

Tien functies die u
geprobeerd moet hebben

LogMeIn Rescue

Tien functies die u geprobeerd moet hebben

Voor het eerst aan het werk met LogMeIn Rescue? Met deze gids gaat u goed van start.

Tip: de volledige uitleg vindt u onder help.LogMeIn.com.

Even een paar essentiële stappen voordat u begint.

- Zorg ervoor dat u zich geregistreerd hebt voor een proefversie.
- En dat u aangemeld bent.
- Start de Technician Console in een ondersteunde browser.
- Het handigste is om nog een computer bij de hand te hebben of om een virtuele sessie te laten draaien, bijvoorbeeld met VMware. Zo kunt u tegelijkertijd de technicus en de klant spelen. Als u de rol van de klant moet overnemen, is dat woord onderstreept.

Daar gaan we! 10 dingen die u geprobeerd moet hebben

- 1 Een sessie starten
- 2 Een probleem oplossen op de computer van de klant
- 3 Rescue iemand
- 4 Bestanden verplaatsen tussen computers
- 5 Een computer opnieuw opstarten
- 6 Een smartphone besturen
- 7 Verbinding maken met een onbeheerd apparaat
- 8 Uw sessies opnemen
- 9 Verbinding maken via LAN
- 10 Rescue Lens proberen

1 Een sessie starten

Wat moet er gebeuren?

U gaat een sessie met pincode opstarten met een klant (doe vanaf nu alsof u de klant bent).

Hoe lang gaat het duren?

Minder dan vijf minuten.

Probeer het zelf...

Alles begint met de eerste klik. En veel meer is ook niet nodig.

Klik op **Nieuwe sessie**.



Klik op het tabblad PIN-code

Met Rescue kunt u op verschillende manieren verbinding maken met klanten. De pincode is het meest populair. Onder **Soort verbinding** klikt u op het tabblad **PIN-code**.

A screenshot of a software window titled "Nieuwe sessie maken". The window contains the following elements:

- Sessietype:** Two radio buttons, "Standaard" (selected) and "Rescue Lens".
- Name (optioneel):** A text input field.
- Custom Field 1 (optioneel):** A text input field.
- Custom Field 2 (optioneel):** A text input field.
- Soort verbinding:** Four tabs: "PIN-code" (selected), "E-mail", "Link", and "SMS".
- Verzendt een sms met een koppeling voor de Rescue+ Mobile-toepassing en een unieke 6-cijferige pincode.** A descriptive text line.
- Aan:** A text input field containing the text: "Nummers in de VS moeten worden voorafgegaan door een '1'. Internationale nummers moeten worden voorafgegaan door de landcode".
- Platform van het apparaat:** A dropdown menu with "auto-detect" selected.
- SMS verzenden:** A button.
- Sluiten:** A button in the bottom right corner.

Maak een pincode aan

Klik op **Pincode creëren**.

De klant voert de pincode in

Vraag de klant om naar de webpagina te gaan waar de pincode kan worden ingevoerd: **LogMeIn123.com**.

De klant geeft de pincode op en klikt op **Downloadproces starten**.

The image shows a screenshot of a web interface for LogMeIn Rescue. At the top, there is a blue header with the 'Rescue by LogMeIn' logo. Below the header, the title 'Ondersteuning verbinding' is displayed in bold black text. The main content area is a light gray box containing a white input field with the placeholder text 'Voer uw code van 6 cijfers in'. Below the input field is a large gray button with the text 'Downloadproces starten'. Underneath the button is a link that says 'Hoe werkt het' followed by a right-pointing arrow icon. At the bottom of the gray box, there is a small line of text: 'Wij nemen veiligheid serieus, [rapporteer misbruik](#)'.

Er wordt een dialoogvenster weergegeven waarin de klant wordt gevraagd om de Rescue-applet te downloaden.

