostas predefinidas**.
A guia Gerenciar respostas predefinidas é exibida no espaço de trabalho do Console Técnico.
3. Na guia Respostas predefinidas ou URLs predefinidos, clique em **Adicionar novo**.
O formulário Adicionar nova resposta predefinida é exibido.
4. Dê à resposta ou ao URL um **Nome** curto.
5. Digite o texto da resposta ou o URL na caixa **Conteúdo**.
Todo o conteúdo é somente texto. A formatação não está disponível.



Observação: É possível inserir também um endereço de FTP.

6. Clique em **Salvar**.

Exportar um conjunto de respostas e URLs predefinidos

1. Efetue login no Console técnico do Rescue.



Restrição: Apenas administradores com uma licença de técnico podem acessar o Console técnico.

2. No menu **Ferramentas**, selecione **Gerenciar respostas predefinidas**.
A guia Gerenciar respostas predefinidas é exibida no espaço de trabalho do Console Técnico.
3. Na guia Gerenciar respostas predefinidas, clique em **Importar/Exportar**.
4. Clique em **Exportar**.
A caixa de diálogo **Salvar como** é exibida com `replies.xml` no campo **Nome do arquivo**.
5. Escolha um local onde deseja salvar `replies.xml`.
Escolha um local acessível a outros membros de sua organização.



Observação: Arquivos salvos/exportados durante uma sessão ficam disponíveis em `Usuários/[user]/Biblioteca/Aplicativo Suporte/LogMeIn-Rescue/Bottles/logmeinrescue/drive_c/usuários/crossover/Meus documentos`

6. Clique em **Salvar**
Suas respostas e seus URLs são salvos como arquivo XML.

Compartilhar um conjunto de respostas e URLs predefinidos

Compartilhe o arquivo xml com seus técnicos para que eles possam começar a usar seu conjunto de URLs e respostas predefinidos seguindo o procedimento abaixo.



Observação: Você pode enviar o arquivo xml como anexo de e-mail ou compartilhar o endereço URL em que o arquivo está armazenado. Verifique se o endereço está acessível aos técnicos.

1. Efetue login no Console técnico do Rescue.
2. No menu **Ferramentas**, selecione **Gerenciar respostas predefinidas**.
A guia Gerenciar respostas predefinidas é exibida no espaço de trabalho do Console Técnico.
3. Na guia Gerenciar respostas predefinidas, clique em **Importar/Exportar**.
4. Clique em **Importar**
É exibida a caixa de diálogo **Abrir**.
5. Localize o arquivo xml e clique em **Abrir**.
As respostas são adicionadas à sua lista de respostas predefinidas.

Configurando campos personalizados

Como nomear campos personalizados

Os Campos personalizados permitem a coleta de informações sobre seus clientes ou sessões. Defina os nomes dos campos à medida que aparecerem nos relatórios e no Console técnico.

1. Selecione a guia **Configurações globais**.
2. Em **Campos personalizados**, configure os nomes dos vários campos.

Opção	Descrição
Nome para o campo de nomes	Este campo é usado como principal identificador de sessão. Algumas organizações podem usar um número de funcionário ou código de ID em vez de nome próprio.
Nome para personalizar campos	Há outros identificadores de sessão. Os técnicos podem adicionar esses campos como colunas na Lista de sessões. Os técnicos com permissão de usar a Edição em linha da Fila poderão editar os valores inseridos nesses campos durante uma sessão.

3. Clique em **Salvar alterações**.

Os campos de valor são inseridos pelo cliente para sessões de canal e pelo técnico para sessões privadas.

Canal Nome do campo personalizado 1 Nome do campo personalizado 2

+

Criar nova sessão

Nome do campo nome (opcional)

Nome do campo personalizado 1 (opcional)

Nome do campo personalizado 2 (opcional)

Método de conexão

Código PIN E-mail Link SMS

Figura 3: Campos personalizados como vistos no Console técnico



Observação: Para alterar o nome dos campos personalizados usados em um Formulário de canal, edite o código dos **Formulários de suporte ao vivo personalizados** ao integrá-lo no seu site. Consulte [Como disponibilizar um canal para uso](#) na página 26.



Observação: O idioma padrão usado pela Árvore da organização da Central de administração, os nomes de canal e os campos personalizados na guia Configurações globais são configurados de acordo com o idioma usado no momento em que você se registra em uma conta do LogMeIn Rescue. Este recurso protege os nomes de entidade dos Campos personalizados e da Árvore da organização contra alterações indesejadas.

Como habilitar campos personalizados para sessões privadas

Os campos personalizados aparecem no Console técnico, na caixa de diálogo Criar nova sessão. Eles são visualizados por um técnico durante a criação de uma nova sessão.

1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Campos personalizados (sessões privadas)**, escolha entre as seguintes opções:
 - Para ativar um Campo personalizado, selecione **Habilitado**. Ele será exibido na caixa de diálogo Criar nova sessão.
 - Selecione **Obrigatório** para cada campo a ser preenchido pelo técnico para que uma sessão possa ser gerada.
 - Selecione **Texto aberto** se quiser que os técnicos possam inserir textos na caixa de texto do campo (até 64 caracteres)
 - Selecione **Suspensa** para adicionar uma lista suspensa e opções a um campo.
4. Salve suas alterações.

Configurando padrões de controle remoto

Como configurar a gravação de tela

Defina como e quando as sessões de Controle remoto e Visualização da área de trabalho devem ser gravadas.

1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Gravação de tela**, selecione entre as seguintes opções:

Opção	Descrição
Gravação forçada de telas	Escolha esta opção para gravar todas as sessões de controle remoto e visualização da área de trabalho conduzidas por membros do Grupo de técnicos selecionado.
Permitir Controle remoto quando não for possível salvar a gravação da tela	Escolha esta opção se quiser que os técnicos possam executar sessões de controle remoto mesmo que a gravação da sessão não possa ser salva. Se você desativar esta opção, os técnicos poderão iniciar o controle remoto apenas quando uma gravação puder ser salva no computador do técnico. Além disso, o controle remoto será encerrado se houver um erro durante a gravação de tela.

Local de gravação da tela Especifique um local central em que serão salvas as sessões gravadas. Você pode salvar de forma local, em um local de rede ou em um servidor FTP, HTTP ou HTTPS.

Exemplos:

- Rede: \\computador\caminhododiretório. Por exemplo, \\suporte\gravações
- Local: C:\gravações
- Servidor externo:

```
<scheme>://<user>:<pass>@<domain>:  
<port><path><extra>
```

em que <scheme> é ftp, http e https. Por exemplo, ftp://usuário:senha@empresa.org:21/gravações



Restriction: Para técnicos que trabalham no Console Técnico para Mac, a opção de upload de registros de tela para um servidor HTTP ou HTTPS não está disponível.



Observação: O nome de usuário e a senha na URL são solicitados apenas quando o host ou proxy solicita autenticação. Quando as credenciais forem omitidas da URL, o Console técnico as solicitará. Credenciais na URL são permitidas, mas não recomendadas.

Opção	Descrição
Upload adiado de gravações de tela	Por padrão, as gravações de tela são transferidas por upload em tempo real para o local de gravação da tela, assim que a sessão ocorre. Isso funciona bem em um ambiente com alta largura de banda, mas pode causar problemas de desempenho se o técnico estiver usando uma conexão de baixa largura de banda. Selecione Upload adiado de gravações de tela para salvar temporariamente todas as gravações de tela na unidade local do técnico e depois fazer o upload delas no local de gravação de tela quando a largura de banda estiver disponível. Se o Console técnico for fechado durante o upload de um arquivo, o processo de upload será iniciado quando o Console técnico for reiniciado. Se você selecionou FTP, HTTP ou HTTPS como Local de gravação de tela , o upload adiado será habilitado automaticamente sejam quais forem suas configurações.
Formato de arquivo	As sessões gravadas podem ser salvas como arquivos AVI ou no formato RCREC. RCREC é um formato de propriedade da LogMeIn que deve ser convertido em AVI usando o Conversor AVI do Rescue em um PC com Windows. Cada opção de AVI oferece tamanhos semelhantes de arquivo, com algumas variações de cor e uniformidade. Faça os testes e escolha a opção que melhor atenda às suas necessidades. O codificador LogMeIn (RASC) foi projetado para oferecer a mais alta qualidade geral, mas requer o codec do LogMeIn para reprodução (disponível apenas para Windows). Qualquer pessoa com acesso de leitura aos seus registros deve ter o codec apropriado para o tipo de AVI escolhido.

4. Salve suas alterações.

Como configurar o comportamento de sincronização da Área de transferência

Defina como deseja que a sincronização da área de transferência se comporte durante o Controle remoto.

1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Console técnico**, vá até **Sincronização da Área de transferência** e selecione entre as seguintes opções:
 - Escolha **Usar área de transferência universal em todas as sessões** para permitir que a área de transferência de um técnico armazene itens copiados de várias sessões.
 - Escolha **Usar uma área de transferência exclusiva para cada sessão** para garantir que o material copiado durante determinada sessão possa ser colado no computador do técnico, mas nunca no de outro cliente.
4. Salve suas alterações.

Como desabilitar o papel de parede de todas as sessões remotas

Force a desabilitação do papel de parede da área de trabalho do cliente e de todos os efeitos da interface do usuário durante o controle remoto. Entre os efeitos da interface do usuário estão os de transição (esvanecimento, rolagem), os de sombras sob menus e os de rastro ao arrastar janelas.

1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Console técnico**, selecione **Desabilitar papel de parede e efeitos visuais**.
4. Salve suas alterações.

A caixa **Desabilitar papel de parede e efeitos visuais** no Console técnico será desativada. O papel de parede e os efeitos serão desabilitados para todas as sessões de controle remoto.

Configurando pesquisas

Como configurar a pesquisa com o cliente

Os administradores podem personalizar e ativar uma pesquisa a ser completada pelo cliente ao final de uma sessão.

1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Pesquisa com o técnico**, selecione as opções apropriadas:

Opção	Descrição
Sem pesquisa técnica	Escolha Não há nenhuma pesquisa com o técnico se você não quiser que os técnicos completem a pesquisa ao final da sessão.
Use a pesquisa com o técnico do Rescue	Escolha Use a pesquisa com o técnico do Rescue para coletar respostas usando uma interface de pesquisa padrão do Rescue. O formulário pode conter até dez perguntas, cada uma com cinco respostas possíveis predefinidas, ou com respostas livres, abertas. A pesquisa será apresentada aos técnicos ao final da sessão. Os resultados da pesquisa serão apresentados no relatório Pesquisa com o técnico, gerado na guia Relatórios.
Use a pesquisa auto-hospedada com o técnico	Escolha Use a pesquisa auto-hospedada com o técnico para redirecionar os técnicos para uma pesquisa auto-hospedada ou para uma ferramenta de pesquisa de terceiros. Insira a URL da sua pesquisa no campo URL. Os técnicos serão levados ao site especificado ao final da sessão. Neste caso, os dados da pesquisa não são apresentados no relatório Pesquisa com o técnico, mas usando o mecanismo nativo ao site de pesquisa auto-hospedada ou ao site de pesquisa de terceiros.
Adicionar mais detalhes da sessão do Rescue a esta URL	<p>Se você estiver usando uma pesquisa auto-hospedada ou de terceiros, selecione Adicionar mais detalhes da sessão do Rescue a este URL para enviar à pesquisa o valor do ID da sessão e dos Campos personalizados. A URL da pesquisa será acrescentada aos seguintes dados:</p> <pre>RescueSessionID=xxxxxxxx&CField0=xxxxx&CField1=xxxxx &CField2=xxxxx&CField3=xxxxx&CField4=xxxxx&CField5=xxxxx</pre> <p>Esses parâmetros podem ser usados para, por exemplo, mapear um relatório do Rescue para um relatório externo. Sua pesquisa pode ser codificada para aceitar esses parâmetros em uma solicitação GET.</p> <p> Observação: CField0, CField1, etc. se refere ao Nome para o campo de nomes e a outros Campos personalizados configurados na guia Configurações globais. Os valores reais passados à pesquisa são inseridos quando a sessão é gerada.</p>

4. Clique no botão **Editar** ao lado de uma pergunta.

-
- A caixa **Digite sua pergunta aqui** é ativada.
5. Digite sua pergunta.
 6. Escolha o tipo de pergunta:
 - resposta aberta
 - suspenso
 7. Selecione **obrigatório** para forçar os técnicos a completar a pergunta.
 8. Selecione **habilitar** para ativar a pergunta.
A pergunta será incluída na pesquisa.
 9. Clique em **Aplicar** quando estiver satisfeito com a pergunta.
 10. Inclua mais perguntas conforme necessário.
 11. Salve suas alterações.



Observação: Para exibir resultados da pesquisa, vá até a guia **Relatórios** e gere um relatório **Pesquisa com o cliente**.

Como configurar a pesquisa com o cliente

Os administradores podem personalizar e ativar uma pesquisa a ser completada pelo cliente ao final de uma sessão.

