



Dez coisas que você precisa experimentar

LogMeIn Rescue

Dez coisas que você precisa experimentar

Novo no LogMeIn Rescue? Este guia vai lhe mostrar os primeiros passos.

Dica: há referências e instruções completas disponíveis em help.LogMeIn.com.

Faça isto antes de qualquer coisa!

Este não é o passo número um. Isto deve ser feito antes do número um.

- Certifique-se de ter se inscrito para uma avaliação.
- Certifique-se de estar conectado à sua conta.
- Certifique-se de estar com o Console Técnico em execução em um navegador compatível.
- O ideal é ter outro computador à mão, ou uma sessão virtual (por exemplo, usando o VMware). Dessa forma, você pode fazer o papel de cliente e de técnico ao mesmo tempo. Sublinhamos a palavra cliente sempre que você precisar agir no papel de cliente.

Aqui estão! 10 coisas para experimentar

- 1 **Inicie uma sessão**
- 2 **Resolva problemas no computador do cliente**
- 3 **"Resgate" alguém**
- 4 **Transfira arquivos entre computadores**
- 5 **Reinicialize**
- 6 **Controle um smartphone**
- 7 **Conecte-se sem ninguém no dispositivo do cliente**
- 8 **Grave suas sessões**
- 9 **Conecte-se na LAN**
- 10 **Experimente o Rescue Lens**

1 Inicie uma sessão

Qual é a tarefa?

Você vai iniciar uma sessão de código PIN com um cliente (por enquanto, você vai fingir ser o cliente).

Quando tempo vai levar?

Menos de cinco minutos.

Experimente por sua conta...

Tudo começa com um clique

Clique em **Nova sessão**.



Clique na guia Código PIN

O Rescue oferece muitas maneiras de se conectar aos clientes. O código PIN é o mais popular. Em **Método de conexão**, clique na guia **Código PIN**.

Crie um código PIN

Clique no botão **Criar código PIN**.

O cliente insere o PIN

Peça para o cliente acessar o site de entrada de código PIN: **LogMeIn123.com**.

O cliente insere o PIN e clica em **Iniciar download**.



O cliente vê uma caixa de diálogo solicitando que ele baixe o miniaplicativo Rescue.

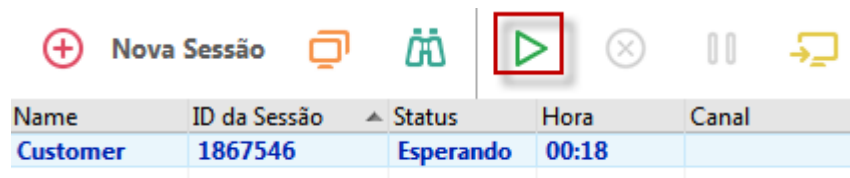
O cliente baixa e executa o miniaplicativo Rescue

Peça ao cliente que clique em **Executar** (talvez ele tenha de clicar duas vezes) para baixar e executar o miniaplicativo. O download deve durar em torno de 15 a 30 segundos.

O procedimento exato pode variar de acordo com o sistema operacional e o navegador do cliente. Para clientes que precisam de cuidados especiais, criamos um [guia passo a passo para conexão](#).

Assuma a sessão

Para assumir a sessão, basta clicar duas vezes nela (ou selecioná-la e clicar em **Iniciar sessão**).



O status do cliente mudará para Ativo e você estará conectado!

Precisa de mais informações?

Se precisar de instruções passo a passo mais completas, há uma seção inteira sobre como iniciar sessões no [Guia do usuário do Console Técnico](#). Você também pode ler sobre os prós e contras de cada método de conexão.

2 Resolva problemas no computador do cliente

Descubra o que há de errado. Não com o mundo, só com o computador do cliente.

Qual é a tarefa?

Você vai recuperar **informações de sistema** do computador do cliente. Você vai conhecer mais sobre a máquina do cliente antes de iniciar o controle remoto.

Quando tempo vai levar?

Menos de cinco minutos.