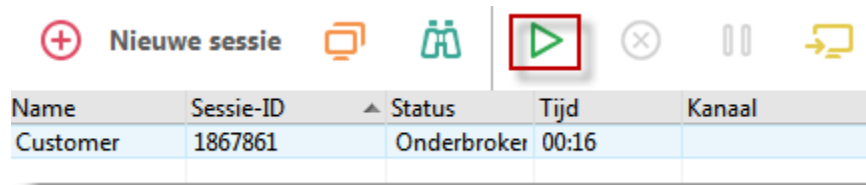
De klant downloadt en start de Rescue-applet

Vraag de klant om op **Uitvoeren** te klikken (misschien tweemaal) om de applet te downloaden en te starten. Het downloaden duurt ongeveer 15 tot 30 seconden.

De precieze download-procedure kan verschillen, afhankelijk van het besturingssysteem en de browser van de klant. Voor klanten die hier moeite mee hebben, is er de gedetailleerde [Handleiding voor het verbinding maken](#).

Neem de sessie aan

U kunt de sessie op twee manieren aannemen: simpelweg dubbelklikken, of selecteren en op **Sessie starten** klikken.



De status van de klant wordt ingesteld op Actief en u bent binnen!

Meer informatie nodig?

Als u gedetailleerdere instructies nodig hebt, lees dan alles over het opstarten van sessies in de [Handleiding voor de Technician Console](#). Daar vindt u ook de voor- en nadelen van de verschillende verbindingsmethoden.

2 Los een probleem op in het systeem van de klant

Zoek uit wat er mis is. Niet met de klant, maar met het systeem.

Wat moet er gebeuren?

U gaat de **stysteem informatie** ophalen van de computer van de klant. Leer de computer van de klant kennen voordat u de besturing op afstand start.

Hoe lang gaat het duren?

Minder dan vijf minuten.

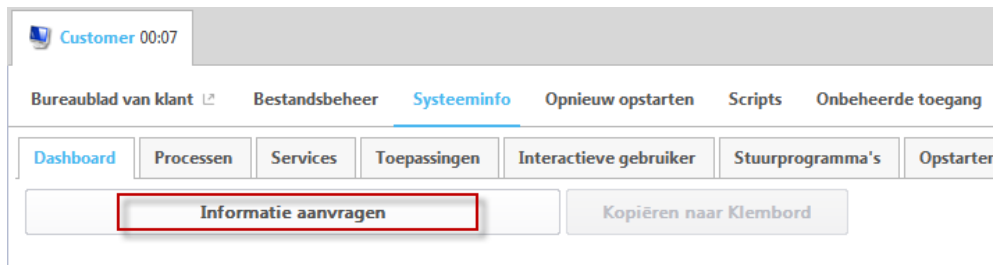
Probeer het zelf...

Start een sessie

Opfrisser nodig? Ga naar [Een sessie starten](#) (de allereerste Rescue-les).

Ga naar het tabblad Systeeminfo

Als de sessie loopt, klikt u in de Technician Console op het tabblad **Systeeminfo**. U ziet diverse andere tabs, onder andere Processen, Services, en Toepassingen. Klik bij een willekeurig tabblad op **Informatie aanvragen**.



Eventueel wordt de klant gevraagd om het verzoek te aanvaarden of te af te wijzen. Wanneer dit het geval is, vraagt u de klant om het verzoek te aanvaarden. De informatie verschijnt op uw scherm.

Ga op verkenning!

De gegevens zijn alleen-lezen. Gebruik de informatie om uit te vinden wat het probleem is met de computer van de klant.

Meer informatie nodig?

Als u hier meer over wilt weten, lees dan alles over systeem informatie in de [Handleiding voor de Technician Console](#).

3 Rescue iemand

Het programma heet tenslotte niet voor niets LogMeIn Rescue.

Wat moet er gebeuren?

U gaat een sessie starten en de externe computer besturen.

Hoe lang gaat het duren?

Minder dan vijf minuten.

Probeer het zelf...

Start een sessie

Opfrisser nodig? Allereerst moet u [Een sessie starten](#) (de allereerste Rescuelles).

Start de Besturing op afstand

Als de sessie loopt, klikt u op **Sessie voor besturing op afstand starten**.