1. Na Árvore da organização, selecione o **canal** ou **Grupo de técnicos** com o qual você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Pesquisa com o cliente**, selecione as opções apropriadas:

Opção	Descrição
Não há nenhuma pesquisa com o cliente	Escolha Não há nenhuma pesquisa com o cliente se você não quiser que os clientes completem a pesquisa ao final da sessão.
Use a pesquisa com o cliente do Rescue	Escolha Use a pesquisa com o cliente do Rescue para coletar respostas usando uma interface de pesquisa padrão do Rescue. O formulário pode conter até dez perguntas, cada uma com cinco respostas possíveis predefinidas, ou com respostas livres, abertas. A pesquisa será apresentada aos clientes ao final da sessão. Os resultados da pesquisa serão apresentados no relatório Pesquisa com o cliente, gerado na guia Relatórios.
Use a pesquisa auto-hospedada com o cliente	Escolha Use a pesquisa auto-hospedada com o cliente para redirecionar os clientes para uma pesquisa auto-hospedada ou para uma ferramenta de pesquisa de terceiros. Insira a URL da sua pesquisa no campo URL. Os clientes serão levados ao site especificado ao final da sessão. Neste caso, os dados da pesquisa não são apresentados no relatório Pesquisa com o cliente, mas usando o mecanismo nativo ao site de pesquisa auto-hospedada ou ao site de pesquisa de terceiros.
Adicionar mais detalhes da	Se você estiver usando uma pesquisa auto-hospedada ou de terceiros, selecione Adicionar mais detalhes da sessão do Rescue a este URL para enviar à pesquisa

Opção	Descrição
sessão do Rescue a esta URL	<p>o valor do ID da sessão e dos Campos personalizados. A URL da pesquisa será acrescentada aos seguintes dados:</p> <pre>RescueSessionID=xxxxxxxxx&CField0=xxxxx&CField1=xxxxx&CField2=xxxxx&CField3=xxxxx&CField4=xxxxx&CField5=xxxxx</pre> <p>Esses parâmetros podem ser usados para, por exemplo, mapear um relatório do Rescue para um relatório externo. Sua pesquisa pode ser codificada para aceitar esses parâmetros em uma solicitação GET.</p> <p> Observação: CField0, CField1, etc. se refere ao Nome para o campo de nomes e a outros Campos personalizados configurados na guia Configurações globais. Os valores reais passados à pesquisa são inseridos quando a sessão é gerada.</p>

4. Clique em **habilitar** e, em seguida, em **editar** para ativar e editar perguntas.
5. Salve suas alterações.



Observação: Para exibir resultados da pesquisa, vá até a guia **Relatórios** e gere um relatório **Pesquisa com o cliente**.

Configurando o Instant Chat

Você pode definir o Instant Chat como modo de execução padrão para todas as sessões de PC e Mac. Consulte [Como configurar o miniaplicativo padrão \(Padrão ou Instant Chat\)](#) na página 29.



Observação: Consulte o LogMeIn Rescue [Customization and Integration Guide](#) (Guia de integração e personalização do LogMeIn Rescue) (somente em inglês) para obter informações detalhadas sobre o Instant Chat, incluindo dicas de implementação e um guia “Como fazer” para personalização do Instant Chat.

Configurando o Calling Card

Sobre o método de conexão do Calling Card

O LogMeIn Rescue Calling Card permite conexões privadas e de canal.

Quando seus clientes precisam de suporte, basta que cliquem no ícone Calling Card para abrir o Miniaplicativo Calling Card com aplicação de marca.

Ao contrário dos outros métodos de conexão, o Calling Card precisa ser instalado na máquina do cliente para poder ser usado. Ele existe como um atalho na área de trabalho ou um ícone Início rápido em que o cliente clica para abrir o Miniaplicativo Calling Card pré-instalado.

O Calling Card pode ser baixado como um instalador MSI no seu site ou pode ser implantado silenciosamente por técnicos durante a primeira sessão do Rescue com o cliente, usando o Console técnico.

O Calling Card pode ter a aparência personalizada, inclusive o texto, os logotipos, as imagens e os esquemas de cores. Para obter as opções de personalização avançadas de Calling Card, consulte [Customization and Integration Guide](#) (Guia de personalização e integração) (somente em inglês).



Importante: O Calling Card não estará disponível se o cliente estiver usando um Mac.

Visão geral do processo: Calling Card

- O administrador do Rescue gera instalações do Calling Card para canais na Central de administração.
- O administrador do Rescue permite a implantação do Calling Card para Grupos de técnicos.
- O administrador do Rescue associa instalações do Calling Card a Grupos de técnicos.
- Opcional: os administradores do Rescue podem personalizar a aparência do Calling Card.
- Os clientes baixam o aplicativo Calling Card ou ele é implantado por técnicos por meio do Console técnico.
- Um cliente abre o Calling Card e se conecta à sua organização por meio de um PIN fornecido por um técnico específico ou por meio do canal associado ao Calling Card.
- A sessão de suporte é atribuída ao técnico individual que forneceu o PIN ou à Fila do canal do(s) Grupo(s) de técnicos associado(s) ao canal.
- O técnico individual ou um técnico online em um Grupo de técnicos atribuído pode ativar a sessão de suporte.

Vantagens da conexão do Calling Card

- Após a instalação, o Calling Card oferece uma conexão fácil, com apenas um clique, sem download.
- A aplicação de marca permite que você estenda o direito da aparência de sua empresa à área de trabalho do cliente.
- O layout pode ser alterado de maneira dinâmica, por exemplo, para anunciar ofertas especiais e mensagens de marketing.
- Todo Calling Card é vinculado a um canal.

Pontos a serem considerados:

- Os clientes podem tentar se conectar 24 horas por dia, então os administradores do Rescue devem usar configurações "Não há técnicos disponíveis" para lidar com conexões feitas fora do horário comercial.
- Quando os clientes enviam solicitações para iniciar sessões de suporte, os administradores do Rescue devem usar um novo roteamento de equipe e canal dinâmico para controlar o tráfego durante horários de pico.
- Podem ser necessários recursos de design gráfico e/ou desenvolvedor da Web para personalização e integração.

Configuração do Calling Card, Tarefa 1: gerar um Calling Card

A primeira tarefa no processo de configuração de um Calling Card é gerar um instalador de Calling Card para um canal.

1. Na Árvore da organização, selecione o canal para o qual deseja gerar um Calling Card.
2. Selecione a guia **Canais** e role até a seção **Gerar Calling Card para este Canal**.
3. Dê um nome significativo ao Calling Card na caixa **Nome do instalador**.



Observação: Em grandes organizações com muitos instaladores de Calling Card, use sempre um nome de instalador significativo que ajude a identificar diferentes instaladores.

4. Clique em **Gerar**.
5. Execute o arquivo .msi para instalá-lo na máquina local ou salvar o arquivo .msi em uma pasta na máquina local ou em uma rede para distribuição manual posterior.

Você verá os detalhes do Calling Card na guia **Canais** da seção **Gerar Calling Card para este canal**.

Cada instalador de Calling Card que você gera possui um ID de indicação exclusivo. Esse ID de indicação exclusivo é rastreado quando uma nova sessão do Rescue é iniciada usando o aplicativo Calling Card, e aparecerá em todos os relatórios de sessão.

Usando vários instaladores

Cada instalador é vinculado a determinado canal; no entanto, os administradores podem rastrear sessões com base em diferentes instaladores, gerando vários instaladores para o mesmo canal.

Isso pode ser útil, por exemplo, se você tiver dois Grupos de técnicos e quiser avaliar quantas sessões são iniciadas no instalador de cada grupo. Os dois Grupos de técnicos terão dois IDs de indicação diferentes para a implantação do seu Calling Card. Assim, os dois grupos começarão a implantar os Calling Cards e você poderá ver quantas sessões provêm de cada implantação.

Da mesma forma, você poderá usar duas páginas iniciais do site para os seus instaladores. Usando IDs de indicação separados, você pode rastrear qual deles é usado com mais frequência com base no número de sessões iniciadas.

Configuração de Calling Card, Tarefa 2: conceder a um Grupo de técnicos a permissão para implantar o Calling Card

A segunda tarefa no processo de ativação de um Calling Card é conceder uma permissão ao Grupo de técnicos para implantar o Calling Card.

1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Organização**.
3. Em **Permissões**, selecione **Implantar o Calling Card**.
4. Clique em **Salvar alterações**.

Configuração do Calling Card, Tarefa 3: aplicar um instalador do Calling Card a um Grupo de técnicos

A terceira tarefa no processo de ativação de um Calling Card é aplicar um Calling Card a um Grupo de técnicos.

1. Na guia **Canais** na seção **Gerar Calling Card para este canal**, copie o **ID de indicação** do Calling Card que você deseja aplicar.
2. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
3. Selecione a guia **Organização**.
4. Role até a seção Aplicar Calling Card e insira o ID de indicação no campo **ID de indicação do instalador**.
5. Clique em **Salvar alterações**.

Todo técnico do Grupo de técnicos poderá implantar o Calling Card através do Console técnico.

Configuração do Calling Card, Tarefa 4: personalizar o Miniaplicativo do Calling Card

Um administrador principal pode personalizar a aparência e o conteúdo do Calling Card na guia Calling Card.

1. Selecione a guia **Calling Card**.
2. Edite as opções a seguir, conforme necessário.

Opção	Descrição
Nome do aplicativo	Como se chamará o Miniaplicativo no dispositivo do usuário. Escolha um nome que seja fácil para os clientes se identificarem com a sua organização.
Cor da Barra de menus, cor do texto	Essas configurações determinam a cor da barra de menus e o texto exibido na barra. É importante garantir que essas duas cores tenham um alto contraste para que o texto fique claramente visível.

Opção	Descrição
Borda	Defina a cor da borda e sua largura em pixels.
Rodapé	Defina a cor e a altura do rodapé em pixels.
Arquivo de ícone	O ícone em que o cliente clicará para abrir o Calling Card. O tamanho do arquivo é de 50 kilobytes. O formato do arquivo deve ser .ico.
Logotipo	O logotipo mostrado no canto superior direito do Calling Card quando a conexão ao técnico é estabelecida. Baixe o modelo para ver uma amostra que atenda a todas as exigências de formato.
Imagem de cabeçalho	A imagem do cabeçalho mostrada na parte superior do Calling Card. O tamanho do arquivo é de 100 kilobytes. O formato do arquivo deve ser de .bmp, .png ou .jpg.
Plano de fundo	A imagem mostrada no plano de fundo do Calling Card. O tamanho do arquivo é de 100 kilobytes. O formato do arquivo deve ser de .bmp, .png ou .jpg.
URL da ajuda	É recomendável oferecer para os seus clientes instruções relacionadas ao Calling Card. A URL da ajuda deverá apontar para essas instruções.
Desabilitar URL da Ajuda	Selecione esta opção se você não quiser exibir o item de menu da Ajuda no Calling Card.
Links e texto do rodapé	Há um espaço no rodapé do Calling Card para incluir até cinco hiperlinks para outros sites. Você deve manter o texto o mais curto possível, pois o espaço da linha pode se tornar um problema se você usar todos os cinco links ou nomes de links longos.
Termos e condições	Use os campos Termos e condições para configurar um link personalizado para os Termos e condições da sua organização ou para outro texto legal.
Texto antes do formulário	Use estes campos para especificar até três linhas de texto que serão exibidas na parte superior do Calling Card. Exemplo: "Preencha todos os campos e clique em Conectar para entrar em contato com um técnico"
Texto após o formulário	Use este campo para especificar uma linha de texto que será exibida na parte inferior da caixa de diálogo Conexão ao suporte remoto do Calling Card. Exemplo: "Obrigado!"
Campos personalizados	Escolha quais campos de entrada serão incluídos na interface do Calling Card. Os Campos personalizados são nomeados na guia Configurações globais.  Observação: Selecione Manter texto para preservar os valores inseridos pelo cliente. Ou seja, na próxima vez que o cliente iniciar o Calling Card, os valores inseridos anteriormente serão mantidos.
Linhas de código	Na página de conexão do código, você pode especificar até três linhas de texto para explicar ao usuário o que fazer para preencher o formulário corretamente. Exemplo: "Informe o código de 6 dígitos fornecido por seu técnico"
Métodos de conexão aceitos	O Calling Card pode ser usado para iniciar sessões de canal, sessões de código PIN (privadas) ou ambas.

Opção	Descrição
Método padrão de conexão	Configure o método de conexão a ser exibido por padrão quando o Calling Card for aberto. Se ambos os métodos de conexão estiverem ativos, o cliente poderá alternar entre eles usando o menu Conexão no Calling Card.
ID de validação da empresa	Selecione essa opção para garantir que o Calling Card aceite somente códigos PIN criados pela mesma organização de suporte que o instalou. A opção ID de validação da empresa é selecionada por padrão.

3. Clique em **Salvar alterações**.



Observação: O nome de sua organização será exibido no Calling Card conforme inserido no campo **Organização** da página **Minha conta > Modificar informações de contato**. O logotipo “Powered by LogMeIn Rescue” não pode ser personalizado.



Observação: Depois de fazer as alterações, use o botão **Gerar novamente** na guia **Canal** para gerar novamente o instalador. O mesmo ID de indicação é usado. Você não precisará informar aos seus clientes sobre a atualização, pois o aplicativo Calling Card será atualizado automaticamente ao ser iniciado. A exceção a isso é se você colocar o instalador em algum local do seu site para os seus clientes baixarem. O instalador não será atualizado. Porém, depois de ser baixado e executado por seus clientes, ele será atualizado automaticamente. Se o instalador original for excluído, use o recurso **Gerar novamente** para reinstalar uma cópia idêntica do instalador no seu disco rígido local.

Configuração do Calling Card, Tarefa 5: implantar o Calling Card no computador de um cliente

Siga este procedimento para instalar o Rescue Calling Card no computador de um cliente durante uma sessão ativa. Um técnico instala o Calling Card no PC do cliente a partir do Console técnico.

Requisitos:

- O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para implantar o Calling Card.
- O administrador do Rescue já deve ter aplicado um Calling Card a Grupo de técnicos do agente.
- A sessão deve estar Ativa
- O Calling Card não pode ser implantado em um Mac

1. Clique na guia **Calling Card**.



Observação: Esta tarefa é executada no Console técnico.

2. Selecione uma das seguintes opções:

- Selecione **Iniciar o Calling Card após a instalação** se quiser que o aplicativo Calling Card seja executado após uma instalação bem-sucedida no computador do cliente.
- Selecione **Iniciar o Calling Card todas as vezes que o dispositivo remoto for iniciado** para que o aplicativo Calling Card seja aberto sempre que o dispositivo de destino for iniciado.



Observação: Os clientes podem apagar essa configuração na guia Configurações > Geral do Calling Card.

3. Clique em **Instalar Calling Card**.

O instalador do Calling Card é implantado e executado. O cliente pode ser solicitado a conceder permissão para a implantação do instalador. Se for, peça a ele que aceite a implantação.

