

# Guia do Usuário do Rescue Lens

---

# Índice

<b>Rescue Lens – Resumo.....</b>	<b>3</b>
Requisitos de sistema para o Rescue Lens.....	3
<b>Restrições e limitações do Console web do Lens.....</b>	<b>4</b>
<b>Iniciando uma sessão do Rescue Lens.....</b>	<b>5</b>
Iniciar uma sessão do Rescue Lens do Console técnico por PIN.....	5
Iniciar uma sessão do Rescue Lens do Console técnico por SMS.....	6
Iniciar uma sessão do Rescue Lens do Console técnico por e-mail.....	7
Iniciar uma sessão do Rescue Lens do Console técnico por link e ferramenta de mensagens.....	8
Iniciar uma sessão do Rescue Lens do Console web por PIN.....	9
Iniciar uma sessão do Rescue Lens do Console web por SMS.....	10
Iniciar uma sessão do Rescue Lens do Console web por e-mail.....	12

---

## Rescue Lens – Resumo

O Rescue Lens é uma solução de suporte com vídeo da LogMeIn com VoIP integrado. Com o Rescue Lens, os clientes podem usar um smartphone para transmitir vídeos ao vivo diretamente para representantes de atendimento. Os agentes de suporte podem ver o problema com seus próprios olhos. Isso permite a eles guiar remotamente os usuários finais na solução de problemas, configuração de produto, relatórios sobre pedidos de indenização e mais.

O Rescue Lens está disponível como serviço e como recurso do LogMeIn Rescue. Para conhecer os preços e as opções de assinatura mais recentes, acesse <https://www.logmeinrescue.com/>.



**Importante:** Este guia se aplica aos assinantes do Rescue Lens. Se você é um assinante do LogMeIn Rescue, acesse <http://help.logmein.com> para obter mais informações sobre o Lens.

Os assinantes do Rescue Lens (sem LogMeIn Rescue) podem acessar o Lens por meio do Console técnico em um PC com Windows. Ainda podem usar o Console web do Lens em um navegador Google Chrome em um PC com Windows ou em um Mac.

Os recursos do Rescue Lens disponíveis para os técnicos podem depender das configurações na Central de administração do Rescue Lens. Para obter mais informações, consulte o [Guia do administrador do LogMeIn Rescue](#).

## Requisitos de sistema para o Rescue Lens

Acesse [help.logmein.com](http://help.logmein.com) para verificar os requisitos do sistema atualizados.

---

## Restrições e limitações do Console web do Lens

Os recursos e funcionalidades a seguir não estão disponíveis no Console web do Lens.

- Bate-papo
- Ajustar configurações de visualização
- Suspende sessão
- Gravação de tela
- Transferência de sessão
- Relatórios

O recurso de geração de relatórios na Central de Administração do Rescue não está disponível para sessões iniciadas pelo Console web do Lens.

# Iniciando uma sessão do Rescue Lens

## Iniciar uma sessão do Rescue Lens do Console técnico por PIN



**Restriction:** Um técnico pode lidar apenas com uma sessão ativa do Lens por vez.

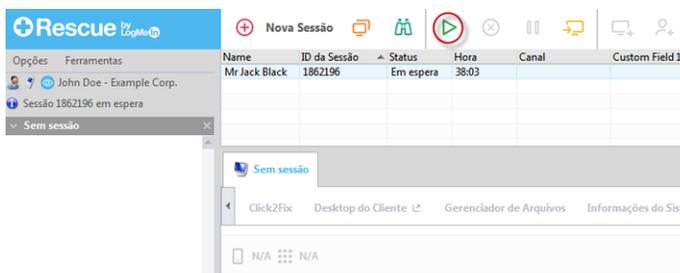
1. Faça login no Console técnico.
2. Na barra de ferramentas Sessão, clique em **Nova sessão**.  
A janela **Criar nova sessão** é exibida.
3. Digite o nome ou identificador do cliente no campo **Nome**.  
Esse nome é exibido na guia Sessão ativa e na Lista de sessões.
4. Selecione a guia **Código PIN**.
5. Clique em **Criar código PIN**.  
Um código PIN de 6 dígitos é gerado e exibido na janela **Criar nova sessão** e no Log da sessão.
6. Peça ao cliente para executar o aplicativo Rescue Lens, disponível no Google Play ou na App Store.