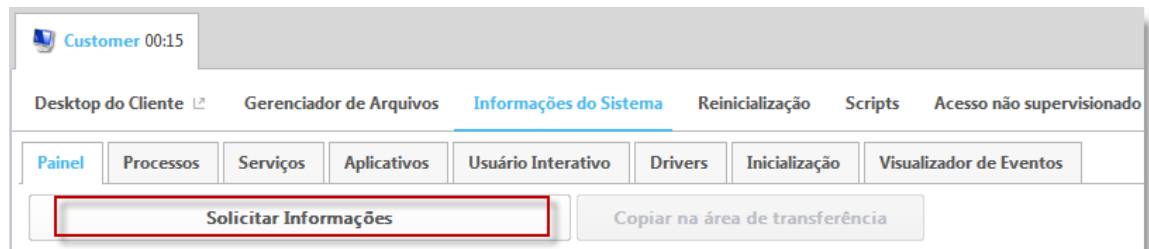
Experimente por sua conta...

Inicie uma sessão

Precisa se lembrar de como faz? Vá para [Inicie uma sessão](#) (o número 1 da lista).

Vá para a guia **Informações do sistema**

Quando a sessão estiver Ativa, clique na guia **Informações do Sistema** do Console técnico. Você verá várias outras guias, como Processos, Serviços, Aplicativos e mais. Clique em **Solicitar Informações** em qualquer guia.



O cliente pode ser solicitado a aceitar ou recusar sua solicitação de informações. Se for, peça a ele que aceite a solicitação. As informações aparecem em sua tela.

Explore à vontade!

Os dados são somente leitura. Use-os para descobrir o que pode estar errado no computador do cliente.

Precisa de mais informações?

Há uma seção inteira sobre as Informações do sistema no [Guia do usuário do Console Técnico](#).

3 "Resgate" alguém

Afinal, o programa não se chama LogMeIn "Rescue" à toa.

Qual é a tarefa?

Você vai iniciar uma sessão e controlar o computador remoto.

Quando tempo vai levar?

Menos de cinco minutos.

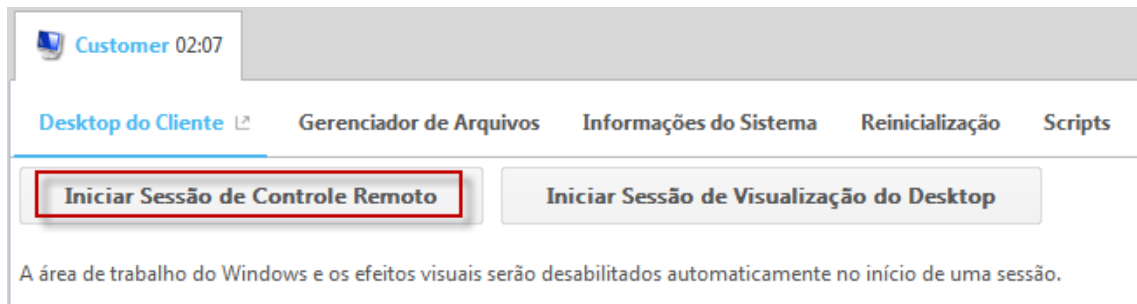
Experimente por sua conta...

Inicie uma sessão

Precisa se lembrar de como faz? [Inicie uma sessão](#) (o número 1 da lista).

Inicie o controle remoto

Com a sessão Ativa, clique em **Iniciar sessão de controle remoto**.



O cliente pode ser solicitado a aceitar ou recusar sua solicitação de controlar seu computador. Se for, peça a ele que aceite a solicitação.

Não vá ficar tonto!

As coisas podem ficar estranhas quando você controla o mesmo computador que executa o Console Técnico.

É melhor controlar outra máquina, ou usar um simulador (como o VMware).

Explore à vontade!



Precisa de mais informações?

Se precisar de instruções detalhadas, há uma seção inteira sobre o controle remoto no [Guia do usuário do Console Técnico](#).