Eventueel krijgt de klant het verzoek om toestemming te verlenen (of niet natuurlijk!) voor de besturing op afstand. Wanneer dit het geval is, vraagt u de klant om het verzoek te aanvaarden.

Het is geen goed idee om dezelfde computer te controleren waar de Technician Console op draait.

Bestuur een andere computer of gebruik een simulator, zoals VMware.

Ga op verkenning!



Meer informatie nodig?

Als u hier meer wilt weten over besturing op afstand, lees er dan alles over in de [Handleiding voor de Technician Console](#).

4 Verplaats bestanden tussen computers

Wat moet er gebeuren?

Start een sessie met het Bestandsbeheer en kopieer een bestand naar de computer van de klant.

Hoe lang gaat het duren?

Minder dan vijf minuten.

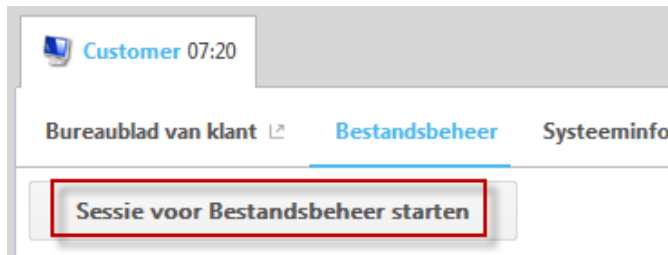
Probeer het zelf...

Start een sessie

Opfrisser nodig? Ga naar [Een sessie starten](#) (de allereerste Rescue-les).

Start het Bestandsbeheer

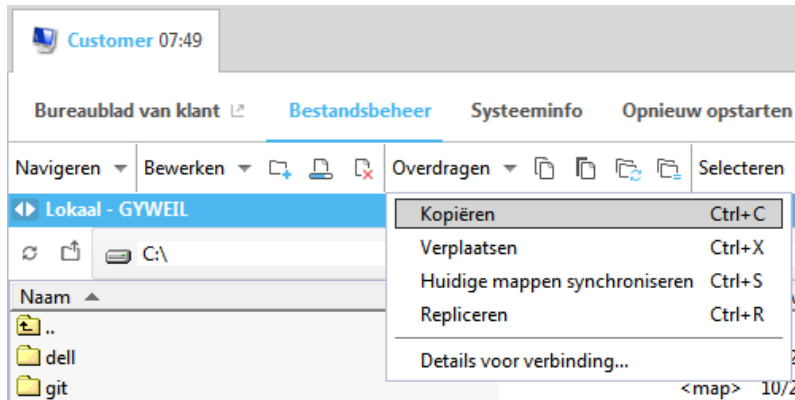
Op het tabblad **Bestandsbeheer** van de Technician Console klikt u op **Sessie voor bestandsbeheer starten**.



Eventueel krijgt de klant het verzoek om toestemming te verlenen (of niet natuurlijk!). Wanneer dit het geval is, vraagt u de klant om het verzoek te aanvaarden.

Kopieer een bestand

Selecteer links een bestand. Sleep het naar de andere computer en zet het daar neer. Dat is alles. U kunt ook het bestand selecteren en **Overdragen > Kopiëren** gebruiken (of gewoon Ctrl+C) om het naar de computer van de klant te kopiëren.



Ga op verkenning!

Gebruik de werkbalk van Bestandsbeheer om met de bestanden en mappen van de klant te werken. Alle andere tabbladen in de werkruimte blijven beschikbaar.



Om de sessie voor Bestandsbeheer te beëindigen, klikt u op het rode **X**-symbool op de werkbalk van Bestandsbeheer.

Het venster voor Bestandsbeheer wordt beëindigd, maar de sessie blijft actief.

Meer informatie nodig?

Als u hier meer over wilt weten, lees dan alles over Bestandsbeheer in de [Handleiding voor de Technician Console](#). Hier vindt u ook details over alle beschikbare functies en een volledige lijst met handige shortcuts.

5 Start opnieuw op

Niet uw eigen computer, maar die van de klant!

Wat moet er gebeuren?

De computer van de klant opnieuw opstarten

Hoe lang gaat het duren?

Minder dan vijf minuten.