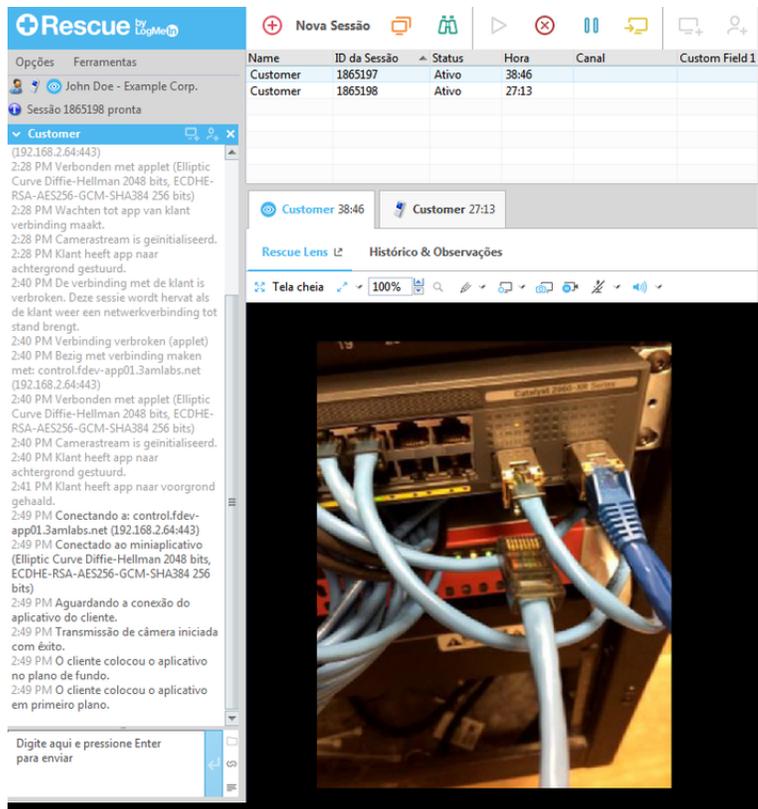
**Importante:** Certifique-se de que o cliente esteja usando o aplicativo Rescue Lens, não o aplicativo Rescue+Mobile.

é possível que o cliente veja um tutorial. Ele pode tocar em **Ignorar** ou **OK**.

7. O cliente é solicitado a conceder acesso à câmera e ao microfone do dispositivo. Peça para ele tocar em **OK**.
8. Peça para o cliente digitar o PIN.  
Nesse momento, a imagem da câmera já deve estar sendo exibida no dispositivo móvel do cliente, mas não deve estar sendo transmitida para o Console técnico.
9. Peça para o cliente aceitar o Contrato de licença de usuário final.  
A sessão aparece no Console técnico.
10. Assuma a sessão selecionando-a na Lista de sessões e clicando em **Iniciar**.



A sessão de suporte do Rescue Lens é iniciada; uma transmissão de vídeo ao vivo é feita da câmera do dispositivo do cliente para o técnico. O áudio do Lens permite que o cliente e o técnico se comuniquem por meio de uma conexão VoIP.



## Iniciar uma sessão do Rescue Lens do Console técnico por SMS



**Restriction:** Um técnico pode lidar apenas com uma sessão ativa do Lens por vez.

1. Faça login no Console técnico.
2. Na barra de ferramentas Sessão, clique em **Nova sessão**.  
A janela **Criar nova sessão** é exibida.
3. Digite o nome ou identificador do cliente no campo **Nome**.  
Esse nome é exibido na guia Sessão ativa e na Lista de sessões.
4. Selecione a guia **SMS**.
5. Digite o número de telefone do cliente no campo **Para: (To:)**.  
O SMS contendo o código PIN será enviado para esse número de telefone.
6. Clique em **Enviar SMS** (Send SMS).
7. Peça para o cliente abrir a mensagem de SMS e tocar no link para iniciar o aplicativo Rescue Lens.