4 Transfira arquivos entre computadores

Qual é a tarefa?

Você vai iniciar uma sessão do Gerenciador de arquivos e copiar um arquivo para o computador do cliente.

Quando tempo vai levar?

Menos de cinco minutos.

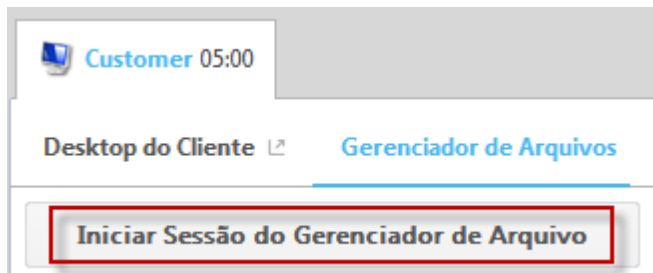
Experimente por sua conta...

Inicie uma sessão

Precisa se lembrar de como faz? Vá para [Inicie uma sessão](#) (o número 1 da lista).

Inicie o Gerenciador de arquivos

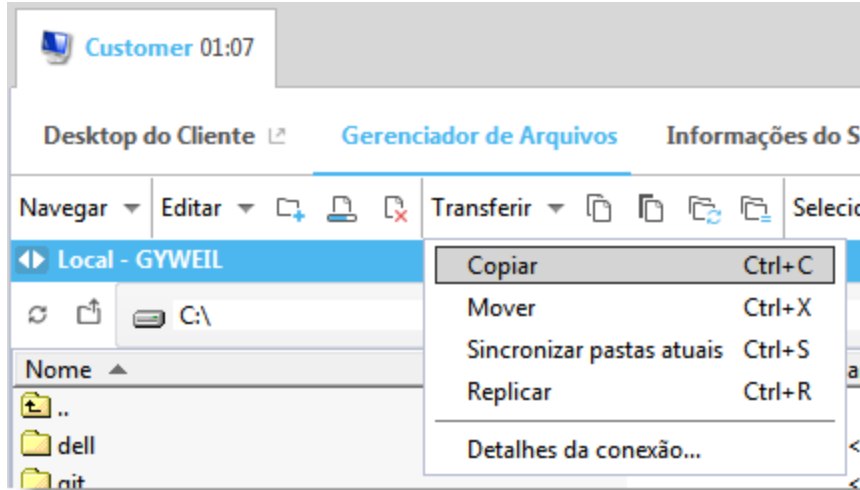
Na guia **Gerenciador de arquivos** do Console Técnico, clique em **Iniciar sessão do Gerenciador de arquivos**.



O cliente pode ser solicitado a aceitar ou recusar sua solicitação para gerenciar arquivos. Se for, peça a ele que aceite a solicitação.

Copie um arquivo

Selecione um arquivo à esquerda. Arraste-o para o outro computador. Pronto. Se preferir, pode selecionar um arquivo e usar **Transferir > Copiar** (ou simplesmente Ctrl+C) para copiá-lo para o computador do cliente.



Explore à vontade!

Use a barra de ferramentas Gerenciador de arquivos para trabalhar com os arquivos e pastas do cliente. Todas as outras guias do espaço de trabalho permanecem disponíveis.



Para encerrar a sessão do Gerenciador de arquivos, clique no **X** vermelho na barra de ferramentas Gerenciador de arquivos.

A janela do Gerenciador de arquivos é fechada, mas a sessão permanece ativa.

Precisa de mais informações?

Há uma seção inteira sobre o Gerenciador de arquivos no [Guia do usuário do Console Técnico](#), incluindo detalhes sobre cada uma das funções disponíveis e uma lista completa de atalhos.

5 Reinicialize

A outra máquina, não a sua.

Qual é a tarefa?

Reinicialize o computador do cliente.

Quando tempo vai levar?

Menos de cinco minutos.

Experimente por sua conta...