Quando a instalação estiver concluída, o cliente poderá iniciar as sessões por meio do Calling Card.

Configuração da Colaboração com Técnico externo

Controlando a colaboração de seus técnicos com técnicos externos

Defina se os membros de um Grupo de técnicos poderão convidar técnicos externos, entre outras configurações.

Meta	Configuração ou caminho na Central de Administração
Defina se os membros de um Grupo de técnicos poderão convidar técnicos externos.	Grupo de técnicos > Guia Organização > Permissões > Convidar técnicos externos
Os membros de um Grupo de técnicos podem ter autorização para convidar qualquer pessoa ou apenas técnicos externos aprovados	Grupo de técnicos > Guia Organização > Permissões > Convidar técnicos externos > qualquer pessoa pode ser convidada/somente aprovados  Observação: Para disponibilizar um técnico externo ou grupo a um determinado técnico ou grupo, arraste a tag de seus respectivos nomes para o técnico ou grupo desejado na árvore Organização.  Observação: controles de IP configurados na Central de Administração não se aplicam a técnicos externos.
Controle como os técnicos podem convidar técnicos externos para uma sessão	Grupo de técnicos > Guia Configurações > Método de conexão para convites de técnico externo. Para maior flexibilidade, selecione todas as opções. Para maior controle, permita que os técnicos convidem técnicos externos apenas enviando e-mails pelos servidores Rescue. As configurações de convite modificam as guias disponíveis na caixa de diálogo Convidar técnicos externos , em Método de Conexão .

Definindo permissões para os técnicos externos

Defina o que os técnicos externos aprovados podem fazer durante uma sessão, entre outras configurações.

O que os técnicos externos aprovados podem fazer durante uma sessão?

Para cada grupo de técnicos externos aprovados, os administradores definem as permissões que podem ser concedidas ao técnico externo pelo Técnico líder. O técnico responsável pode alternar as permissões no momento do convite e durante a sessão.

➡ **Fastpath:** Grupo de técnicos externos > Guia Organização > Permissões

O que os técnicos externos não aprovados podem fazer durante uma sessão?

Para cada grupo de técnicos autorizado a convidar técnicos externos, os administradores definem as permissões que podem ser concedidas ao técnico externo pelo Técnico líder. O técnico responsável pode alternar as permissões no momento do convite e durante a sessão.

➡ **Fastpath:** Grupo de técnicos > Guia Organização > Permissões externas

As permissões de uma única sessão podem ser definidas para um único técnico externo?

O técnico responsável pode alternar as permissões no momento do convite e durante a sessão. As permissões disponíveis para o Técnico líder são definidas na Central de Administração.

Segurança e relatórios para colaboração de técnicos externos

Siga estas diretrizes para ter o máximo de controle e segurança quando empregar a colaboração de um técnico externo.

Meta	Configuração ou caminho na Central de Administração
Permitir que os técnicos convidem apenas pessoas da lista de aprovados	Selecione um Grupo de técnicos e acesse a Guia Organização > Permissões > Convidar técnicos externos > somente aprovado.
Impedir que os técnicos externos utilizem recursos específicos	Selecione um Grupo de técnicos e acesse a Guia Organização > Permissões > remova as permissões. As permissões removidas não estarão disponíveis para que o técnico líder as conceda ao técnico externo.
Permitir que os técnicos enviem convites apenas por e-mail pelos servidores Rescue	Selecione um Grupo de técnicos e acesse a Guia Configurações > Método de conexão para convites de técnico externo > E-mail > Permitir email pelos servidores do Rescue. Remova as outras opções.
Verificar relatórios de qualquer técnico externo ou grupo de técnicos externos.	Selecione um Grupo de técnicos externo ou um Técnico externo e acesse Relatórios > Registro do Chat ou Sessão.
Verificar os relatórios de qualquer técnico ou grupo de técnicos	Selecione um Grupo de técnicos externo ou um técnico e acesse Relatórios > Registro do Chat de técnico externo.

Configurando scripts

Scripts incorporados para Miniaplicativo e Calling Card

Você pode configurar o LogMeIn Rescue para executar scripts incorporados por meio do Miniaplicativo do Cliente e do Calling Card.

 **Fastpath:** Para configurar scripts incorporados, vá até a guia **Recursos** do Central de administração.

Requisitos

- O cliente precisa estar usando um computador baseado em Windows
- A sessão precisa usar o Miniaplicativo do Cliente ou o Calling Card (não o Miniaplicativo Móvel ou o Instant Chat no modo somente bate-papo)

Como funciona

- Você pode especificar um script de até 64 KB, com um arquivo de recursos associado de até 2 MB. Um arquivo de recursos é qualquer arquivo usado pelo script. Por exemplo, se o script enviar um arquivo ZIP ao cliente, esse arquivo será o arquivo de recursos.
- Esta é uma configuração de nível de organização. Isto é, o script será transferido durante cada sessão que usa o Miniaplicativo do Cliente ou o Calling Card, para cada Grupo de técnicos e canal em sua organização.
- O script é transferido quando o Miniaplicativo do Cliente é baixado ou quando o Calling Card é iniciado.
- O script é executado de acordo com a sua preferência:
 - Selecione **Executar após a reinicialização** para executar o script depois de reiniciar o computador do cliente.
 - Selecione **Executar após X minutos de desconexão** para executar o script a cada X minutos durante o tempo de desconexão da sessão (por exemplo, devido a um problema de conexão na rede).
 - Além disso, os técnicos em um grupo com a permissão **Executar script incorporado** definida na Central de administração podem executar um script incorporado por meio da guia **Script** do Console técnico. A permissão **Executar scripts incorporados** está desativada por padrão.



Observação: Há exemplos de scripts disponíveis no [Script Repository \(em inglês\) da Comunidade LogMeIn](#).

Configure o script incorporado

Arquivo script usado O arquivo de script ainda não foi definido.

Fazer upload do arquivo de script

Arquivo de origem usado O arquivo de recursos ainda não foi definido.

Fazer upload de arquivo de recursos

Executar após a reinicialização

Executar após minutos de desconexão

Formatos obrigatórios:
Tamanho máximo de 64 kilobytes

Formatos obrigatórios:
Tamanho máximo de 2 megabytes

Scripts centralizados

Como criar uma coleção de scripts nova

Os Administradores principais podem fazer o upload de scripts para um repositório comum, organizá-los e compartilhá-los com os técnicos.

1. No Central de administração, vá até a guia **Configurações globais**.
2. Em **Scripts centralizados**, clique em **Gerenciar scripts centralizados**.
A janela **Scripts centralizados** é exibida.
3. Clique em **Nova coleção**.
4. Dê um nome à coleção e clique em **Criar**.
A coleção é criada.
5. Adicione scripts. Você tem duas opções.
 - Opção um: adicione um script novo clicando em **Adicionar script**. Preencha os campos e selecione os arquivos necessários. Os campos com asterisco são obrigatórios.
 - Opção dois: importe scripts do Console técnico ou de outra coleção, clicando em **Importar XML**.
6. Salve suas alterações.

Como compartilhar uma coleção de scripts com um grupo técnico

Administradores principais e Administradores podem fornecer coleções de scripts a qualquer Grupo técnico em sua árvore da organização.

1. Na Árvore da organização do Central de administração, selecione o grupo de técnicos ao qual você deseja fornecer a coleção de scripts.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Scripts centralizados**, escolha a coleção de scripts desejada na caixa **Todas as coleções** e clique em **<< Adicionar**.
O nome da coleção de scripts é listado na caixa **Coleções disponíveis para este grupo**.



Observação: Quer adicionar mais coleções de scripts? Repita o procedimento para cada coleção que quiser fornecer a este Grupo técnico.

4. Clique em **Salvar alterações**.

O Grupo técnico do agente deve ter permissão para implantar scripts. Verifique se a permissão **Implantação de scripts** está habilitada na Central de administração em nível de grupo, na guia **Organização**.

Como modificar uma coleção de scripts

Os Administradores principais podem modificar suas coleções de scripts.

1. No Central de administração, vá até a guia **Configurações globais**.
2. Em **Scripts centralizados**, clique em **Gerenciar scripts centralizados**. A janela **Scripts centralizados** é exibida.
3. Deixe o cursor do mouse sobre a coleção de scripts que deseja modificar. É possível fazer as seguintes modificações:
 - Para excluir uma coleção, clique no botão **Excluir**.



- Para renomear uma coleção, clique no botão **Renomear**.



- Para excluir um script da coleção:
 1. Na Biblioteca de scripts, clique na coleção selecionada. A lista de scripts que pertencem à coleção será exibida.
 2. Selecione o script que deseja excluir e clique no botão **Excluir**.



Como modificar um script na coleção

Os Administradores principais podem modificar scripts em suas coleções de scripts.

1. No Central de administração, vá até a guia **Configurações globais**.
2. Em **Scripts centralizados**, clique em **Gerenciar scripts centralizados**.

A janela **Scripts centralizados** é exibida.

3. Selecione a coleção de scripts que deseja modificar.
Os scripts que pertencem à coleção de scripts selecionada serão listados.
4. Selecione o script que deseja modificar. É possível fazer as seguintes modificações:
 - Para modificar dados relacionados a um script, selecione o script e clique no botão Editar.



- Para fazer um script ser executado automaticamente no início da sessão, escolha um valor numérico na lista suspensa **Início automático**. O valor real corresponde à prioridade de execução do script no início da sessão, em relação aos outros scripts de início automático na coleção. Por exemplo, quando uma sessão de suporte é iniciada, o script com valor 1 vai ser executado primeiro, o com valor 2 será executado em segundo lugar e assim por diante.

Gerando relatórios

Como gerar um relatório

Siga este procedimento para gerar um relatório na Central de administração do LogMeIn Rescue.

1. Na Árvore da organização, selecione a unidade organizacional para a qual deseja gerar um relatório.
2. Selecione a guia **Relatórios**.
3. Selecione o tipo de relatório que você deseja gerar usando a caixa suspensa **Área de relatório**.
4. Para a maioria das áreas de relatório, selecione um **Tipo de listagem**.
 - Escolha `Listar tudo` para exibir informações sobre sessões ou logins específicos.
 - Escolha `Resumo` para exibir informações acumuladas.
5. Especifique o período de geração de relatórios (**Intervalo entre datas**) de duas maneiras:
 - Escolhendo um período de relatório predefinido (hoje, ontem etc.); ou
 - Escolhendo uma **Data de início** e uma **Data de término**.
6. Selecione o **Fuso horário** que será aplicado:
 - Escolha `Local` para relatar todos os horários usando seu fuso atual (onde você se encontra e ao gerar o relatório).
 - Escolha `UTC` para relatar todos os horários No Tempo Universal Coordenado, que é efetivamente a Hora de Greenwich (GMT).
7. Escolha um **Intervalo de tempo diário**.

Gerar relatórios que abrangem qualquer período do dia. É útil para avaliar o desempenho por turno.
8. Gere o relatório.
 - Clique em **Gerar relatório** para exibir o relatório na guia Relatórios da Central de administração.
 - Clique em **Gerar relatório em Excel (formato XML)** para exibir ou salvar o relatório como planilha do Microsoft Excel em formato XML.
 - Clique em **Gerar relatório em Excel (delimitado por tabulações)** para exibir ou salvar o relatório como planilha do Microsoft Excel em formato delimitado por tabulações.

Exemplo de fuso horário

Hora local. Suponhamos que você esteja em Nova York e gere um relatório para um Grupo de técnicos com técnicos em San Francisco e Paris. Os horários dos eventos serão relatados no horário local (Nova York). Um evento ocorrido às 14:00:00 em San Francisco será relatado como ocorrido às 17:00:00. Um evento ocorrido às 14:00:00 em Paris será relatado como ocorrido às 8:00:00.

UTC. Suponhamos que você gere um relatório para um Grupo de técnicos com técnicos em San Francisco e Paris. Independentemente da sua localização, os horários dos eventos serão relatados em UTC. Um evento ocorrido às 14:00:00 no

fuso de San Francisco (UTC-8) será relatado como ocorrido às 22:00:00. Um evento ocorrido às 14:00:00 em Paris (UTC+1) será relatado como ocorrido às 13:00:00.

Relatório de pesquisa com o cliente (Listar tudo)

Este relatório retorna os resultados das pesquisas com o cliente **individual** enviadas em resposta a sessões conduzidas por membros da unidade selecionada durante o período selecionado.

Cada linha representa uma pesquisa enviada.

Origem	O nome de cada canal ou Grupo de técnicos para o qual uma Pesquisa com o cliente foi ativada na guia Configurações > seção Pesquisa com o cliente . O valor Técnicos é retornado quando uma pesquisa global é atribuída a todos os técnicos de uma organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
ID da sessão	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Data	A data e a hora em que o técnico encerrou a sessão. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
[Nome]	O nome desta coluna é derivado da seguinte configuração: Configurações globais > Campos personalizados > Nome para o campo de nomes . O valor relatado real é inserido por um cliente ou técnico durante a geração da sessão. Por padrão, este é o nome do cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
[Colunas da pesquisa]	Estas colunas variáveis mostrarão respostas às perguntas da pesquisa definidas na guia Configurações da seção Pesquisa com o cliente. Os valores numéricos correspondem aos valores atribuídos ao definir o conteúdo da pesquisa (Configurações > Pesquisa com o cliente > Editar) Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Nome do técnico	O nome do técnico conforme registrado no campo Nome na guia Organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
ID do técnico	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Email do técnico	O endereço de e-mail do técnico. Para técnicos aprovados, o e-mail é registrado no campo E-mail na guia Organização . Para técnicos não listados, o e-mail é registrado durante o processo de convite. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres

Relatório de pesquisa com o cliente (Resumo)

Este relatório retorna os resultados **acumulados** das pesquisas com o cliente enviadas em resposta a sessões conduzidas por membros da unidade selecionada durante o período selecionado.

Cada linha representa uma unidade organizacional.