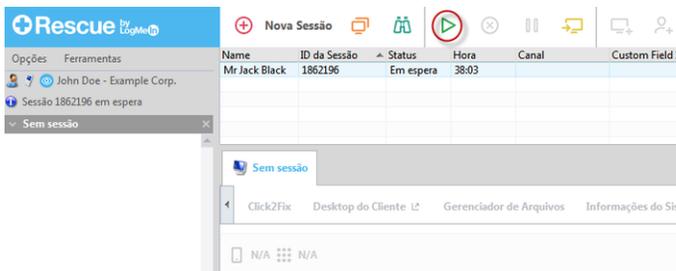
**Observação:** Se o aplicativo Rescue Lens ainda não estiver instalado no dispositivo do cliente, este será direcionado para o Google Play ou para a App Store para instalar o aplicativo antes.



**Observação:** O procedimento de download pode variar dependendo do sistema operacional do cliente.

é possível que o cliente veja um tutorial. Ele pode tocar em **Ignorar** ou **OK**.

- O cliente é solicitado a conceder acesso à câmera e ao microfone do dispositivo. Peça para ele tocar em **OK**.  
Nesse momento, a imagem da câmera já deve estar sendo exibida no dispositivo móvel do cliente, mas não deve estar sendo transmitida para o Console técnico.
- Peça para o cliente aceitar o Contrato de licença de usuário final.  
A sessão aparece no Console técnico.
- Assuma a sessão selecionando-a na Lista de sessões e clicando em **Iniciar**.



A sessão de suporte do Rescue Lens é iniciada; uma transmissão de vídeo ao vivo é feita da câmera do dispositivo do cliente para o técnico. O áudio do Lens permite que o cliente e o técnico se comuniquem por meio de uma conexão VoIP.

## Iniciar uma sessão do Rescue Lens do Console técnico por e-mail



**Restriction:** Um técnico pode lidar apenas com uma sessão ativa do Lens por vez.

- Faça login no Console técnico.
- Na barra de ferramentas Sessão, clique em **Nova sessão**.  
A janela **Criar nova sessão** é exibida.
- Digite o nome ou identificador do cliente no campo **Nome**.  
Esse nome é exibido na guia Sessão ativa e na Lista de sessões.
- Selecione a guia **Email**.
- Escolha como deseja enviar o email ao cliente:
  - Para usar seu próprio cliente e conta de email, escolha **Enviar email pelo meu cliente de email padrão neste computador**.
  - Para permitir que o Rescue envie o email, selecione **Enviar email em meu nome pelos servidores do LogMeIn Rescue** e insira um endereço de email válido no campo **Para**.

- Clique em **Link por email**.  
O email é gerado (e enviado se você optar por enviá-lo pelo sistema Rescue).
- Peça para o cliente abrir a mensagem e tocar no link para iniciar o aplicativo Rescue Lens.



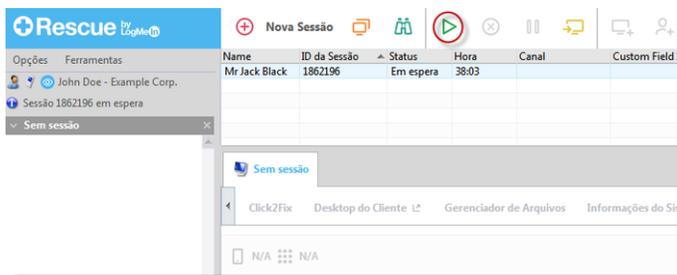
**Observação:** Se o aplicativo Rescue Lens ainda não estiver instalado no dispositivo do cliente, este será direcionado para o Google Play ou para a App Store para instalar o aplicativo antes.



