Guida per l'utente di Rescue Lens



Sommario

Rescue Lens in breve	3
Requisiti di sistema per Rescue Lens	3
Restrizioni e limitazioni della Console web di Lens	4
Avvio di una sessione di Rescue Lens	5
Avvio di una sessione di Rescue Lens dalla Console dei tecnici tramite PIN	5
Avvio di una sessione di Rescue Lens dalla Console dei tecnici tramite SMS	6
Avvio di una sessione di Rescue Lens dalla Console dei tecnici tramite e-mail	7
Avvio di una sessione di Rescue Lens dalla Console dei tecnici tramite link e strumento di messaggistica	8
Avvio di una sessione di Rescue Lens dalla Console web tramite PIN	9
Avvio di una sessione di Rescue Lens dalla Console web tramite SMS	10
Avvio di una sessione di Rescue Lens dalla Console web tramite e-mail	12

Rescue Lens in breve

Rescue Lens è la soluzione di supporto con funzionalità video e VoIP integrato di LogMeln. Con Rescue Lens i clienti possono usare il loro smartphone per trasmettere direttamente ai tecnici del supporto lo streaming video dal vivo, in modo protetto. I tecnici del supporto possono vedere il problema con i loro occhi, e sono così in grado di guidare gli utenti finali a distanza nell'individuazione e soluzione del problema, nella configurazione dei prodotti, nella segnalazione di reclami e altro.

Rescue Lens è disponibile sia come servizio che come funzione di LogMeln Rescue. Per i prezzi e le opzioni di sottoscrizione più recenti, visita *https://www.logmeinrescue.com/*.



Importante: Questa guida è valida per gli utenti con sottoscrizione a Rescue Lens. Se hai la sottoscrizione a LogMeln Rescue, visita *http://help.logmein.com* per informazioni su Lens.

Gli utenti con sottoscrizione a Rescue Lens (senza LogMeln Rescue) possono accedere a Lens mediante la Console dei tecnici su un PC Windows oppure mediante la Console web di Lens in un browser Google Chrome su un PC Windows o su Mac.

Le funzioni di Rescue Lens disponibili per i tecnici possono dipendere dalle impostazioni nel Centro amministrativo di Rescue. Per maggiori informazioni, consulta la *Guida per gli amministratori di LogMeln Rescue*.

Requisiti di sistema per Rescue Lens

Per i requisiti di sistema aggiornati, visita *help.logmein.com*.

Restrizioni e limitazioni della Console web di Lens

Le seguenti funzioni non sono disponibili per la Console web di Lens.

- Chat
- Configura impostazioni di visualizzazione
- Sospensione delle sessioni
- Registrazione delle schermate
- Trasferimento delle sessioni
- Reporting

La generazione di report nel Centro amministrativo di Rescue per le sessioni avviate nella Console web di Lens non è disponibile.

Avvio di una sessione di Rescue Lens

Avvio di una sessione di Rescue Lens dalla Console dei tecnici tramite PIN

Limitazione: Un tecnico può gestire una sola sessione di Lens attiva alla volta.

- 1. Accedi alla Console dei tecnici.
- 2. Nella barra degli strumenti Sessione, fai clic su Nuova sessione.

Viene visualizzata la finestra Crea nuova sessione.

- Inserisci il nome o l'identificativo del cliente nel campo Nome.
 Tale nome sarà visualizzato nella scheda Sessioni attive e nell'Elenco delle sessioni.
- 4. Seleziona la scheda Codice PIN.
- Fai clic su Crea codice PIN.
 Un codice PIN a 6 cifre viene generato e visualizzato nella finestra Crea nuova sessione e nel Registro di sessione.
- 6. Chiedi al cliente di avviare l'app Rescue Lens, disponibile su Google Play o nell'App Store.





Importante: Assicurati che il cliente stia usando l'app Rescue Lens e non l'app Rescue+Mobile.

Il cliente può visualizzare un'esercitazione. Può toccare Salta o OK.

- 7. Al cliente viene richiesto di consentire l'accesso alla telecamera e al microfono del dispositivo. Chiedi al cliente di toccare **OK**.
- Chiedi al cliente di inserire il PIN.
 A questo punto l'immagine della telecamera potrebbe essere già visualizzata sul dispositivo mobile del cliente, ma non viene ancora inviata alla Console dei tecnici.
- 9. Chiedi al cliente di accettare il Contratto di licenza con l'utente finale. La sessione viene visualizzata nella Console dei tecnici.
- 10. Preleva la sessione selezionandola nell'elenco delle sessioni, quindi fai clic su Avvia.