Origem	O nome de cada canal ou Grupo de técnicos para o qual uma Pesquisa com o cliente foi ativada na guia Configurações > seção Pesquisa com o cliente . O valor Técnicos é retornado quando uma pesquisa global é atribuída a todos os técnicos de uma organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Número de pesquisas	O número total de pesquisas recebidas. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
[Colunas da pesquisa]	Estas colunas variáveis mostrarão o número total de respostas às perguntas da pesquisa definido na guia Configurações da seção Pesquisa com o cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres

Relatório de emissão de pesquisa com o cliente (Listar tudo)

Este relatório retorna os resultados das pesquisas com o cliente **individual** enviadas em resposta a sessões conduzidas por membros da unidade selecionada durante o período selecionado. Ele também exibe se o técnico final ou inicial emitiu a pesquisa com o cliente.



Importante: Este relatório está disponível somente se você selecionar, na Central de Administração, **Configurações Globais** > **Emissão de pesquisa do cliente** > **Pesquisa emitida por** > **Técnico final**.

Cada linha representa uma pesquisa enviada.

Origem	O nome de cada canal ou Grupo de técnicos para o qual uma Pesquisa com o cliente foi ativada na guia Configurações > seção Pesquisa com o cliente . O valor Técnicos é retornado quando uma pesquisa global é atribuída a todos os técnicos de uma organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
ID da sessão	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Data	A data e a hora em que o técnico encerrou a sessão. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
[Nome]	O nome desta coluna é derivado da seguinte configuração: Configurações globais > Campos personalizados > Nome para o campo de nomes . O valor relatado real é inserido por um cliente ou técnico durante a geração da sessão. Por padrão, este é o nome do cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Nome do técnico	O nome do técnico conforme registrado no campo Nome na guia Organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
ID do técnico	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Email do técnico	O endereço de e-mail do técnico. Para técnicos aprovados, o e-mail é registrado no campo E-mail na guia Organização . Para técnicos não listados, o e-mail é registrado durante o processo de convite. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres

Pesquisa emitida pelo técnico final

Exibe qual técnico emitiu a pesquisa do cliente:

- **Sim** – o técnico final emitiu a pesquisa
- **Não** – o técnico inicial emitiu a pesquisa

Relatório de emissão de pesquisa com o cliente (Listar tudo)

Este relatório retorna os resultados **acumulados** das pesquisas com o cliente enviadas em resposta a sessões conduzidas por membros da unidade selecionada durante o período selecionado. Ele também exibe se o técnico final ou inicial emitiu a pesquisa com o cliente.



Importante: Este relatório está disponível somente se você selecionar, na Central de Administração, **Configurações Globais > Emissão de pesquisa do cliente > Pesquisa emitida por > Técnico final**.

Cada linha representa uma unidade organizacional.

Origem	O nome de cada canal ou Grupo de técnicos para o qual uma Pesquisa com o cliente foi ativada na guia Configurações > seção Pesquisa com o cliente . O valor Técnicos é retornado quando uma pesquisa global é atribuída a todos os técnicos de uma organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Número de pesquisas	O número total de pesquisas recebidas. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
[Colunas da pesquisa]	Estas colunas variáveis mostrarão o número total de respostas às perguntas da pesquisa definido na guia Configurações da seção Pesquisa com o cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Pesquisa emitida pelo técnico final	Exibe qual técnico emitiu a pesquisa do cliente: <ul style="list-style-type: none">• Sim – o técnico final emitiu a pesquisa• Não – o técnico inicial emitiu a pesquisa

Relatório de desempenho (Listar tudo)

Este relatório retorna os dados de desempenho **individual** dos membros da unidade selecionada durante o período selecionado.

Cada linha representa um técnico.

Nome do técnico	O nome do técnico conforme registrado no campo Nome na guia Organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
ID do técnico	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Email do técnico	O endereço de e-mail do técnico conforme registrado no campo Email na guia Organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres

Tempo total de login	Por técnico, o tempo total gasto conectado ao Console técnico. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Número de sessões	Por técnico, o número de sessões gerenciadas. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Número de sessões por hora	Por técnico, o número de sessões dividido pelo tempo total de login. Use este valor para avaliar quantas sessões um técnico pode gerenciar em uma hora. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Velocidade média até o atendimento	Para o técnico, o tempo médio decorrido entre o início do status Aguardando e o início da sessão pelo técnico. Da perspectiva do cliente, é por quanto tempo o cliente vê a mensagem <code>Aguardando técnico</code> . Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Duração média	Por técnico, a duração média da sessão. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo médio de trabalho	O Tempo de trabalho é o tempo real de utilização do Console técnico durante uma sessão. É o tempo realmente gasto usando a funcionalidade Console técnico: (1) a sessão deve estar selecionada; (2) deve haver uma conexão ativa com o miniaplicativo; (3) o Console técnico precisa estar em foco; e (4) o status do técnico não deve ser Ausente. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Sessão mais demorada	Por técnico, a duração da sessão única mais demorada. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total de atividade	Por técnico, o tempo acumulado gasto no status Ativo com todas as sessões. O tempo de atividade é medido a partir do atendimento (status Ativo) até o encerramento (status Fechado), excluindo Tempo em suspensão, Tempo de transferência, Tempo de reinicialização e Tempo de reconexão. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total de trabalho	O Tempo de trabalho é o tempo real de utilização do Console técnico durante uma sessão. É o tempo realmente gasto usando a funcionalidade Console técnico: (1) a sessão deve estar selecionada; (2) deve haver uma conexão ativa com o miniaplicativo; (3) o Console técnico precisa estar em foco; e (4) o status do técnico não deve ser Ausente. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.

Relatório de desempenho (Resumo)

Este relatório retorna os dados de desempenho **coletivo** dos membros da unidade selecionada durante o período selecionado.

Número de sessões	O número total de sessões gerenciadas. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total de login	O tempo total gasto conectado ao Console técnico. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Número médio de sessões por hora	O número médio de sessões gerenciadas por hora. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres

Velocidade média até o atendimento	O tempo médio decorrido entre o início do status Aguardando até a entrada no status Ativo (quando a sessão é atendida pelo técnico). Da perspectiva do cliente, é por quanto tempo o cliente vê a mensagem <i>Aguardando técnico</i> . Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Duração média da sessão	O tempo médio que duram as sessões gerenciadas por técnicos na unidade selecionada. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo médio de trabalho	O Tempo de trabalho é o tempo real de utilização do Console técnico durante uma sessão. É o tempo realmente gasto usando a funcionalidade Console técnico: (1) a sessão deve estar selecionada; (2) deve haver uma conexão ativa com o miniaplicativo; (3) o Console técnico precisa estar em foco; e (4) o status do técnico não deve ser Ausente. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total das sessões	A duração total das sessões gerenciadas por técnicos na unidade selecionada. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Sessão mais demorada	A duração da sessão mais demorada conduzida, durante o período selecionado, por qualquer membro da unidade selecionada. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total de atividade	O tempo acumulado gasto no status Ativo com todas as sessões. O tempo de atividade é medido a partir do atendimento (status Ativo) até o encerramento (status Fechado), excluindo Tempo em suspensão, Tempo de transferência, Tempo de reinicialização e Tempo de reconexão. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total de trabalho	O Tempo de trabalho é o tempo real de utilização do Console técnico durante uma sessão. É o tempo realmente gasto usando a funcionalidade Console técnico: (1) a sessão deve estar selecionada; (2) deve haver uma conexão ativa com o miniaplicativo; (3) o Console técnico precisa estar em foco; e (4) o status do técnico não deve ser Ausente. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.

Relatório de login (Listar tudo)

Este relatório retorna os dados de cada login **exclusivo** executado por um membro da unidade selecionada durante o período selecionado.

Este relatório pode ser gerado por qualquer unidade organizacional.

Cada linha representa um evento de login exclusivo.

Data do login	A data em que ocorreu o login, com base no fuso horário selecionado. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Nome	O nome do usuário conforme registrado no campo Nome na guia Organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
ID do usuário	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.

E-mail	O nome do usuário do Rescue conforme registrado no campo Email na guia Organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Hora de início	A hora exata do login. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Hora de término	A hora exata do logout. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total de login	Tempo de conexão no LogMeIn Rescue. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Endereço IP	O endereço IP através do qual foi efetuado o login. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 15 caracteres
Tempo ocupado	Tempo no status Ocupado. Relatado somente para técnicos. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo de ausência	Tempo no status Ausente. Relatado somente para técnicos. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo ocioso	O Tempo ocioso é o tempo durante o qual um técnico permanece conectado ao Console técnico mas sem que ocorram sessões. O tempo ocioso termina assim que uma sessão entra em um status qualquer no Console técnico. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.

Relatório de login (Resumo)

Este relatório retorna os dados de login **acumulado** dos membros da unidade selecionada durante o período selecionado.

Este relatório pode ser gerado por qualquer unidade organizacional.

Cada linha representa um membro da organização.

Nome	O nome do usuário do Rescue conforme registrado no campo Nome na guia Organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
ID do usuário	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
E-mail	O nome do usuário do Rescue conforme registrado no campo Email na guia Organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Apelido	O apelido do usuário do Rescue conforme registrado no campo Apelido na guia Organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Grupo	O nome do Grupo de administradores ou do Grupo de técnicos ao qual o usuário pertencia no momento do login. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Usuário criado em	A data em que o usuário foi incorporado à organização com um nome e email válidos na guia Organização. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Número de logins	O número de eventos de login exclusivos registrados durante o período selecionado. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.

Tempo médio de login	Tempo médio de conexão no LogMeIn Rescue. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total de login	Tempo total de conexão no LogMeIn Rescue. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total ocupado	Tempo total no status Ocupado. Relatado somente para técnicos. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total ausente	Tempo total no status Ausente. Relatado somente para técnicos. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Total de tempo ocioso	O Tempo ocioso é o tempo durante o qual um técnico permanece conectado ao Console técnico mas sem que ocorram sessões. O tempo ocioso termina assim que uma sessão entra em um status qualquer no Console técnico. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.

Relatório de sessão (Listar tudo)

Este relatório retorna os dados de cada sessão **exclusiva** conduzida por membros da unidade selecionada durante o período selecionado.

Cada linha representa uma sessão exclusiva.

Hora de início	A hora exata em que a sessão entrou no status Ativo. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Hora de término	A hora exata em que a sessão entrou no status Fechado ou Tempo limite esgotado. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Hora da última ação	<p>A hora exata da ação que encerrou o status “em ação” do técnico. Um técnico está “em ação” quando participa de uma sessão e o Console Técnico e o miniaplicativo têm uma conexão de trabalho com tal sessão (ou seja, os soquetes entre o Console Técnico e o Miniaplicativo estão conectados). Todas as opções a seguir encerram o status “em ação” do técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O status do técnico muda para “Ausente”. • O técnico perde a conexão com o cliente. • A guia sessão é desmarcada ou o TC fica em segundo plano enquanto não houver janela ativa da sessão. • A janela da sessão fica inativa enquanto a guia da sessão é desmarcada ou o TC fica em segundo plano. • O técnico ou Administrador finaliza, aguarda ou transfere a sessão. <p>Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.</p>
Nome do técnico	O nome do técnico conforme registrado no campo Nome na guia Organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
ID do técnico	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Email do técnico	O endereço de e-mail do técnico conforme registrado no campo Email na guia Organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
ID da sessão	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.

Tipo de sessão	<p>A tecnologia usada pelo cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 100 caracteres Os valores possíveis são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Miniaplicativo móvel • Calling Card • Instant Chat • Não supervisionado • Conectar na LAN • Miniaplicativo
Status	<p>O status final da hora da última ação executada pelo técnico fornecido. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 64 caracteres Os valores possíveis são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conectando • Em espera • Ativo • Fechado por um cliente • Fechado por um técnico • Transferindo • Concluída • Fechado por um cliente em espera • Expirou • Interrompido: O técnico foi excluído ou desabilitado • Reinicializando • Reconectando... • Em espera • Expirado: fechado por um técnico • Offline • Desconectado • Reinicializado • Recusado pelo cliente
[Nome]	<p>O nome desta coluna é derivado da seguinte configuração: Configurações globais > Campos personalizados > Nome para o campo de nomes. O valor relatado real é inserido por um cliente ou técnico durante a geração da sessão. Por padrão, este é o nome do cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres</p>
[Campos personalizados]	<p>Os nomes destas colunas são derivados das seguintes configurações: Configurações globais > Campos personalizados > Nome para o campo personalizado. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 64 caracteres</p>
ID de acompanhamento	<p>Um campo personalizado usado para mapear sessões do Rescue para um sistema CRM ou para outros fins administrativos personalizados. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 256 caracteres</p>
IP do cliente	<p>O endereço IP do cliente. Se nenhum valor tiver sido relatado, sua organização provavelmente escolheu não armazenar informações de endereço IP do cliente (Configurações globais > Não armazenar o endereço IP do cliente). Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 15 caracteres</p>
ID do dispositivo	<p>O ID do dispositivo do cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres</p>

Ferramenta relacionada usada	Esta coluna lista as ferramentas do Console técnico usadas pelo técnico durante a sessão. Consulte a legenda na parte inferior do relatório para obter uma chave de abreviaturas. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Resolvido/Não resolvido	Esta coluna não é mais utilizada ativamente, embora possa exibir resultados ao emitir relatórios de sessões acontecidas antes de maio de 2009 (Resolvido/Não resolvido, conforme enviado pelo técnico). Tipo de dados: Cadeia.
ID do canal	O ID do canal usado durante a sessão. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Nome do canal	O nome do canal usado durante a sessão. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 64 caracteres
Calling Card	O Nome do instalador do Calling Card usado durante a sessão. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 64 caracteres
Tempo de conexão	Do início do download do Miniaplicativo até a sessão aparecer como Aguardando em fila. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo de espera	Do início do status Aguardando até o início da sessão (status Ativo). Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total	A soma de Tempo de atividade, Tempo em suspensão, Tempo de transferência, Tempo de reinicialização e Tempo de reconexão, excluindo Tempo de conexão e Tempo de espera. Não é o mesmo que o Tempo total mostrado na Lista de sessões do Console técnico. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo em atividade	O tempo total em que a sessão permaneceu no status Ativo. O tempo de atividade é medido a partir do atendimento (status Ativo) até o encerramento (status Fechado), excluindo Tempo em suspensão, Tempo de transferência, Tempo de reinicialização e Tempo de reconexão. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo de trabalho	O Tempo de trabalho é o tempo real de utilização do Console técnico durante uma sessão. É o tempo realmente gasto usando a funcionalidade Console técnico: (1) a sessão deve estar selecionada; (2) deve haver uma conexão ativa com o miniaplicativo; (3) o Console técnico precisa estar em foco; e (4) o status do técnico não deve ser Ausente. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo em suspensão	Tempo no status Suspenso. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo de transferência	Tempo no status Transferência. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo de reinicialização	Tempo no status Reinicializando. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo de reconexão	O tempo no status Reconnectando devido a um problema do cliente. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Plataforma	O sistema operacional do cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 20 caracteres

Navegador O tipo de navegador no qual o cliente iniciou a sessão do Instant Chat. Tipo de dados: Cadeia.Comprimento de dados: não especificado.