**Observação:** O procedimento de download pode variar dependendo do sistema operacional do cliente.

é possível que o cliente veja um tutorial. Ele pode tocar em **Ignorar** ou **OK**.

- O cliente é solicitado a conceder acesso à câmera e ao microfone do dispositivo. Peça para ele tocar em **OK**.  
Nesse momento, a imagem da câmera já deve estar sendo exibida no dispositivo móvel do cliente, mas não deve estar sendo transmitida para o Console técnico.
- Peça para o cliente aceitar o Contrato de licença de usuário final.  
A sessão aparece no Console técnico.
- Assuma a sessão selecionando-a na Lista de sessões e clicando em **Iniciar**.



A sessão de suporte do Rescue Lens é iniciada; uma transmissão de vídeo ao vivo é feita da câmera do dispositivo do cliente para o técnico. O áudio do Lens permite que o cliente e o técnico se comuniquem por meio de uma conexão VoIP.

## Iniciar uma sessão do Rescue Lens do Console técnico por link e ferramenta de mensagens

- Faça login no Console técnico.
- Na barra de ferramentas Sessão, clique em **Nova sessão**.  
A janela **Criar nova sessão** é exibida.
- Digite o nome ou identificador do cliente no campo **Nome**.  
Esse nome é exibido na guia Sessão ativa e na Lista de sessões.
- Selecione a guia **Link**.
- Clique em **Copiar link na Área de transferência**.  
O link é copiado em sua Área de transferência.
- Cole o link na ferramenta de mensagens e envie-o ao cliente.

- Peça para o cliente abrir a mensagem e tocar no link para iniciar o aplicativo Rescue Lens.



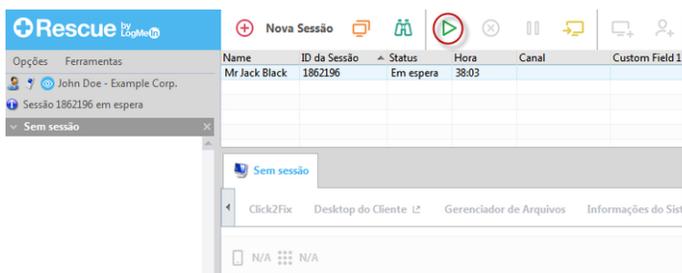
**Observação:** Se o aplicativo Rescue Lens ainda não estiver instalado no dispositivo do cliente, este será direcionado para o Google Play ou para a App Store para instalar o aplicativo antes.



**Observação:** O procedimento de download pode variar dependendo do sistema operacional do cliente.

é possível que o cliente veja um tutorial. Ele pode tocar em **Ignorar** ou **OK**.

- O cliente é solicitado a conceder acesso à câmera e ao microfone do dispositivo. Peça para ele tocar em **OK**.  
Nesse momento, a imagem da câmera já deve estar sendo exibida no dispositivo móvel do cliente, mas não deve estar sendo transmitida para o Console técnico.
- Peça para o cliente aceitar o Contrato de licença de usuário final.  
A sessão aparece no Console técnico.
- Assuma a sessão selecionando-a na Lista de sessões e clicando em **Iniciar**.



A sessão de suporte do Rescue Lens é iniciada; uma transmissão de vídeo ao vivo é feita da câmera do dispositivo do cliente para o técnico. O áudio do Lens permite que o cliente e o técnico se comuniquem por meio de uma conexão VoIP.

## Iniciar uma sessão do Rescue Lens do Console web por PIN



**Restriction:** Um técnico pode lidar apenas com uma sessão ativa do Lens por vez.

- Efetue login no Console web do Rescue Lens.



**Observação:** Use o Google Chrome.

- Clique em **Iniciar nova sessão** (Start new session).



A janela Nova sessão (New Session) é exibida.



**Observação:** Você pode digitar detalhes adicionais do cliente (nome, telefone, ID do tíquete etc.) nos campos correspondentes antes de prosseguir.