	🕂 Nuov	a sessione	n <i>i</i> a	8		⊑ ₊ 2,
Opzioni Strumenti	Name Customer X	ID sessione 4 1862153	Stato In sospeso	Ora 00:08	Canale	Custom Field 1
Sessione 1862154 in sospeso	IVIT JACK DIACK	1802134	in sospeso	10:51		
Vivessuna sessione ×	Nessuna	sessione				
	Click2Fix	Desktop del c	liente ∟2	Gestione file	Informazioni su	l sistema Confi

Viene avviata la sessione di supporto di Rescue Lens; la telecamera del dispositivo del cliente invia al tecnico lo streaming video dal vivo. L'audio di Lens consente a cliente e tecnico di comunicare tramite una connessione VoIP.



Avvio di una sessione di Rescue Lens dalla Console dei tecnici tramite SMS

Limitazione: Un tecnico può gestire una sola sessione di Lens attiva alla volta.

- 1. Accedi alla Console dei tecnici.
- 2. Nella barra degli strumenti Sessione, fai clic su Nuova sessione.

Viene visualizzata la finestra Crea nuova sessione.

- Inserisci il nome o l'identificativo del cliente nel campo Nome.
 Tale nome sarà visualizzato nella scheda Sessioni attive e nell'Elenco delle sessioni.
- 4. Seleziona la scheda SMS.
- Inserisci il numero di telefono del cliente nel campo A: (To:).
 L'SMS contenente il codice PIN sarà inviato a tale numero di telefono.
- 6. Fai clic su Invia SMS.
- 7. Chiedi al cliente di aprire l'SMS e di toccare il link per avviare l'app Rescue Lens.



Nota: Se l'app Rescue Lens non è già installata nel dispositivo del cliente, il cliente viene prima reindirizzato a Google Play o all'App Store per installare l'app.



Nota: La procedura di download può variare a seconda del sistema operativo del cliente.

Il cliente può visualizzare un'esercitazione. Può toccare Salta o OK.

8. Al cliente viene richiesto di consentire l'accesso alla telecamera e al microfono del dispositivo. Chiedi al cliente di toccare **OK**.

A questo punto l'immagine della telecamera potrebbe essere già visualizzata sul dispositivo mobile del cliente, ma non viene ancora inviata alla Console dei tecnici.

- 9. Chiedi al cliente di accettare il Contratto di licenza con l'utente finale. La sessione viene visualizzata nella Console dei tecnici.
- 10. Preleva la sessione selezionandola nell'elenco delle sessioni, quindi fai clic su Avvia.

	🕂 Nu	ova sessione	0 Ä	\triangleright	\otimes II	₽ □	n, 2,
Opzioni Strumenti	Name	ID sessione		Ora	Canale	Custo	m Field 1
🤰 🍠 💿 John Doe - Example Corp.	Customer X Mr Jack Blac	1862153 k 1862154	In sospeso In sospeso	00:08			
Sessione 1862154 in sospeso							
 Nessuna sessione 							
	Nessu	ina sessione					
	Click2	Fix Desktop	del cliente 년	Gestione fi	le Informa	azioni sul sistem	ia Confi

Viene avviata la sessione di supporto di Rescue Lens; la telecamera del dispositivo del cliente invia al tecnico lo streaming video dal vivo. L'audio di Lens consente a cliente e tecnico di comunicare tramite una connessione VoIP.

Avvio di una sessione di Rescue Lens dalla Console dei tecnici tramite e-mail



Limitazione: Un tecnico può gestire una sola sessione di Lens attiva alla volta.

- 1. Accedi alla Console dei tecnici.
- 2. Nella barra degli strumenti Sessione, fai clic su Nuova sessione.

Viene visualizzata la finestra Crea nuova sessione.

- Inserisci il nome o l'identificativo del cliente nel campo Nome.
 Tale nome sarà visualizzato nella scheda Sessioni attive e nell'Elenco delle sessioni.
- 4. Seleziona la scheda E-mail.
- 5. Specifica come inviare l'e-mail al cliente:
 - Per usare il tuo client e account e-mail, seleziona Invia e-mail tramite il client e-mail predefinito di questo computer.
 - Per inviare l'e-mail tramite Rescue, seleziona Invia e-mail per mio conto tramite i server LogMeIn Rescue e inserisci un indirizzo e-mail valido nel campo A.
- Fai clic su Invia collegamento per e-mail.
 L'e-mail viene generata (e inviata se si sceglie di inviarla tramite il sistema Rescue).

7. Chiedi al cliente di aprire il messaggio e di toccare il link per avviare l'app Rescue Lens.

Nota: Se l'app Rescue Lens non è già installata nel dispositivo del cliente, il cliente viene prima reindirizzato a Google Play o all'App Store per installare l'app.



Nota: La procedura di download può variare a seconda del sistema operativo del cliente.

Il cliente può visualizzare un'esercitazione. Può toccare Salta o OK.

8. Al cliente viene richiesto di consentire l'accesso alla telecamera e al microfono del dispositivo. Chiedi al cliente di toccare **OK**.