Relatório de sessão (Resumo)

Este relatório retorna os dados **acumulados** de todas as sessões conduzidas por membros da unidade selecionada durante o período selecionado.

Número de sessões	O número total de sessões gerenciadas. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo médio da sessão	A duração média das sessões. O Tempo total das sessões dividido pelo Número de sessões. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total das sessões	A duração acumulada das sessões. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo médio até o atendimento	O tempo médio decorrido entre o início do status Aguardando e o início da sessão pelo técnico. Da perspectiva do cliente, é por quanto tempo o cliente vê a mensagem <code>Aguardando técnico</code> . Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total até o atendimento	Para todas as sessões, o tempo total decorrido entre o início do status Aguardando e o início da sessão pelo técnico. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo médio de atividade	O tempo médio no status Ativo. O tempo de atividade é medido a partir do atendimento (status Ativo) até o encerramento (status Fechado), excluindo Tempo em suspensão, Tempo de transferência, Tempo de reinicialização e Tempo de reconexão. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total de atividade	Para todas as sessões, o tempo total no status Ativo. O tempo de atividade é medido a partir do atendimento (status Ativo) até o encerramento (status Fechado), excluindo Tempo em suspensão, Tempo de transferência, Tempo de reinicialização e Tempo de reconexão. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo médio de trabalho	O Tempo de trabalho é o tempo real de utilização do Console técnico durante uma sessão. É o tempo realmente gasto usando a funcionalidade Console técnico: (1) a sessão deve estar selecionada; (2) deve haver uma conexão ativa com o miniaplicativo; (3) o Console técnico precisa estar em foco; e (4) o status do técnico não deve ser Ausente. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total de trabalho	Tempo total de utilização do Console técnico durante as sessões. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo médio em suspensão	O tempo médio no status Suspenso. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total em suspensão	Tempo total no status Suspenso. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.

Tempo médio de transferência	O tempo médio no status Transferência. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total de transferência	Tempo total no status Transferência. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo médio de reinicialização	O tempo médio no status Reinicializando. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total de reinicialização	O tempo total no status Reinicializando. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo médio de reconexão	O tempo médio no status Reconnectando. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total de reconexão	O tempo total no status Reconnectando. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo da sessão mais demorada	A duração da sessão única mais demorada. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Número de sessões perdidas	O número de sessões que nunca foram atendidas (ou seja, sessões que nunca entraram no status Ativo). Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.

Relatório do registro de bate-papo

Este relatório recupera o registro de bate-papo e as observações da sessão relativos a cada sessão única conduzida por um membro da unidade selecionada durante o período selecionado.

Cada linha representa uma sessão exclusiva.

Hora de início	A hora exata em que a sessão entrou no status Ativo. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Hora de término	A hora exata em que a sessão entrou no status Fechado ou Tempo limite esgotado. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total	A soma de Tempo de atividade, Tempo em suspensão, Tempo de transferência, Tempo de reinicialização e Tempo de reconexão, excluindo Tempo de conexão e Tempo de espera. Não é o mesmo que o Tempo total mostrado na Lista de sessões do Console técnico. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
ID da sessão	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
[Nome]	O nome de cada canal ou Grupo de técnicos para o qual uma Pesquisa com o cliente foi ativada na guia Configurações > seção Pesquisa com o cliente . O valor Técnicos é retornado quando uma pesquisa global é atribuída a todos os técnicos de uma organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Nome do técnico	O nome do técnico conforme registrado no campo Nome na guia Organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
ID do técnico	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.

Email do técnico	O endereço de e-mail do técnico. Para técnicos aprovados, o e-mail é registrado no campo E-mail na guia Organização . Para técnicos não listados, o e-mail é registrado durante o processo de convite. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Registro do bate-papo	Um ícone é exibido quando há um Registro do bate-papo disponível. Clique no ícone para exibir o registro. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 2048 caracteres
Observações	Um ícone é exibido quando há observações disponíveis. Clique no ícone para exibir as observações. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 1024 caracteres



Observação: Para sessões de colaboração, o log contém detalhes completos da sessão, inclusive mensagens do sistema, bate-papo entre técnicos e bate-papo entre técnicos e clientes.

Exemplo de registro de bate-papo

Este exemplo mostra o Registro do bate-papo da mesma sessão mostrada no exemplo do relatório Registro de bate-papo de colaboração. Note que a perspectiva é do Técnico líder.

```

9:19 AM Conectando a: [...]
9:19 AM Conectado ao Miniaplicativo (RSA 2048 bits, AES256-SHA 256 bits)
9:19 AM Alternado para P2P
9:19 AM O Técnico 2 fez um convite para a sessão...
9:19 AM O Técnico 2 entrou na sessão
9:19 AM «Técnico 1»: Esta conversa é entre técnicos
9:20 AM «Técnico 2»: Esta conversa é entre técnicos
9:20 AM Técnico 1: Esta conversa é entre técnico e cliente
9:20 AM Técnico 2: Esta conversa é entre técnico e cliente
9:20 AM Cliente: Esta conversa é entre cliente e técnicos
9:20 AM O técnico encerrou a sessão.

```

Como excluir registros de bate-papo

Se informações confidenciais forem comunicadas durante uma sessão, os **Administradores principais** podem excluir o registro de bate-papo de uma sessão, excluindo, assim, dados confidenciais do relatório de registro de bate-papo.

1. Quando conectado como Administrador principal, acesse a **Árvore da organização** e selecione uma unidade organizacional.
2. Selecione a guia **Relatórios**.
3. Em **Área de relatório**, selecione **Registro de bate-papo**.
4. Encontre as sessões com os registros de bate-papo que deseja excluir:
 - Opção 1. Se você precisar excluir os registros de bate-papo de várias sessões ou não souber o ID da sessão exata, gere primeiro o relatório de registro de bate-papo **em formato HTML**. Para obter instruções passo a passo, consulte [Como gerar um relatório](#) na página 92.
 - Opção 2. Se você já sabe o ID da sessão de uma única sessão, insira-o no campo **ID da sessão** e clique em **Buscar**.
5. Na coluna **Excluir**, clique no **ícone da lixeira** de cada sessão adequada. Os registros de bate-papo de cada sessão selecionada entrarão na fila para exclusão. Registros de bate-papo **não** são excluídos imediatamente.



Observação: Se você mudar de ideia, pode revogar qualquer exclusão em até 24 horas clicando neste ícone  na coluna Excluir.

Registros de bate-papo são excluídos 24 horas depois de entrarem na fila para exclusão. Exclusões pendentes são listadas no relatório de registro de bate-papo; registros de bate-papo excluídos não são listados.

Relatório de Registro de bate-papo de colaboração

Este relatório retorna o registro de bate-papo de cada sessão exclusiva da qual um membro da unidade selecionada participou como técnico de colaboração.

Hora de início	Para o técnico de colaboração. A hora exata em que a sessão entrou no status Ativo. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Hora de término	Para o técnico de colaboração. A hora exata em que a sessão entrou no status Ativo. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total	A quantidade de tempo que o técnico de colaboração gastou na sessão. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
ID da sessão	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
[Nome]	O nome desta coluna é derivado da seguinte configuração: Configurações globais > Campos personalizados > Nome para o campo de nomes . O valor relatado real é inserido por um cliente ou técnico durante a geração da sessão. Por padrão, este é o nome do cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Nome do técnico	O nome do técnico conforme registrado no campo Nome na guia Organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
ID do técnico	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Email do técnico	O endereço de e-mail do técnico. Para técnicos aprovados, o e-mail é registrado no campo E-mail na guia Organização . Para técnicos não listados, o e-mail é registrado durante o processo de convite. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Registro do bate-papo	O Registro de bate-papo de colaboração contém detalhes completos da sessão, inclusive mensagens do sistema, bate-papo entre técnicos e bate-papo entre técnicos e clientes. Clique no ícone para exibir o registro. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 2048 caracteres

Exemplo de registro de bate-papo de colaboração

Este exemplo mostra o Registro de bate-papo de colaboração para a mesma sessão mostrada no exemplo do relatório Registro do bate-papo. Note que a perspectiva é do Técnico de colaboração.

```
9:19 AM Sessão de colaboração recebida de: Técnico 1
9:19 AM Conectando a: [...]
9:19 AM Conectado ao Miniaplicativo (RSA 2048 bits, AES256-SHA 256 bits)
9:19 AM Alternado para P2P
```

```

9:19 AM «Técnico 1»: Esta conversa é entre técnicos
9:20 AM «Técnico 2»: Esta conversa é entre técnicos
9:20 AM Técnico 1: Esta conversa é entre técnico e cliente
9:20 AM Técnico 2: Esta conversa é entre técnico e cliente
9:20 AM Cliente: Esta conversa é entre cliente e técnicos
9:20 AM O Técnico líder encerrou a sessão
9:20 AM Desconectado (Miniaplicativo)
9:21 AM O técnico encerrou a sessão.

```

Relatório de Campos personalizados

Este relatório retorna os dados inseridos em Campos personalizados de sessões individuais conduzidas por membros da unidade selecionada durante o período selecionado.

Cada linha representa um conjunto de dados enviado durante uma sessão exclusiva.

Hora de início	A hora exata em que a sessão entrou no status Ativo. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Hora de término	A hora exata em que a sessão entrou no status Fechado ou Tempo limite esgotado. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total	A soma de Tempo de atividade, Tempo em suspensão, Tempo de transferência, Tempo de reinicialização e Tempo de reconexão, excluindo Tempo de conexão e Tempo de espera. Não é o mesmo que o Tempo total mostrado na Lista de sessões do Console técnico. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
ID da sessão	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
[Nome]	O nome desta coluna é derivado da seguinte configuração: Configurações globais > Campos personalizados > Nome para o campo de nomes . O valor relatado real é inserido por um cliente ou técnico durante a geração da sessão. Por padrão, este é o nome do cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
[Campos personalizados]	Os nomes destas colunas são derivados das seguintes configurações: Configurações globais > Campos personalizados > Nome para o campo personalizado . Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 64 caracteres
ID de acompanhamento	Um campo personalizado usado para mapear sessões do Rescue para um sistema CRM ou para outros fins administrativos personalizados. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 256 caracteres
Nome do técnico	O nome do técnico conforme registrado no campo Nome na guia Organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
ID do técnico	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Email do técnico	O endereço de e-mail do técnico. Para técnicos aprovados, o e-mail é registrado no campo E-mail na guia Organização . Para técnicos não listados, o e-mail é registrado durante o processo de convite. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres

Relatório de Sessões perdidas (Listar tudo)

Este relatório retorna os dados de cada sessão individual perdida por membros da unidade selecionada durante o período selecionado.

Sessão perdida é qualquer sessão que entra na fila e nunca recebe o status Ativo.

Cada linha representa uma sessão perdida.

Hora de início	A hora exata em que a sessão entrou no status Aguardando. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Hora de término	A hora exata em que o cliente encerrou a sessão (status Fechado) ou em que a sessão expirou (status Tempo limite esgotado). Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo de espera	O tempo entre a Hora de início e a Hora de término. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
ID da sessão	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Tipo de sessão	A tecnologia usada pelo cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 100 caracteres Os valores possíveis são os seguintes: <ul style="list-style-type: none">• Miniaplicativo móvel• Calling Card• Instant Chat• Não supervisionado• Conectar na LAN• Miniaplicativo
Status	O status final na hora de término da sessão. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 64 caracteres
[Nome]	O nome desta coluna é derivado da seguinte configuração: Configurações globais > Campos personalizados > Nome para o campo de nomes . O valor relatado real é inserido por um cliente ou técnico durante a geração da sessão. Por padrão, este é o nome do cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
[Campos personalizados]	Os nomes destas colunas são derivados das seguintes configurações: Configurações globais > Campos personalizados > Nome para o campo personalizado . Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 64 caracteres
ID de acompanhamento	Um campo personalizado usado para mapear sessões do Rescue para um sistema CRM ou para outros fins administrativos personalizados. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 256 caracteres
IP do cliente	O endereço IP do cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 15 caracteres
Sessão privada	Para sessões privadas, esta coluna lista o nome do técnico que estiver iniciando a sessão. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Canal	Para sessões de canal, o nome do canal de entrada. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 64 caracteres

Grupo de técnicos O nome do Grupo de técnicos ao qual o técnico pertencia no momento da sessão perdida. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres

Relatório de Sessões perdidas (Resumo)

Este relatório retorna os dados **acumulados** de todas as sessões perdidas por membros da unidade selecionada durante o período selecionado.

Sessão perdida é qualquer sessão que entra na fila e nunca recebe o status Ativo.

Número de sessões perdidas	O número total de sessões que nunca foram ativadas por um técnico. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo médio de espera	O tempo médio esperado pelos clientes antes de abandonarem a sessão ou que ela expire. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo médio de espera	O tempo total esperado pelos clientes antes de abandonarem a sessão ou que ela expire. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Sessão mais demorada	O tempo mais longo esperado por um cliente antes de abandonar a sessão ou que ela expire. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.