Probeer het zelf...

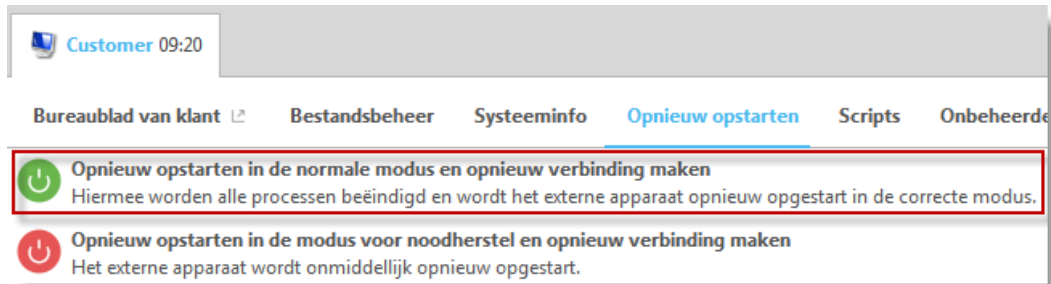
Start een sessie

Opfrisser nodig? Ga naar [Een sessie starten](#) (de allereerste Rescue-les).

Ga naar het tabblad Opnieuw opstarten



Klik op Opnieuw opstarten in de normale modus en opnieuw verbinding maken



Probeer de andere methoden voor het opnieuw opstarten

Voelt het al een beetje als sciencefiction?

6 Bestuur een smartphone

Wat moet er gebeuren?

Bestuur een smartphone naar keuze.

Wat heb ik nodig?

U hebt een ondersteunde smartphone nodig. Bekijk de [lijst van ondersteunde apparaten](#).

Hoe lang gaat het duren?

Minder dan vijf minuten.

Probeer het zelf...

Start een sessie per SMS

Klik op **Nieuwe sessie**.



Klik op het tabblad **SMS**.

A screenshot of a web application window titled "Nieuwe sessie maken". The window contains the following elements:

- Sessietype**: Two radio buttons, "Standaard" (selected) and "Rescue Lens".
- Name (optioneel)**: A text input field.
- Custom Field 1 (optioneel)**: A text input field.
- Custom Field 2 (optioneel)**: A text input field.
- Soort verbinding**: Four tabs: "PIN-code", "E-mail", "Link", and "SMS" (selected).
- Verzendt een sms met een koppeling voor de Rescue+ Mobile-toepassing en een unieke 6-cijferige pincode.**: A descriptive text line.
- Aan:**: A text input field containing the instruction: "Nummers in de VS moeten worden voorafgegaan door een '1'. Internationale nummers moeten worden voorafgegaan door de landcode".
- Platform van het apparaat:**: A dropdown menu with "auto-detect" selected.
- SMS verzenden**: A button to send the SMS.
- Sluiten**: A button in the bottom right corner to close the dialog.

Stuur de SMS naar de klant.

Open de SMS en start de applet

Doe alsof u de klant bent.

Open het SMS-bericht op de smartphone en start de Rescue-applet.

Activeer de sessie in de Technician Console

Als de applet draait, gaat u terug naar de Technician Console en activeert u de sessie.

Ga op verkenning!

Start de besturing op afstand, beheer bestanden en haal systeeminformatie op.

Meer informatie nodig?

In de [Gebruikershandleiding voor de Technician Console](#) vindt u een heel hoofdstuk over "Een mobiel apparaat besturen".

7 Maak verbinding met een onbeheerd apparaat

Wat moet er gebeuren?

Stel onbeheerde toegang in.

Hoe lang gaat het duren?

Net iets meer dan vijf minuten.

Wat moet ik verder nog weten?

Via onbeheerde toegang kunt u verbinding maken met een computer op afstand wanneer er geen gebruiker aanwezig is. Soms is één Rescue-sessie niet genoeg om een probleem op te lossen. Kom later terug, als de klant er niet is.

Probeer het zelf...

Start een sessie

Opfrisser nodig? Ga naar [Een sessie starten](#) (de allereerste Rescue-les).