A questo punto l'immagine della telecamera potrebbe essere già visualizzata sul dispositivo mobile del cliente, ma non viene ancora inviata alla Console dei tecnici.

- 9. Chiedi al cliente di accettare il Contratto di licenza con l'utente finale. La sessione viene visualizzata nella Console dei tecnici.
- 10. Preleva la sessione selezionandola nell'elenco delle sessioni, quindi fai clic su Avvia.



Viene avviata la sessione di supporto di Rescue Lens; la telecamera del dispositivo del cliente invia al tecnico lo streaming video dal vivo. L'audio di Lens consente a cliente e tecnico di comunicare tramite una connessione VoIP.

Avvio di una sessione di Rescue Lens dalla Console dei tecnici tramite link e strumento di messaggistica

- 1. Accedi alla Console dei tecnici.
- 2. Nella barra degli strumenti Sessione, fai clic su Nuova sessione.

Viene visualizzata la finestra Crea nuova sessione.

- Inserisci il nome o l'identificativo del cliente nel campo Nome.
 Tale nome sarà visualizzato nella scheda Sessioni attive e nell'Elenco delle sessioni.
- 4. Seleziona la scheda Collegamento.
- 5. Fai clic su **Copia collegamento negli Appunti**. Il link viene copiato negli Appunti.
- 6. Incolla il link nello strumento di messaggistica e invialo al cliente.
- 7. Chiedi al cliente di aprire il messaggio e di toccare il link per avviare l'app Rescue Lens.



Nota: Se l'app Rescue Lens non è già installata nel dispositivo del cliente, il cliente viene prima reindirizzato a Google Play o all'App Store per installare l'app.



Nota: La procedura di download può variare a seconda del sistema operativo del cliente.

Il cliente può visualizzare un'esercitazione. Può toccare Salta o OK.

8. Al cliente viene richiesto di consentire l'accesso alla telecamera e al microfono del dispositivo. Chiedi al cliente di toccare **OK**.

A questo punto l'immagine della telecamera potrebbe essere già visualizzata sul dispositivo mobile del cliente, ma non viene ancora inviata alla Console dei tecnici.

- 9. Chiedi al cliente di accettare il Contratto di licenza con l'utente finale. La sessione viene visualizzata nella Console dei tecnici.
- 10. Preleva la sessione selezionandola nell'elenco delle sessioni, quindi fai clic su Avvia.

	🕂 Nuov	a sessione	🗇 🛱	8		÷	⊑, 2,
Opzioni Strumenti	Name Customer X	ID sessione 1862153		Ora 00:08	Canale		Custom Field 1
 John Doe - Example Corp. Sessione 1862154 in sospeso 	Mr Jack Black	1862154	In sospeso	10:51			
✓ Nessuna sessione ×							
	Nessuna	sessione					
	Click2Fix	Desktop	del cliente ∟ª	Gestione file	Informa	azioni sul	sistema Confi

Viene avviata la sessione di supporto di Rescue Lens; la telecamera del dispositivo del cliente invia al tecnico lo streaming video dal vivo. L'audio di Lens consente a cliente e tecnico di comunicare tramite una connessione VoIP.

Avvio di una sessione di Rescue Lens dalla Console web tramite PIN



Limitazione: Un tecnico può gestire una sola sessione di Lens attiva alla volta.

1. Accedi alla Console web di Rescue Lens.



Promemoria: Usa Google Chrome.

2. Fai clic su Avvia nuova sessione (Start new session).



Viene visualizzata la finestra Nuova sessione.



Suggerimento: Prima di procedere, puoi inserire altri dettagli del cliente (nome, numero di telefono, ID ticket ecc.) nei rispettivi campi.

3. Chiedi al cliente di avviare l'app Rescue Lens, disponibile su Google Play o nell'App Store.



🗳 lr

Importante: Assicurati che il cliente stia usando l'app Rescue Lens e non l'app Rescue+Mobile.

Il cliente può visualizzare un'esercitazione. Può toccare Salta o OK.

- 4. Al cliente viene richiesto di consentire l'accesso alla telecamera e al microfono del dispositivo. Chiedi al cliente di toccare **OK**.
- Chiedi al cliente di inserire il PIN.
 A questo punto l'immagine della telecamera potrebbe essere già visualizzata sul dispositivo mobile del cliente, ma non viene ancora inviata alla Console dei tecnici.
- Chiedi al cliente di accettare il Contratto di licenza con l'utente finale. Nella Console web appare il messaggio Cliente connesso (Customer connected), e il pulsante Avvia sessione (Start Session) diventa attivo.