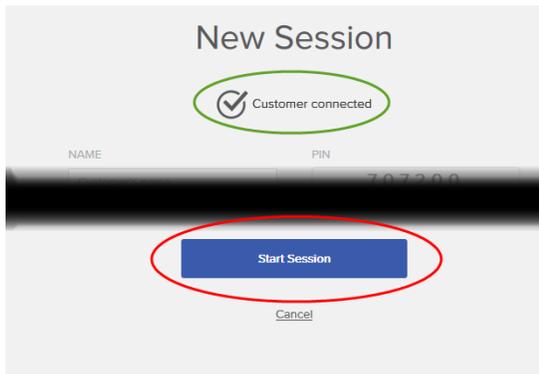
- Peça ao cliente para executar o aplicativo Rescue Lens, disponível no Google Play ou na App Store.



**Importante:** Certifique-se de que o cliente esteja usando o aplicativo Rescue Lens, não o aplicativo Rescue+Mobile.

é possível que o cliente veja um tutorial. Ele pode tocar em **Ignorar** ou **OK**.

- O cliente é solicitado a conceder acesso à câmera e ao microfone do dispositivo. Peça para ele tocar em **OK**.
- Peça para o cliente digitar o PIN.  
Nesse momento, a imagem da câmera já deve estar sendo exibida no dispositivo móvel do cliente, mas não deve estar sendo transmitida para o Console técnico.
- Peça para o cliente aceitar o Contrato de licença de usuário final.  
A mensagem **Cliente conectado** (Customer connected) é exibida no console web, e o botão **Iniciar sessão** (Start Session) fica ativo.



- Assuma a sessão clicando em **Iniciar sessão** (Start Session).  
A sessão de suporte do Rescue Lens é iniciada; uma transmissão de vídeo ao vivo é feita da câmera do dispositivo do cliente para o técnico. O áudio do Lens permite que o cliente e o técnico se comuniquem por meio de uma conexão VoIP.

## Iniciar uma sessão do Rescue Lens do Console web por SMS



**Restriction:** Um técnico pode lidar apenas com uma sessão ativa do Lens por vez.

- Efetue login no Console web do Rescue Lens.



**Observação:** Use o Google Chrome.

2. Clique em **Iniciar nova sessão** (Start new session).



A janela Nova sessão (New Session) é exibida.

3. Digite o número de telefone do cliente no campo **TELEFONE** (PHONE).  
O SMS contendo o código PIN será enviado para esse número de telefone.



**Observação:** Você pode digitar detalhes adicionais do cliente (nome, e-mail, ID do tíquete etc.) nos campos correspondentes antes de prosseguir.

4. Clique em **Enviar SMS** (Send SMS).
5. Peça para o cliente abrir a mensagem de SMS e tocar no link para iniciar o aplicativo Rescue Lens.



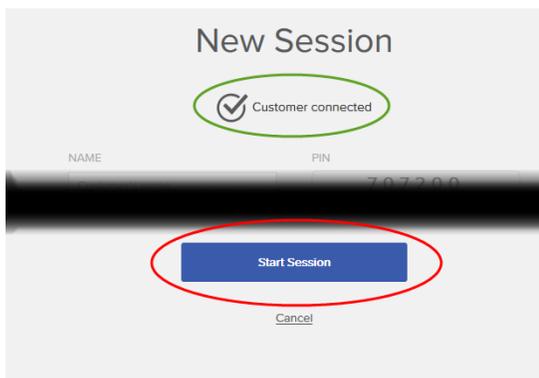
**Observação:** Se o aplicativo Rescue Lens ainda não estiver instalado no dispositivo do cliente, este será direcionado para o Google Play ou para a App Store para instalar o aplicativo antes.



**Observação:** O procedimento de download pode variar dependendo do sistema operacional do cliente.

é possível que o cliente veja um tutorial. Ele pode tocar em **Ignorar** ou **OK**.