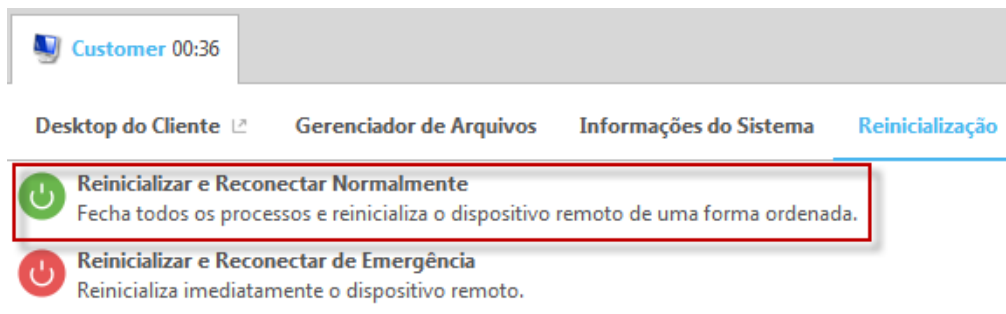
Inicie uma sessão

Precisa se lembrar de como faz? Vá para [Inicie uma sessão](#) (o número 1 da lista).

Vá para a guia Reinicializar



Clique em Reinicializar e reconectar normalmente



Experimente os outros métodos de reinicialização

É mágico, não?

6 Controle um smartphone

Qual é a tarefa?

Controle um smartphone de sua escolha.

Do que preciso?

Você precisa de um smartphone compatível. Consulte uma [lista dos dispositivos compatíveis](#).

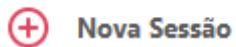
Quando tempo vai levar?

Menos de cinco minutos.

Experimente por sua conta...

Inicie uma sessão por SMS

Clique em **Nova sessão**.



Clique na guia **SMS**.

A janela "Criar nova sessão" contém as seguintes opções:

- Tipo de sessão:** Padrão, Rescue Lens
- Nome (opcional):** Campo de texto vazio
- Custom Field 1 (opcional):** Campo de texto vazio
- Custom Field 2 (opcional):** Campo de texto vazio
- Método de conexão:** Código PIN, E-mail, Link, SMS
- Envia um SMS com um link para o aplicativo Rescue+ Mobile e um código PIN exclusivo de 6 dígitos.
- Para:
- Plataforma do dispositivo:
- Botão **Enviar SMS**
- Botão **Fechar**

Envie o SMS para o cliente.

Abra o SMS e execute o miniaplicativo

Finja que você é o cliente.

No smartphone, abra o SMS e inicie o miniaplicativo do Rescue.

Ative a sessão no Console Técnico

Com o miniaplicativo em execução, volte ao Console Técnico e ative a sessão.

Explore à vontade!

Inicie o controle remoto, gerencie arquivos e obtenha informações do sistema.

Precisa de mais informações?

Há uma seção chamada “Controlando um dispositivo móvel” no [Guia do Usuário do Console Técnico](#).

7 Conecte-se sem ninguém no dispositivo do cliente

Qual é a tarefa?

Configure o acesso não supervisionado.

Quando tempo vai levar?

Pouco mais de cinco minutos.

O que mais preciso saber?

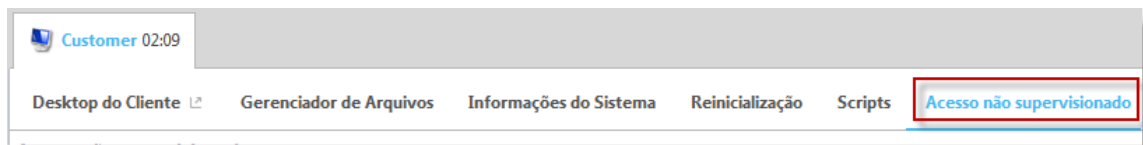
O acesso não supervisionado permite que você se conecte a um computador remoto quando não houver nenhum usuário presente. Às vezes, não é possível resolver um problema em uma única sessão do Rescue, então você pode voltar mais tarde, mesmo que o cliente não esteja lá.