Relatório de Sessões transferidas

Este relatório retorna os dados de cada transferência executada por um membro da unidade selecionada durante o período selecionado.

Cada linha representa um evento de transferência.

ID da sessão	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Hora da transferência	A hora exata do evento de transferência. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo de espera	O tempo até o cliente abandonar a sessão ou ser transferido novamente. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
[Nome]	O nome desta coluna é derivado da seguinte configuração: Configurações globais > Campos personalizados > Nome para o campo de nomes . O valor relatado real é inserido por um cliente ou técnico durante a geração da sessão. Por padrão, este é o nome do cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Transferido por	A entidade que iniciou a transferência. O valor <code>Sistema</code> é retornado para Sessões de canal transferidas automaticamente de acordo com as regras definidas em Configurações > Gerenciamento de sessões > Transferir automaticamente as sessões em espera . Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres

Transferido de	O técnico ou o canal do qual a sessão foi transferida. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Transferido para	O técnico ou o canal para o qual a sessão foi transferida. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Comentário sobre a transferência	O valor do campo Comentário na caixa de diálogo Transferir sessão. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Tempo de transferência	A duração da transferência. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.

Sessões transferidas - Relatório estendido

Este relatório retorna os dados de cada transferência executada por um membro da unidade selecionada durante o período selecionado.

Cada linha representa um evento de transferência.

ID da sessão	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Hora da transferência	A hora exata do evento de transferência. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo de espera	O tempo até o cliente abandonar a sessão ou ser transferido novamente. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
[Nome]	O nome desta coluna é derivado da seguinte configuração: Configurações globais > Campos personalizados > Nome para o campo de nomes . O valor relatado real é inserido por um cliente ou técnico durante a geração da sessão. Por padrão, este é o nome do cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Transferida por - ID do técnico	Um número exclusivo de identificação gerado automaticamente pelo técnico que iniciou a transferência. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Transferido por	A entidade que iniciou a transferência. O valor Sistema é retornado para Sessões de canal transferidas automaticamente de acordo com as regras definidas em Configurações > Gerenciamento de sessões > Transferir automaticamente as sessões em espera . Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Transferida de - ID do técnico/canal	Um número de identificação exclusivo gerado automaticamente pelo técnico ou o canal do qual a sessão foi transferida. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Transferido de	O técnico ou o canal do qual a sessão foi transferida. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Transferida para - ID de técnico/canal	Um número de identificação exclusivo gerado automaticamente pelo técnico ou o canal para a qual a sessão foi transferida. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Transferido para	O técnico ou o canal para o qual a sessão foi transferida. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres

Comentário sobre a transferência	O valor do campo Comentário na caixa de diálogo Transferir sessão. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Tempo de transferência	A duração da transferência. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Transferida de - ID do Grupo de técnicos	Um número de identificação exclusivo gerado automaticamente pelo grupo de técnicos do qual a sessão foi transferida. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Transferida de - Grupo de técnicos	O Grupo de técnicos do qual a sessão foi transferida. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Transferida para - ID do Grupo de técnicos	Um número de identificação exclusivo gerado automaticamente pelo grupo de técnicos para o qual a sessão foi transferida. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Transferida para - Grupo de técnicos	O Grupo de técnicos para o qual a sessão foi transferida. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Registro de bate-papo	Um ícone é exibido quando há um Registro de bate-papo disponível. Clique no ícone para exibir o registro. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: não especificado.

Relatório de Pesquisa com o técnico (Listar tudo)

Este relatório retorna os resultados das pesquisas com o cliente **individual** (avaliações de sessões com o técnico) enviadas em resposta a sessões conduzidas por membros da unidade selecionada durante o período selecionado.

Cada linha representa uma pesquisa enviada.

Origem	O nome do Grupo técnico do qual o técnico fazia parte no momento do envio da pesquisa. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
	 Observação: Para os Relatórios de pesquisa de técnicos nos períodos anteriores a 12 de agosto de 2014, o valor Técnicos é retornado quando uma pesquisa global é atribuída a todos os técnicos de uma organização.
ID da sessão	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Data	A data e a hora em que o técnico enviou a pesquisa. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
[Nome]	O nome desta coluna é derivado da seguinte configuração: Configurações globais > Campos personalizados > Nome para o campo de nomes . O valor relatado real é inserido por um cliente ou técnico durante a geração da sessão. Por padrão, este é o nome do cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
[Colunas da pesquisa]	Estas colunas variáveis mostrarão respostas às perguntas da pesquisa definidas na guia Configurações da seção Pesquisa com o técnico. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres

Nome do técnico	O nome do técnico conforme registrado no campo Nome na guia Organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
ID do técnico	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Email do técnico	O endereço de e-mail do técnico conforme registrado no campo Email na guia Organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres

Relatório de Sessões malsucedidas (Listar tudo)

Este relatório retorna os dados de cada sessão individual malsucedida durante o status Conectando para membros da unidade selecionada durante o período selecionado.

Uma sessão malsucedida é qualquer sessão enviada com êxito pelo cliente, mas que nunca procede do status Conectando para Aguardando.



Observação: Uma sessão entra no status Conectando quando o cliente começa a baixar o miniaplicativo.

Hora de início	A hora exata em que a sessão entrou no status Conectando. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
ID da sessão	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Tipo de sessão	A tecnologia usada pelo cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 100 caracteres
Status	O status final na hora de término da sessão. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 64 caracteres
[Nome]	O nome desta coluna é derivado da seguinte configuração: Configurações globais > Campos personalizados > Nome para o campo de nomes . O valor relatado real é inserido por um cliente ou técnico durante a geração da sessão. Por padrão, este é o nome do cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
[Campos personalizados]	Os nomes destas colunas são derivados das seguintes configurações: Configurações globais > Campos personalizados > Nome para o campo personalizado . Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 64 caracteres
IP do cliente	O endereço IP do cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 15 caracteres
Sessão privada	Para sessões privadas, o nome do técnico que iniciou a sessão malsucedida. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Canal	Para sessões de canal, o nome do canal de entrada. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 64 caracteres

Relatório de Sessões malsucedidas (Resumo)

Este relatório retorna os dados **cumulativos** de cada sessão individual malsucedida durante o status Conectando para membros da unidade selecionada durante o período selecionado.

Uma sessão malsucedida é qualquer sessão enviada com êxito pelo cliente, mas que nunca procede do status Conectando para Aguardando.



Observação: Uma sessão entra no status Conectando quando o cliente começa a baixar o miniaplicativo.

Número de sessões malsucedidas	O número total de sessões malsucedidas para membros da unidade selecionada durante o período selecionado. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo médio de conexão	O tempo médio gasto no status Conectando antes da falha. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total de conexão	O tempo total gasto no status Conectando antes da falha. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.

Sessões malsucedidas - Estendido

Este relatório retorna os dados de cada sessão individual malsucedida durante o status Conectando para membros da unidade selecionada durante o período selecionado.

Uma sessão malsucedida é qualquer sessão enviada com êxito pelo cliente, mas que nunca procede do status Conectando para Aguardando.



Observação: Uma sessão entra no status Conectando quando o cliente começa a baixar o miniaplicativo.

Hora de início	A hora exata em que a sessão entrou no status Conectando. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
ID da sessão	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Tipo de sessão	A tecnologia usada pelo cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 100 caracteres
Status	O status final na hora de término da sessão. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 64 caracteres
[Nome]	O nome desta coluna é derivado da seguinte configuração: Configurações globais > Campos personalizados > Nome para o campo de nomes . O valor relatado real é inserido por um cliente ou técnico durante a geração da sessão. Por padrão, este é o nome do cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
[Campos personalizados]	Os nomes destas colunas são derivados das seguintes configurações: Configurações globais > Campos personalizados > Nome para o campo personalizado . Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 64 caracteres

IP do cliente	O endereço IP do cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 15 caracteres
Nome do técnico da sessão privada	Para sessões privadas, o nome do técnico que iniciou a sessão malsucedida. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Canal	Para sessões de canal, o nome do canal de entrada. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 64 caracteres
Email do técnico	O endereço de e-mail do técnico conforme registrado no campo Email na guia Organização . Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
ID do grupo de técnicos	Um número de identificação exclusivo gerado automaticamente pelo Grupo de técnicos ao qual o técnico pertencia no momento em que o relatório foi gerado. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Grupo de técnicos	O nome do Grupo de técnicos ao qual o técnico pertencia no momento em que o relatório foi gerado. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres

Registro de bate-papo de técnico externo

Esse relatório recupera o registro do bate-papo e as observações sobre cada sessão exclusiva conduzida por um técnico externo no período selecionado.

Você pode executar relatórios de bate-papo de técnico externo em seus técnicos do Rescue e em técnicos externos convidados. Ao executar um relatório em técnicos externos, serão listadas apenas as sessões em que o técnico convidado foi aprovado. Ao executar um relatório em seus técnicos do Rescue, as sessões com técnicos externos não listados também serão listadas.

Hora de início	A hora exata em que a sessão entrou no status Colaboração para o técnico externo. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Hora de término	A hora exata em que a sessão entrou no status Fechado ou Tempo limite esgotado para o técnico externo. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Tempo total	A soma de Tempo de atividade, Tempo em suspensão, Tempo de reinicialização e Tempo de reconexão, excluindo o Tempo de espera. Não é o mesmo que o Tempo total mostrado na Lista de sessões do Console técnico. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
ID da sessão	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
[Nome]	O nome desta coluna é derivado da seguinte configuração: Configurações globais > Campos personalizados > Nome para o campo de nomes . O valor relatado real é inserido por um cliente ou técnico durante a geração da sessão. Por padrão, este é o nome do cliente. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Nome do técnico externo	O nome do técnico externo. Para técnicos externos aprovados, o nome é registrado no campo Nome na guia Organização . Para técnicos não listados, o nome é registrado durante o processo de convite. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres

Email do técnico externo	O endereço de e-mail do técnico externo. Para técnicos externos aprovados, o e-mail é registrado no campo E-mail na guia Organização . Para técnicos não listados, o e-mail é registrado durante o processo de convite. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Nome de quem convida	O nome do técnico que convidou o técnico externo. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
ID de quem convida	O identificador Rescue do técnico que convidou o técnico externo. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
E-mail de quem convida	O endereço de e-mail do técnico que convidou o técnico externo. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Registro do bate-papo	Um ícone é exibido quando há um Registro do bate-papo disponível. Clique no ícone para exibir o registro. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 2048 caracteres

Relatório de auditoria (Listar tudo)

Este relatório retorna os dados de cada ação dos Administradores no item selecionado da Árvore organizacional durante o período selecionado.



Observação: Ações no nível da empresa aparecem apenas no relatório quando ele é gerado para o administrador que realizou a ação ou para um administrador principal.

Solicitado por	O Administrador que desempenhou tal ação. O valor exibido é o nome do técnico conforme registrado no campo Nome na guia Organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Tipo de entidade	O tipo da entidade organizacional afetada pela ação de um Administrador. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres Os valores possíveis são os seguintes: <ul style="list-style-type: none"> • Canal • Grupo de técnicos • Técnico • Grupo de computadores não supervisionado • Computador não supervisionado • Grupo de administradores • Administrador principal • Administrador • Link do grupo de administradores • Link do administrador • Grupo do técnico externo • Técnico externo • Link externo
ID da entidade	Uma ID exclusiva da entidade organizacional, gerada automaticamente, afetada pela ação de um Administrador. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.

Nome da entidade	O nome da entidade organizacional afetada pela ação de um administrador. O valor exibido é o nome da entidade organizacional conforme registrado no campo Nome na guia Organização. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 256 caracteres
Alterar tipo	O tipo de ação de mudança feita pelo Administrador. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres Os valores possíveis são os seguintes: <ul style="list-style-type: none"> • Adicionar • Excluir • Mover • Copiar • Atribuir • Cancelar atribuição • Alterar
Última modificação	A hora exata em que a ação aconteceu. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Seção	O cabeçalho na Central de administração do Rescue no qual a alteração foi feita. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: não especificado.
Campo	O campo no cabeçalho Seção na Central de administração do Rescue no qual a alteração foi feita. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: não especificado.
Valor antigo	O valor do Campo anterior à ação. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: não especificado.
Ação antiga	O status do Campo anterior à ação. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: não especificado. Os valores possíveis são os seguintes: <ul style="list-style-type: none"> • Habilitado • Desabilitado • Selecionado • Não selecionado • Definido • Não definido • Atribuído • Não atribuído • Bloqueado • Desbloqueado • Adicionado • Removido • Pedido • Desconhecido
Novo valor	O valor do Campo posterior à ação. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: não especificado.
Ação nova	O status do Campo posterior à ação. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: não especificado. Os valores possíveis são os seguintes: <ul style="list-style-type: none"> • Habilitado • Desabilitado

- Selecionado
- Não selecionado
- Definido
- Não definido
- Atribuído
- Não atribuído
- Bloqueado
- Desbloqueado
- Adicionado
- Removido
- Pedido
- Desconhecido

Relatório de Reinicialização/Reconexão

Este relatório retorna os dados de cada evento **exclusivo** de reconexão ou reinicialização ocorrido durante uma sessão conduzida por membros da unidade selecionada durante o período selecionado.

Cada linha representa um evento exclusivo de reconexão ou reinicialização.

ID da sessão	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
[Campos personalizados]	Os nomes destas colunas são derivados das seguintes configurações: Configurações globais > Campos personalizados > Nome para o campo personalizado . Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 64 caracteres
Nome do técnico	O nome do técnico conforme registrado no campo Nome na guia Organização . Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
ID do técnico	Um número de identificação exclusivo, gerado automaticamente. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Email do técnico	O endereço de e-mail do técnico. Para técnicos aprovados, o e-mail é registrado no campo E-mail na guia Organização . Para técnicos não listados, o e-mail é registrado durante o processo de convite. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
ID do canal	O ID do canal usado durante a sessão. Tipo de dados: inteiro. Comprimento de dados: não especificado.
Nome do canal	O nome do canal usado durante a sessão. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 64 caracteres
Grupo de técnicos	O nome do Grupo de técnicos ao qual o técnico pertencia no momento da sessão. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: 128 caracteres
Hora de início	A hora exata em que a sessão entrou no status Ativo. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.
Hora de término	A hora exata em que a sessão entrou no status Fechado ou Tempo limite esgotado. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.