6. O cliente é solicitado a conceder acesso à câmera e ao microfone do dispositivo. Peça para ele tocar em **OK**.  
Nesse momento, a imagem da câmera já deve estar sendo exibida no dispositivo móvel do cliente, mas não deve estar sendo transmitida para o Console técnico.
7. Peça para o cliente aceitar o Contrato de licença de usuário final.  
A mensagem **Cliente conectado** (Customer connected) é exibida no console web, e o botão **Iniciar sessão** (Start Session) fica ativo.



- 
- Assuma a sessão clicando em **Iniciar sessão** (Start Session).  
A sessão de suporte do Rescue Lens é iniciada; uma transmissão de vídeo ao vivo é feita da câmera do dispositivo do cliente para o técnico. O áudio do Lens permite que o cliente e o técnico se comuniquem por meio de uma conexão VoIP.

## Iniciar uma sessão do Rescue Lens do Console web por e-mail



**Restrição:** Um técnico pode lidar apenas com uma sessão ativa do Lens por vez.

- Efetue login no Console web do Rescue Lens.



**Observação:** Use o Google Chrome.

- Clique em **Iniciar nova sessão** (Start new session).



A janela Nova sessão (New Session) é exibida.

- Digite o endereço de e-mail do cliente no campo **E-MAIL** (EMAIL).  
A mensagem contendo o código PIN será enviada para esse endereço de e-mail.



**Observação:** Você pode digitar detalhes adicionais do cliente (nome, número de telefone, ID do tíquete etc.) nos campos correspondentes antes de prosseguir.

- Clique em **Enviar e-mail** (Send email).  
O e-mail é gerado.



**Observação:** Talvez seja necessário clicar em **Enviar** em seu cliente de e-mail.

- Peça para o cliente abrir a mensagem e tocar no link para iniciar o aplicativo Rescue Lens.



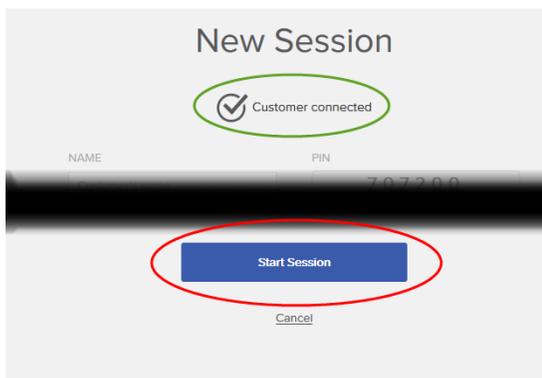
**Observação:** Se o aplicativo Rescue Lens ainda não estiver instalado no dispositivo do cliente, este será direcionado para o Google Play ou para a App Store para instalar o aplicativo antes.



**Observação:** O procedimento de download pode variar dependendo do sistema operacional do cliente.

é possível que o cliente veja um tutorial. Ele pode tocar em **Ignorar** ou **OK**.

6. O cliente é solicitado a conceder acesso à câmera e ao microfone do dispositivo. Peça para ele tocar em **OK**.  
Nesse momento, a imagem da câmera já deve estar sendo exibida no dispositivo móvel do cliente, mas não deve estar sendo transmitida para o Console técnico.
7. Peça para o cliente aceitar o Contrato de licença de usuário final.  
A mensagem **Cliente conectado** (Customer connected) é exibida no console web, e o botão **Iniciar sessão** (Start Session) fica ativo.



8. Assuma a sessão clicando em **Iniciar sessão** (Start Session).  
A sessão de suporte do Rescue Lens é iniciada; uma transmissão de vídeo ao vivo é feita da câmera do dispositivo do cliente para o técnico. O áudio do Lens permite que o cliente e o técnico se comuniquem por meio de uma conexão VoIP.

# Índice

## **B**

Bate-papo 4

## **C**

Console web 4

## **D**

domínio 3

## **G**

Gravação de tela 4

## **L**

Limitações 4

## **M**

media requirement 3

## **P**

porta 3

## **R**

Relatórios 4

Requisitos do sistema 3

Restrições 4

## **S**

Suspender 4

## **T**

Transferir 4

## **V**

Visualização de configuração 4