Experimente por sua conta...

Inicie uma sessão

Precisa se lembrar de como faz? Vá para [Inicie uma sessão](#) (o número 1 da lista).

Clique na guia Acesso não supervisionado.



Diga ao Rescue como você pretende se autenticar ao computador remoto

Você pode escolher entre as opções a seguir:

- Exigir credenciais de administrador válidas no início de cada sessão não supervisionada
- Usar as credenciais inseridas pelo cliente durante configuração

Defina a duração do acesso não supervisionado

Com as configurações deste exemplo, você teria acesso ao computador remoto todos os dias até 27 de janeiro de 2016.

Permitir acesso não supervisionado: para 1 dias

até 27 Jan 2016 - 04 : 46 Tarde

indefinidamente

Intervalo de tempo diário: 12 : 00 Manhã - 12 : 00 Manhã

Clique em Solicitar acesso não supervisionado

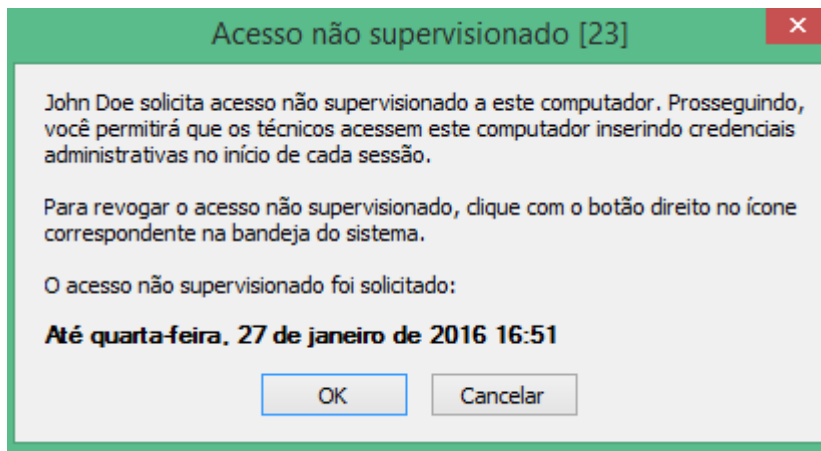
Clique em **Solicitar acesso não supervisionado** para enviar a solicitação ao cliente.

Nome: Customer

Descrição

Solicitar acesso não supervisionado

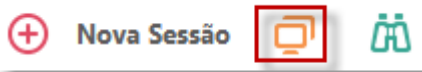
O cliente aprova a solicitação.



MAIS TARDE...

Inicie a sessão não supervisionada

Durante o tempo especificado (ou a qualquer momento se a permissão for indefinida), o técnico clica no ícone **Computadores** e seleciona um computador na lista de computadores não supervisionados acessíveis.



O PC do cliente deverá estar ligado e não no modo de hibernação para que o técnico possa iniciar uma sessão não supervisionada.

Autentique-se

Você efetua login automaticamente usando credenciais do cliente ou se autentica no computador não supervisionado usando credenciais de administrador.

Preste suporte

Cada sessão não supervisionada começa como qualquer outra sessão do Rescue:

- Todas as guias estão disponíveis (de acordo com as permissões de grupo de técnicos)
- O controle remoto está disponível, mas não ativo

Ao final da sessão, o computador retornará ao status em que estava antes dela (ou seja, se estava bloqueado, será bloqueado).

Precisa de mais informações?

Tanto o [Guia do usuário do Console Técnico](#) quanto o [Guia do administrador](#) têm informações mais detalhadas sobre o acesso não supervisionado.

8 Grave suas sessões

Qual é a tarefa?

Grave uma sessão de controle remoto.

Quando tempo vai levar?

Cerca de cinco minutos.