Klik op het tabblad Onbeheerde toegang



Vertel Rescue hoe u uw identiteit wilt verifiëren bij de onbeheerde computer

Kies uit de volgende opties:

- Geldige beheerdergegevens moeten worden ingevoerd aan het begin van elke onbeheerde sessie
- Gebruik de aanmeldingsgegevens die zijn ingevoerd door de klant tijdens het instellen van onbeheerde toegang

Stel de duur van de onbeheerde toegang in

Met de instelling uit dit voorbeeld hebt u iedere dag toegang tot de externe computer tot 27 januari 2016.

Onbeheerde toegang toestaan: gedurende 1 dagen

tot 27 jan 2016 - 02 : 03 PM

onbeperkt

Dagelijks tijdsbereik: 12 : 00 AM - 12 : 00 AM

Klik op Onbeheerde toegang aanvragen

Klik op **Onbeheerde toegang aanvragen** om de aanvraag naar de klant te versturen.

Naam: Customer

Beschrijving

Onbeheerde toegang aanvragen

De klant keurt de aanvraag goed.

Onbeheerde toegang [25]

John Doe vraagt onbeheerde toegang tot deze computer aan. Wanneer u doorgaat, staat u technici toe deze computer te benaderen door aanmeldingsgegevens van de beheerder in te voeren aan het begin van elke sessie.

Voor Onbeheerde toegang intrekken, klikt u met de rechtermuisknop op het pictogram in het systeemvak.

Activeren onbeheerde toegang wordt aangevraagd:

T/m donderdag 28 januari 2016 00:00

OK Annuleren

LATER...

Start de Onbeheerde sessie

Binnen het opgegeven tijdsbereik (of op ieder willekeurig tijdstip, wanneer de toestemming onbeperkt is) kan de technicus op het pictogram **Computers** klikken en een computer uit de lijst met beschikbare onbeheerde computers selecteren.



De pc van de klant moet ingeschakeld zijn en mag niet in slaapmodus verkeren wanneer de technicus een onbeheerde sessie moet kunnen uitvoeren.

Verifiëren

U meldt zich ofwel automatisch aan met gebruik van de aanmeldingsgegevens van de klant, of identificeert zich bij de onbeheerde computer met de beheerdergegevens, zoals hierboven genoemd.

Lever support

Elke onbeheerde sessie begint zoals elke andere Rescue-sessie:

- Alle tabbladen zijn beschikbaar (overeenkomstig de toegangsrechten van de Technicusgroep)
- Besturing op afstand is beschikbaar maar niet actief

Aan het einde van de sessie keert de computer terug naar de status van vóór de sessie (wanneer de computer vergrendeld was, wordt de vergrendeling dus opnieuw geactiveerd).

Meer informatie nodig?

In de [Handleiding voor de Technician Console](#) en de [Handleiding voor de beheerder](#) vindt u meer details over onbeheerde toegang.

8 Neem uw sessies op

Wat moet er gebeuren?

Neem een sessie voor besturing op afstand op.

Hoe lang gaat het duren?

Ongeveer vijf minuten.

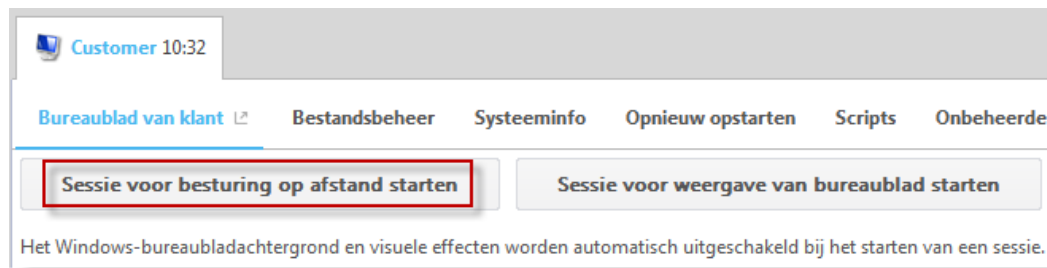
Probeer het zelf...