Hora da última ação

A hora exata da ação que encerrou o status “em ação” do técnico. Um técnico está “em ação” quando participa de uma sessão e o Console Técnico e o miniaplicativo têm uma conexão de trabalho com tal sessão (ou seja, os soquetes entre o Console Técnico e o Miniaplicativo estão conectados). Todas as opções a seguir encerram o status “em ação” do técnico:

- O status do técnico muda para “Ausente”.
- O técnico perde a conexão com o cliente.
- A guia sessão é desmarcada ou o TC fica em segundo plano enquanto não houver janela ativa da sessão.
- A janela da sessão fica inativa enquanto a guia da sessão é desmarcada ou o TC fica em segundo plano.
- O técnico ou Administrador finaliza, aguarda ou transfere a sessão.

Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.

Tipo de evento

O tipo de evento que acionou a entrada do relatório. Tipo de dados: Cadeia. Comprimento de dados: não especificado. Os valores possíveis são os seguintes:

- Reiniciando
- Reconnectando...

Hora de início da reinicialização/reconexão

A hora exata em que a sessão entrou no status Reinicialização/Reconexão. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.

Hora de término da reinicialização/reconexão

A hora exata em que a sessão saiu do status Reinicialização/Reconexão. Tipo de dados: DateTime. Comprimento de dados: não especificado.

Integração e API

Consulte também o [Customization and Integration Guide](#) (Guia de personalização e integração) (somente em inglês e japonês).

Para obter a documentação de API, consulte o [LogMeIn Rescue API Guide](#) (Guia de API do LogMeIn Rescue) (somente em inglês).

Configurando a autenticação de logon único

Usando o Logon único, os técnicos de suporte podem seguramente fazer logon no LogMeIn Rescue a partir de outros aplicativos.

No mundo da TI corporativa, várias empresas obtêm sistemas diversos e distintos que requerem cada um sua própria autenticação separada. Isso prova ser um desafio para os administradores e usuários finais. O recurso de Logon único do LogMeIn Rescue (SSO) ajuda você a lidar com esse problema.

Opções

A configuração ocorre na **Central de administração**, na guia **Configurações globais**, em **Logon único**.

Você tem controle sobre a maneira como os técnicos e administradores poderão efetuar login no Rescue.

Segue um resumo das opções disponíveis em **Configurações globais > Logon único > Método de login permitido**:

- Opção um: **Padrão ou SSO**
 - Os usuários poderão efetuar login com e-mail/senha padrão do Rescue ou com o ID SSO. Ambos os métodos são válidos.
 - Lembre-se: ao permitir logon único, você precisa definir uma Senha SSO principal (na guia Configurações globais) e atribuir um ID SSO por usuário (na guia Organização). Usuários sem um ID SSO não podem usar o logon único.
- Opção dois: **SSO apenas**
 - Os usuários poderão efetuar login somente com o ID SSO. Com essa opção, usuários sem um ID SSO não podem efetuar login.
 - Lembre-se: ao permitir logon único, você precisa definir uma Senha SSO principal (na guia Configurações globais) e atribuir um ID SSO por usuário (na guia Organização).
- Opção três: **SSO apenas e Permitir a usuários sem um ID SSO usar o login padrão**
 - Os usuários com ID SSO poderão efetuar login somente com o ID SSO.
 - Os usuários sem um ID SSO poderão usar o login padrão.

Como funciona

A funcionalidade do SSO faz uso da tecnologia de API.

- Um script hospedado pela empresa faz uma solicitação de HTTP aos serviços de login SSO.
- O serviço de login SSO confirma o login bem-sucedido e recupera a URL de login ou uma mensagem de erro, em caso de falha

- Em seguida, o script hospedado pela empresa avalia o valor retornado.
- Se tiver êxito, o script hospedado pela empresa redireciona o usuário para a URL fornecida. Se não tiver êxito, o gerenciamento de erros será acionado.

A solicitação HTTP é uma sequência de caracteres simples formatada em URL, que contém URL do SSO, IDSSO, ID da empresa e senha do SSO.

URL do logon único (URL do SSO)	Para fazer login no Console técnico baseado na Web: <code>https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetLoginTicket.aspx</code> Para fazer login no Console técnico para desktop: <code>https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx</code>
ID do logon único (IDSSO)	O ID que você define na caixa ID do logon único na guia Organização da Central de Administração ao adicionar ou editar membros da organização.
IDdaEmpresa	Veja o exemplo de código na guia Configurações globais da Central de Administração.
Senha SSO principal	A senha SSO definida na guia Configurações globais .

Um exemplo dessa URL formatada seria:

No caso de login no Console técnico baseado na Web:

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetLoginTicket.aspx?  
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321
```

No caso de login no Console técnico para desktop:

- DTC x86:

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx?  
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321
```

- DTC x64:

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx?  
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321&arch=64
```

Ao fazer essa solicitação, a **IDSSO**, a **Senha** e a **IDdaEmpresa** serão enviadas para o serviço Rescue SSO, que retornará um valor de sequência de caracteres. Uma autenticação bem-sucedida retornaria uma sequência de caracteres similar a:

No caso do Console técnico baseado na Web:

```
OK: https://secure.logmeinrescue.com/SSO/Login.aspx?  
Ticket=6ab9a0f6-d3ce-4f498-8ea7-b9a76a67a0c8
```

No caso do Console técnico para desktop:

- DTC x86:

```
https://secure.logmeinrescue.com/TechConsole/DesktopApp/DownloadSSO.aspx?  
companyid=654321&ticket=4c6f1815-1e0c-43ab-8117-d79b8f523824
```

- DTC x64:

```
https://secure.logmeinrescue.com/TechConsole/DesktopApp/DownloadSSO.aspx?  
companyid=654321&ticket=4c6f1815-1e0c-43ab-8117-d79b8f523824&arch=64
```

Uma autenticação malsucedida retornaria uma sequência de caracteres similar a:

```
ERROR: INVALIDPASSWORD
```

Assim, você poderá processar essa sequência de caracteres, processar em busca de erros e gerenciá-la adequadamente. Em um cenário típico, você usará uma condição IF para processar a sequência de

caracteres retornada e verificar a presença de OK: nos três primeiros caracteres. Se estiver presente, você usará o URL (a última parte da sequência de caracteres processada) e o apresentará ao usuário ou o redirecionará automaticamente.

Logon único: considerações

Como o Logon único requer um ID de usuário autenticado, a etapa lógica é usar as credenciais do Windows. A maioria das linguagens de programação permite que você faça isso com variáveis do lado do servidor. O fator principal é que a conexão do servidor precisa ser uma conexão autenticada (não anônima). Esse é um processo de integração pelo Internet Explorer, que passará as credenciais do Domínio para o servidor da Intranet automaticamente, caso você não permita acesso anônimo. A melhor alternativa é passar o ID de usuário autenticado do seu servidor da Web da Intranet para o serviço SSO como IDSSO.

Enviando dados da sessão para uma URL (Publicar em URL)

Sobre Publicar em URL

A função Publicar em URL é usada juntamente com APIs de integração de CRMs (especialmente `requestPINCode`) para fornecer um conjunto completo de ferramentas de integração de CRMs ou outros aplicativos.

Publicar em URL permite que você hospede o script do seu próprio servidor para gerenciar os dados da sessão do Rescue e processá-los como achar adequado. Alguns exemplos de possíveis utilizações incluem importação de bancos de dados e notificações por email.

Como funciona

- O técnico do Rescue inicia uma sessão de suporte.
- No início e/ou no final de uma sessão, os dados da sessão são transferidos via HTTP Post ou XML para a URL especificada
- O seu script processa os dados conforme especificado em seu código.

Variáveis de Publicar em URL

São as variáveis enviadas pela função Publicação em URL.

[. . .] é substituído pelo valor real dos dados. Este método faz um XML solicitar sua URL. Você gerenciaria isso por meio de um analisador de XML.

Dados da sessão do Rescue	Descrição
<code><iddasessão>[...]</iddasessão></code>	ID da sessão do Rescue
<code><iddotécnico>[...]</iddotécnico></code>	ID do técnico
<code><techssoid>[...]</techssoid></code>	ID de logon único do técnico (conforme definido na guia Organização na Central de administração)
<code><nomedotécnico>[...]</nomedotécnico></code>	Nome do técnico (conforme definido na guia Organização)
<code><techemail>[...]</techemail></code>	Email do técnico (conforme definido na guia Organização)

Dados da sessão do Rescue	Descrição
<descrdotécnico>[...]</descrdotécnico>	Descrição do técnico (conforme definido na guia Organização)
<campoc0>[...]</campoc0>	Valor retornado para o campo de Nome (conforme definido na guia Configurações globais na Central de administração)
<campoc1>[...]</campoc1>	Valor retornado para o Campo personalizado 1 (conforme definido na guia Configurações globais)
<campoc2>[...]</campoc2>	Valor retornado para o Campo personalizado 2 (conforme definido na guia Configurações globais)
<campoc3>[...]</campoc3>	Valor retornado para o Campo personalizado 3 (conforme definido na guia Configurações globais)
<campoc4>[...]</campoc4>	Valor retornado para o Campo personalizado 4 (conforme definido na guia Configurações globais)
<campoc5>[...]</campoc5>	Valor retornado para o Campo personalizado 5 (conforme definido na guia Configurações globais)
<tracking0>[...]</tracking0>	Valor retornado para o campo Rastreamento, normalmente usado para mapeamento de sessões do Rescue para um CRM
<registrodeconversação>[...]</registrodeconversação>	Transcrição de todo o bate-papo mantido desde a publicação anterior
<notes>[...]</notes>	Notas salvas pelo técnico
<tempodeespera>[...]</tempodeespera>	Do início do status Aguardando até o início da sessão (status Ativo) em segundos
<tempodeescolha>[...]</tempodeescolha>	A hora exata em que a sessão entrou no status Ativo (UTC)
<tempolimite>[...]</tempolimite>	A hora exata em que a sessão entrou no status Fechado ou Tempo limite esgotado (UTC)
<worktime>[...]</worktime>	Tempo real de utilização do Console técnico durante a sessão (até a publicação) em segundos
<lastactiontime>[...]</lastactiontime>	A hora exata da última ação tomada pelo técnico no Console técnico (UTC)
<transmitted>[...]</transmitted>	Quantidade de dados transmitidos durante a sessão (até a publicação) em bytes
<platform>[...]</platform>	A plataforma do dispositivo do cliente
<tsurvey0>[...]</tsurvey0>	Valor retornado para a Pergunta 1 da pesquisa técnica (conforme definido na guia Configurações)
<tsurvey1>[...]</tsurvey1>	Valor retornado para a Pergunta 2 da pesquisa técnica
<tsurvey2>[...]</tsurvey2>	Valor retornado para a Pergunta 3 da pesquisa técnica

Dados da sessão do Rescue	Descrição
<tsurvey3>[...]</tsurvey3>	Valor retornado para a Pergunta 4 da pesquisa técnica
<tsurvey4>[...]</tsurvey4>	Valor retornado para a Pergunta 5 da pesquisa técnica
<tsurvey5>[...]</tsurvey5>	Valor retornado para a Pergunta 6 da pesquisa técnica
<tsurvey6>[...]</tsurvey6>	Valor retornado para a Pergunta 7 da pesquisa técnica
<tsurvey7>[...]</tsurvey7>	Valor retornado para a Pergunta 8 da pesquisa técnica
<tsurvey8>[...]</tsurvey8>	Valor retornado para a Pergunta 9 da pesquisa técnica
<tsurvey9>[...]</tsurvey9>	Valor retornado para a Pergunta 10 da pesquisa técnica

Baseado em publicação por HTTP

Este método envia a URL com as variáveis POST integradas no final. É o mesmo que enviar um formulário em HTML. As variáveis usam a mesma convenção de nomenclatura que o formato XML.