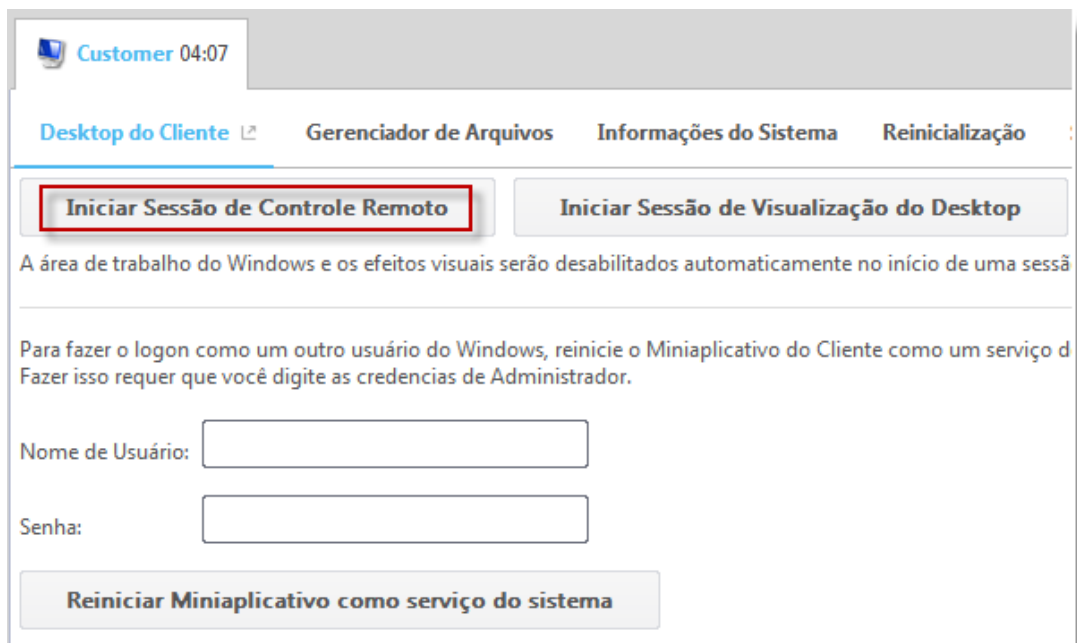
Experimente por sua conta...

Inicie uma sessão

Precisa se lembrar de como faz? Vá para [Inicie uma sessão](#) (o número 1 da lista).

Inicie o controle remoto

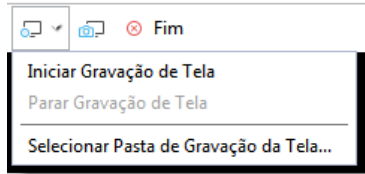
Depois de se conectar, clique em **Iniciar sessão de controle remoto**.



O cliente pode ser solicitado a aceitar ou recusar sua solicitação de controlar seu computador. Se for, peça a ele que aceite a solicitação.

Inicie a gravação

Clique no botão **Gravação de tela** na barra de ferramentas Controle remoto e depois em **Iniciar gravação de tela**.



Um ponto vermelho vai aparecer no botão enquanto você estiver gravando.



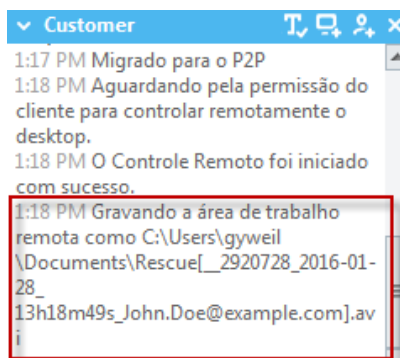
Interrompa a gravação

Clique no botão novamente e escolha **Parar gravação de tela**.

Veja sua gravação

Se você não especificar um local para sua gravação de tela no Console Técnico ou no Centro de Administração, confira sua gravação em C:\Windows.

Dica: o local da gravação é indicado no log da sessão.



Observação: as sessões gravadas podem ser salvas como arquivos AVI ou no formato RCREC. RCREC é um formato proprietário da LogMeIn que deve ser convertido em AVI usando o [Conversor AVI do Rescue](#). Cada opção de AVI oferece tamanhos de arquivo semelhante, 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 desenvolvido para oferecer a mais alta qualidade geral, mas requer o [codec do LogMeIn](#) para reprodução.