	New Session
	Customer connected
NAME	PIN 7.0.7.2.0.0
(Start Session
	Cancel

 Preleva la sessione facendo clic su Avvia sessione (Start Session). Viene avviata la sessione di supporto di Rescue Lens; la telecamera del dispositivo del cliente invia al tecnico lo streaming video dal vivo. L'audio di Lens consente a cliente e tecnico di comunicare tramite una connessione VoIP.

Avvio di una sessione di Rescue Lens dalla Console web tramite SMS



Limitazione: Un tecnico può gestire una sola sessione di Lens attiva alla volta.

1. Accedi alla Console web di Rescue Lens.



Promemoria: Usa Google Chrome.

2. Fai clic su Avvia nuova sessione (Start new session).



Viene visualizzata la finestra Nuova sessione.

3. Inserisci il numero di telefono del cliente nel campo **TELEFONO** (PHONE). L'SMS contenente il codice PIN sarà inviato a tale numero di telefono.



Suggerimento: Prima di procedere, puoi inserire altri dettagli del cliente (nome, e-mail, ID ticket ecc.) nei rispettivi campi.

- 4. Fai clic su Invia SMS (Send SMS).
- 5. Chiedi al cliente di aprire l'SMS e di toccare il link per avviare l'app Rescue Lens.



J)

Nota: Se l'app Rescue Lens non è già installata nel dispositivo del cliente, il cliente viene prima reindirizzato a Google Play o all'App Store per installare l'app.



Nota: La procedura di download può variare a seconda del sistema operativo del cliente.

Il cliente può visualizzare un'esercitazione. Può toccare Salta o OK.

6. Al cliente viene richiesto di consentire l'accesso alla telecamera e al microfono del dispositivo. Chiedi al cliente di toccare **OK**.

A questo punto l'immagine della telecamera potrebbe essere già visualizzata sul dispositivo mobile del cliente, ma non viene ancora inviata alla Console dei tecnici.

 Chiedi al cliente di accettare il Contratto di licenza con l'utente finale. Nella Console web appare il messaggio Cliente connesso (Customer connected), e il pulsante Avvia sessione (Start Session) diventa attivo.



- 8. Preleva la sessione facendo clic su Avvia sessione (Start Session).
 - Viene avviata la sessione di supporto di Rescue Lens; la telecamera del dispositivo del cliente invia al tecnico lo streaming video dal vivo. L'audio di Lens consente a cliente e tecnico di comunicare tramite una connessione VoIP.

Avvio di una sessione di Rescue Lens dalla Console web tramite e-mail



Limitazione: Un tecnico può gestire una sola sessione di Lens attiva alla volta.

1. Accedi alla Console web di Rescue Lens.



Promemoria: Usa Google Chrome.

2. Fai clic su Avvia nuova sessione (Start new session).



Viene visualizzata la finestra Nuova sessione.

Inserisci l'indirizzo e-mail del cliente nel campo EMAIL.
 Il messaggio contenente il codice PIN sarà inviato a tale indirizzo e-mail.



Suggerimento: Prima di procedere, puoi inserire altri dettagli del cliente (nome, numero di telefono, ID ticket ecc.) nei rispettivi campi.

4. Fai clic su **Invia email** (Send email). L'e-mail viene generata.



Nota: Potresti dover fare clic su Invia nel tuo client di posta elettronica.

5. Chiedi al cliente di aprire il messaggio e di toccare il link per avviare l'app Rescue Lens.



Nota: Se l'app Rescue Lens non è già installata nel dispositivo del cliente, il cliente viene prima reindirizzato a Google Play o all'App Store per installare l'app.



Nota: La procedura di download può variare a seconda del sistema operativo del cliente.

Il cliente può visualizzare un'esercitazione. Può toccare Salta o OK.

6. Al cliente viene richiesto di consentire l'accesso alla telecamera e al microfono del dispositivo. Chiedi al cliente di toccare **OK**.

A questo punto l'immagine della telecamera potrebbe essere già visualizzata sul dispositivo mobile del cliente, ma non viene ancora inviata alla Console dei tecnici.

 Chiedi al cliente di accettare il Contratto di licenza con l'utente finale. Nella Console web appare il messaggio Cliente connesso (Customer connected), e il pulsante Avvia sessione (Start Session) diventa attivo.

	New Session
NAME	PIN 707200
	Start Session Cancel

8. Preleva la sessione facendo clic su Avvia sessione (Start Session).

Viene avviata la sessione di supporto di Rescue Lens; la telecamera del dispositivo del cliente invia al tecnico lo streaming video dal vivo. L'audio di Lens consente a cliente e tecnico di comunicare tramite una connessione VoIP.

Indice

С

Chat 4 Configura impostazioni di visualizzazione 4 Console web 4

D

dominio 3

L

Limitazioni 4

Ρ

porta 3

R

Registrazione delle schermate 4 Reporting 4 Requisiti di sistema 3 requisiti media 3 Restrizioni 4

S

Sospendi 4

т

Trasferisci 4