```
https://example.com/script.aspx?SessionID=[...]&TechID=[...]&TechSSOID=[...]&TechDescr=[...]&CField0=[...]&CField1=[...]&CField2=[...]&CField3=[...]&CField4=[...]&CField5=[...]&Tracking0=[...]&ChatLog=[...]&Notes=[...]&WaitingTime=[...]&PickupTime=[...]&ClosingTime=[...]&WorkTime=[...]&LastActionTime=[...]&Transmitted=[...]&TSurvey0=[...]&TSurvey1=[...]&TSurvey2=[...]&TSurvey3=[...]&TSurvey4=[...]&TSurvey5=[...]&TSurvey6=[...]&TSurvey7=[...]&TSurvey8=[...]&TSurvey9=[...]
```



Observação: A opção HTTP POST é o dado POST real. O uso do método GET não funcionará adequadamente.

Como publicar dados da sessão em uma URL

Esse recurso permite que você obtenha os dados da sessão do Rescue de seus técnicos e os publique em um script que você tenha criado em seu próprio servidor.

Para implementar esse recurso, é recomendável ter conhecimento de formulários da web ou gerenciamento de XML. Este recurso requer que você codifique e hospede a página/URL de destino para a qual o Rescue está enviando os dados.



Observação: O LogMeln não oferece suporte para a solução de problemas de código.

1. Na Árvore da organização, selecione o **Grupo de técnicos** com que você deseja trabalhar.
2. Selecione a guia **Configurações**.
3. Em **Dados da sessão de exportação**, digite a URL na qual você deseja publicar detalhes da sessão. Você pode publicar dados nos seguintes casos:
 - Sempre que uma sessão é iniciada (sempre que o status Ativo é definido)
 - Somente quando uma sessão é iniciada pela primeira vez (a primeira vez que o status Ativo é definido)

-
- Quando a sessão é finalizada (status Encerrado definido)
 - Quando uma sessão é suspensa ao ser colocada em espera ou transferida para um técnico
 - Quando o Console técnico é atualizado ou fechado
 - Insira uma URL que seus técnicos possam acessar. Por exemplo:
`http://servidor_da_web/caminho`
 - Para autenticação, use este formato:
`http://[nome_de_usuario]:[senha]@servidor_da_web/caminho`
4. Conforme apropriado, escolha publicar detalhes da sessão como **parâmetros em formato HTML** ou **dados em XML**.
 5. Por padrão, o log completo do bate-papo é publicado. Para controlar como os dados do bate-papo são publicados, selecione entre as seguintes opções:
 - Selecione **Omitir texto da conversa da publicação em uma URL** para publicar somente mensagens do sistema. Todo o bate-papo entre o técnico e o cliente é excluído.
 - Selecione **Omitir do armazenamento do centro de dados do Rescue o texto da conversa** para garantir que somente mensagens do sistema sejam passadas para o centro de dados do quando uma sessão é transferida ou posta em espera ou quando o navegador que está executando o Console técnico é atualizado ou fechado durante uma sessão. Somente mensagens do sistema serão publicadas ao final da sessão.
 6. Salve suas alterações.

Integrando o Rescue com outros sistemas (CRM)

Os serviços de integração do LogMeIn Rescue oferecem a você a possibilidade de acessar os dados da sessão de suporte por meio de um conjunto de serviços Web.

As opções de serviços podem ser chamadas por meio do SOAP e também dos métodos HTTP GET e POST, facilitando a integração com seus sistemas e aplicativos externos. Autenticação de login, criação de sessões remotas e recuperação de dados da sessão são apenas algumas das chamadas de API disponíveis.

Saiba mais sobre as integrações de CRM disponíveis, incluindo Salesforce, Zendesk, ServiceNow, ConnectWise PSA, Autotask, Freshdesk, BoldChat, Agiloft, HappyFox e Freshservice:

- [Site de integração](#)
- [Guia de integração](#)

Declaração de suporte

A integração com qualquer plataforma através de uma API requer desenvolvimento. É responsabilidade de cada cliente planejar, prover de recursos e desenvolver seu próprio esforço de integração.

A equipe de suporte do LogMeIn ajudará você com o seguinte:

- O suporte pode fornecer documentação, assistência e visões gerais.
- O suporte pode se esforçar na solução dos problemas implementando uma solução de integração.

A equipe de suporte do LogMeIn *não* poderá fornecer assistência detalhada, como detalhado a seguir.

- O suporte não pode fornecer suporte detalhado para desenvolvimento.
- O suporte não pode gravar código para clientes.
- O suporte não pode depurar o código do cliente.

Cada cliente continua sendo responsável pela criação, verificação e depuração de seu próprio código personalizado.

Gerenciando chaves de API para o SDK móvel de suporte no aplicativo

A SDK de suporte no aplicativo do Rescue para dispositivos móveis permite que seus clientes abram uma sessão de suporte do Rescue dentro do seu aplicativo.

O SDK permite que seu técnico use os seguintes recursos com o Console Técnico do LogMeIn Rescue:

- Recuperar informações do dispositivo
- Bater papo com o usuário final
- Enviar uma URL
- Ver a tela do aplicativo (dependendo da configuração do técnico)
- Anotar na tela do aplicativo

O SDK está disponível para plataformas iOS e Android. Consulte os detalhes na página [LogMeIn Rescue In-App Support Documentation](#) (Documentação de suporte no aplicativo do LogMeIn Rescue) (somente em inglês).

Problemas? Consulte as respectivas páginas de perguntas frequentes para [iOS](#) e [Android](#).

Como gerar uma chave de API

O SDK usa uma chave de API para autenticar seu aplicativo com o Rescue. Você precisa gerar uma chave de API na Central de administração para seu aplicativo iniciar sessões usando o SDK.

1. Na guia **Configurações globais**, clique em **Gerenciar chaves de API** na seção **Chave de API**. A janela **Chaves de API** é exibida.
2. Clique em **Criar chave de API nova**.
3. Insira o identificador exclusivo do seu aplicativo.
 - Se você desenvolve para Android, insira o *nome do pacote*. Você encontra o nome do pacote no atributo de pacote do elemento raiz do seu arquivo de manifesto.
 - Se você desenvolve para iOS, insira a *ID de pacote*. Consulte a documentação [iOS Developer Library](#) (Biblioteca do desenvolvedor de iOS) (somente em inglês) para saber como encontrar e definir o ID de pacote.
4. Clique em **Criar**.

Você deve fornecer a chave de API criada ao iniciar programaticamente uma sessão do Rescue usando o SDK.

Você pode editar e desabilitar chaves de API na Central de administração. Passe o cursor do mouse sobre a chave que você quer modificar na lista de chaves de API e clique no ícone **Modificar**. Faça suas alterações e clique em **Salvar**. A chave de API é atualizada instantaneamente.

Referência de API

Para ver a documentação da API e outras informações de integração e personalização, consulte [LogMeIn Rescue API Guide](#) (Guia de API do LogMeIn Rescue) (somente em inglês).

Aviso legal

PUBLICADO POR

LogMeIn, Inc.
320 Summer Street Suite 100
Boston, MA 02210

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte do conteúdo deste documento pode ser reproduzida ou transmitida sob qualquer forma ou por qualquer meio sem a permissão por escrito do editor.

AppGuru™, LogMeIn Backup®, BoldChat®, LogMeIn® Central™, Cubby™, LogMeIn Hamachi®, join.me®, LogMeIn Pro®, LogMeIn Rescue® ou LogMeIn® Rescue+Mobile™ e Xively™, juntamente com o software relacionado, incluindo o Network Console™ e outros termos referidos nesta publicação são marcas registradas e marcas de serviço da LogMeIn, Inc., podendo ser registradas em escritórios de patentes e marcas comerciais dos Estados Unidos e em outros países. Todas as outras marcas comerciais e marcas comerciais registradas são propriedade de seus respectivos proprietários.

Esta publicação pode conter as marcas comerciais e as marcas de serviço de terceiros, e tais marcas comerciais e marcas de serviço pertencem a seus respectivos proprietários. Essas marcas podem estar registradas e/ou podem ser utilizadas nos Estados Unidos e em outros países. Essas marcas de terceiros podem incluir, sem limitação a, BlackBerry, Windows, Apple, iPhone, iPod touch, iTunes App Store e marcas comerciais, nomes e logotipos relacionados. Essas marcas de terceiros são de propriedade, respectivamente, de Research In Motion Limited, Microsoft Corporation e Apple, Inc., e são marcas registradas e/ou usadas nos EUA e em outros países.

AS ESPECIFICAÇÕES E INFORMAÇÕES RELACIONADAS AOS PRODUTOS E SERVIÇOS DESTE MANUAL ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÃO SEM AVISO. TODAS AS DECLARAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DESTE MANUAL SÃO CONSIDERADAS PRECISAS, MAS SÃO APRESENTADAS SEM GARANTIA DE QUALQUER TIPO, EXPRESSA OU IMPLÍCITA. OS USUÁRIOS DEVEM TER RESPONSABILIDADE TOTAL SOBRE A APLICAÇÃO DE QUALQUER PRODUTO E SERVIÇO. A LICENÇA E A GARANTIA LIMITADA DO PRODUTO E DOS SERVIÇOS QUE O ACOMPANHAM SÃO ESTABELECIDAS NOS [TERMOS E CONDIÇÕES](#) DA LOGMEIN E ESTÃO INCORPORADAS AQUI POR ESTA REFERÊNCIA.

Índice

A

- acesso não supervisionado 64, 65
 - sobre 64
- administrador 13
- administrador principal 12
- adquirir assinaturas 6
- aplicativos ausentes 35
- aplicativos indesejados 35
- APN 36
- assinatura
 - suplemento móvel 34
- Atrasar o início automático de sessões de canal 44
- autenticação
 - configurar uma política global de senha 20
 - logon único (SSO) 118
 - para monitoramento do técnico 51
- Autenticação de dois fatores 20, 21

B

- bate-papo
 - permissões 18

C

- calling card
 - aplicar instalador 82
 - gerar 81
- Calling Card 80
 - implantar no cliente 84
- campos personalizados 71, 72
- canais
 - ativar 26
 - atribuir a um grupo 26
 - configurar a lógica de início automático 44
 - Atrasar início automático 44
 - configurar a lógica de transferência automática 43
 - configurar horário comercial 45
 - editar campos personalizados 71
 - integrar 26
 - negar acesso (técnico individual) 27
 - sobre 26, 89
 - testar 28
- Central de administração 41
 - visão geral 6
- Central de controle 52
- Chave de API 124
- coleção de scripts 89, 90
- comportamento de sincronização da área de transferência 74
- conectando
 - por Calling Card 80

- configurações de gravação da tela 73
- configurar o método de autenticação 65
- Console técnico
 - visão geral 6

D

- Daemon do Mac 29
- desabilitar papel de parede e efeitos visuais 75
- desabilitar teclas 32
- Dispensar de sessões atribuídas automaticamente 44

E

- efetuar logout
 - técnico 67
- estado ausente 67
- estado ocupado 67
- estendida 109
- exibição compacta 22
- exibição estendida 22
- exibir termos de serviço personalizados 39

F

- fornecer ao usuário a opção de desinstalação 39

G

- gerenciamento de sessão 43
- gerenciar computadores com acesso não supervisionado 64
- grupo de administradores 14

H

- horário comercial 45

I

- idiomas
 - Central de administração 9
 - configurações do lado do cliente 10
 - definir idioma do Console técnico 9, 10
 - suportados 8
- iniciar automaticamente sessões em espera 44
- iniciar automaticamente sessões privadas 43
- Instant Chat
 - configuração e personalização 79
 - configurar como padrão 29
 - URLs permitidos para a personalização do Instant Chat 79

- integração 120, 123, 124
- Integração de CRM 123
- Integração de CRMs 120
- intervalos
 - aguardar sessão 47
 - alarmes 47
 - código particular 47
 - conectar sessão 47
 - sessão ociosa 47
 - técnico 67

L

- lens 41
- Lens 41
- limites de sessão por técnico 67
- logon único (SSO) 118
- logout automático 67

M

- máximo de sessões 67
- miniaplicativo
 - aplicar um logotipo e um ícone personalizados 31
 - escolher o miniaplicativo padrão 29
 - iniciar automaticamente como serviço do sistema do Windows 29
 - móvel 39
- modificar script 90
- monitorando 52
- monitorar bate-papo 59
- monitorar técnicos
 - passo a passo 50
- móvel
 - configurações do miniaplicativo 39

N

- não há técnicos disponíveis 45, 46
- notificação durante monitoramento da área de trabalho 51

P

- padrão
 - comportamento de sincronização da área de transferência 74
 - configurações de gravação da tela 73
- papel de parede
 - desativar 75
- Permissão 41
- permissões
 - avisar ao iniciar 33
 - grupo de técnicos 15
 - Grupo de técnicos 82
- permitir que os técnicos usem o suplemento móvel 34
- personalizar
 - Aparência do Calling Card 82

- personalizar (*continued*)
 - aparência do miniaplicativo 31
 - aparência do miniaplicativo móvel 38
 - campos personalizados 71, 72
 - código do canal 26
 - Instant Chat 79
 - link informativo 68
 - pesquisa com o cliente 77
 - pesquisa com técnico 76
- pesquisa com o cliente 77
- prioridade de mouse e teclado durante o controle remoto 30

R

- Referência de API 125
- relatório
 - auditar listar tudo 114
 - campos personalizados 106
 - desempenho listar tudo 95
 - desempenho resumo 96
 - emissão de pesquisa com o cliente listar tudo 94
 - emissão de pesquisa com o cliente resumo 95
 - gerar 92
 - login listar tudo 97
 - pesquisa com o cliente listar tudo 93
 - pesquisa com o cliente resumo 93
 - pesquisa com técnico 110
 - reconectando 116
 - registro de bate-papo 103, 104
 - registro de bate-papo de colaboração 105
 - registro de bate-papo de técnico externo 113
 - reinicializar 116
 - resumo da sessão 102
 - resumo de login 98
 - sessão listar tudo 99
 - sessões malsucedidas listar tudo 111
 - sessões malsucedidas resumo 112
 - sessões perdidas estendidas listar tudo 112
 - sessões perdidas listar tudo 107, 112
 - sessões perdidas resumo 108
 - sessões transferidas 108, 109
- relatórios
 - padrão 92
 - post-to-URL 122
- Rescue Applet
 - idiomas suportados 8
- respostas e URLs predefinidos
 - compartilhe 69
 - criar 69
 - exportar 69
 - gerenciar 69
 - importar 69
- Retenção de endereço IP 11

S

- script centralizado 90
- SDK móvel 124

- SDK no aplicativo 124
- segurança
 - conta 11
 - visão geral 11
- senha
 - configurar uma política global 20
- Serviço do sistema do Windows 29
- sessões
 - colocar em espera 48
 - fechar 48
 - gerenciar 42
 - iniciar 48
 - iniciar automaticamente 43, 44
 - atrasar o início automático 44
 - intervalos 47
 - transferir 48
 - transferir automaticamente 43
- suplemento móvel
 - ativar 34
 - comprar 34
 - visão geral 7
- Suporte no aplicativo 124

T

- técnicos
 - adicionar 19
 - configurar permissões (grupo de técnicos) 15
 - editar 19
 - monitorar a área de trabalho de um técnico 50
 - pesquisa preenchida por 76
- termos de serviço
 - móvel 39
- termos e condições 32
- transferência automática 43

V

- verificação de firmware 35
- Verificação em duas etapas
 - Central de administração 20
 - Impor 20
 - Restaurar 21
- visibilidade de hierarquia 22
- visibilidade de transferência 22
- VoIP 41