Quer saber mais?

Depois que se acostumar, você pode explorar configurações avançadas no **Centro de Administração**, na guia **Configurações**. Consulte a seção “Como configurar a gravação de tela” do Guia do usuário do Centro de Administração.

9 Conecte-se na LAN

Qual é a tarefa?

Ofereça suporte e manutenção dentro de sua LAN sem interação com o usuário final.

O recurso **Conectar na LAN** permite que os técnicos se conectem a qualquer computador em sua rede local.

Quando tempo vai levar?

Cerca de cinco minutos.

O que preciso saber?

O Grupo de técnicos do técnico em questão deve ter permissão para **Conectar dentro da LAN** no Centro de Administração.

Experimente por sua conta...

Clique no ícone Computadores

Na barra de ferramentas Sessão, clique no ícone **Computadores**.



Clique na guia Conectar na LAN

Clique na guia **Conectar na LAN** para ver uma lista de computadores que você pode acessar na rede local.

Dica: filtre os computadores por nome ou por endereço IP. Você pode pesquisar e conectar a qualquer momento. Você não precisa esperar que toda a lista de computadores seja carregada.

Escolha um computador

Clique duas vezes no computador que você deseja acessar.

Autentique-se

Se não possuir direitos de Administrador, você será solicitado a inserir as credenciais de login do computador que deseja acessar.

A imagem mostra uma janela de autenticação com o seguinte conteúdo: o texto 'Digite seu nome de usuário e sua senha de administrador.', um campo de entrada rotulado 'Nome de Usuário:', um campo de entrada rotulado 'Senha:', uma caixa de seleção rotulada 'Lembrar este login neste computador', e dois botões rotulados 'OK' e 'Cancelar'.

Clique em **OK** para se conectar ao computador. A sessão aparece como Em espera no Console Técnico. O miniaplicativo é iniciado no computador remoto.

Inicie a sessão

Clique em **Iniciar sessão** ou clique duas vezes na sessão.

Pronto

Prossiga como de costume com sua sessão do Rescue. O cliente não precisa conceder acesso ao computador; sendo assim, você pode gerenciá-lo sem interação com o cliente.

10 Experimente o Rescue Lens

Experimente a solução de suporte por transmissão de vídeo ao vivo do Rescue

Qual é a tarefa?

Você vai iniciar uma sessão do Lens e uma transmissão de câmera ao vivo com um dispositivo móvel.

Do que preciso?

Você precisa de um dispositivo com Android 4.1 ou superior ou iOS 7 ou superior.

O Grupo de técnicos do técnico em questão deve ter a permissão Lens no Centro de Administração.

Quando tempo vai levar?

Menos de cinco minutos.

Experimente por sua conta...

Inicie uma sessão do Lens

Clique em **Nova sessão**.

Escolha **Rescue Lens** como tipo de sessão.

Criar nova sessão

Tipo de sessão

Padrão Rescue Lens

Name (opcional)

Custom Field 1 (opcional)

Custom Field 2 (opcional)

Método de conexão

Código PIN E-mail Link SMS

Envia um SMS com um link para o aplicativo Rescue Lens e um código PIN exclusivo de 6 dígitos.

Para:

Clique na guia **SMS**.

Envie o SMS para o cliente.

Abra o SMS e execute o aplicativo

No smartphone, abra o SMS e instale e/ou inicie o aplicativo do Lens.



No aplicativo, insira o código PIN fornecido no SMS.

Ative a sessão no Console Técnico

Com o miniaplicativo em execução, volte ao Console Técnico e ative a sessão.

Explore à vontade!

Use o Quadro branco inteligente (anotações que ficam anexas ao objeto que aparece atrás do desenho), congele a tela da câmera, use o bate-papo ou experimente a gravação de tela.

Precisa de mais informações? Confira o [Guia do usuário do Rescue Lens](#).