Start een sessie

Opfrisser nodig? Ga naar [Een sessie starten](#) (de allereerste Rescue-les).

Start de Besturing op afstand

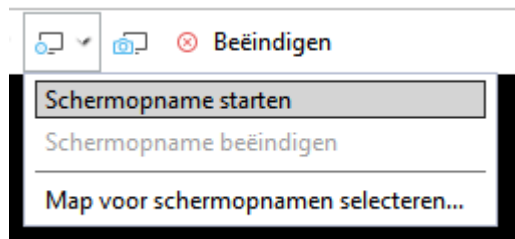
Als u verbonden bent, klikt u op **Sessie voor besturing op afstand starten**.



Eventueel krijgt de klant het verzoek om toestemming te verlenen (of niet natuurlijk!) voor de besturing op afstand. Wanneer dit het geval is, vraagt u de klant om het verzoek te aanvaarden.

Start de opname

Klik op **Schermpname** in de Werkbalk Externe besturing en klik op de knop **Schermpname starten**.



Op de knop verschijnt een rode stip tijdens het opnemen.



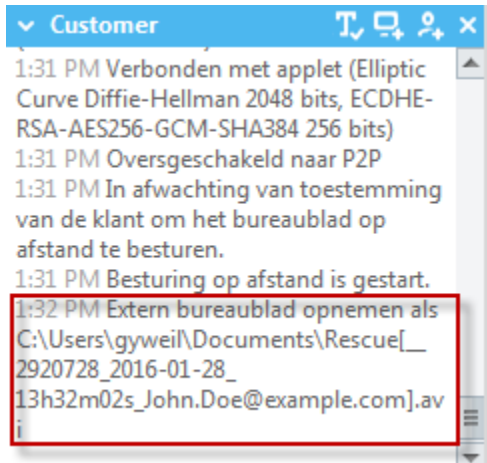
Stop met opnemen

Klik nogmaals op de knop en selecteer **Schermopname beëindigen**.

Uw opname bekijken

Als u in de Technician Console of het Beheercentrum geen locatie hebt bepaald voor het opslaan van schermopnames, vindt u de opname waarschijnlijk onder C:\Windows.

Tip: De opname is geregistreerd in het sessielogboek.



Opmerking: Opgenomen sessies kunnen worden opgeslagen als AVI-bestanden of in RCREC-indeling. RCREC is een bestandsindeling van LogMeIn die met de [Rescue AVI-conversietool](#) moet worden geconverteerd naar AVI. Elke AVI-optie biedt een vergelijkbare bestandsgrootte, met kleine verschillen in kleur en kwaliteit. Experimenteer welke keuze het beste bij uw behoeften past. De LogMeIn-encoder (RASC) is ontworpen om de hoogst mogelijke algehele kwaliteit te bieden; deze gebruikt echter de [LogMeIn-codec](#) om de bestanden af te spelen.

Wilt u meer weten?

Als u de smaak te pakken hebt, ga dan naar het **Beheercentrum** op het tabblad **Instellingen** en ontdek de geavanceerde opties. Lees ook het hoofdstuk "Instellen van schermopname" in de Handleiding voor het Beheercentrum.

9 Op het LAN-netwerk verbinden

Wat moet er gebeuren?

Lever ondersteuning en onderhoud op het LAN-netwerk zonder tussenkomst van de eindgebruiker.

Maak verbinding met elke willekeurige computer op uw LAN-netwerk via de functie **Op LAN-netwerk verbinden**.

Hoe lang gaat het duren?

Ongeveer vijf minuten.

Wat moet ik weten?

Uw Technicusgroep moet de bevoegdheid hebben om **op het LAN-netwerk verbinden**.

Probeer het zelf...

Klik op het pictogram Computers

Op de sessiewerkbalk klikt u op het pictogram **Computers**.



Klik op het tabblad Op LAN-netwerk verbinden

Klik op het tabblad **Op LAN-netwerk verbinden** om een lijst van toegankelijke computers op het lokale netwerk weer te geven.

Tip: Filter de computers op naam of op IP-adres. U kunt op elk moment zoeken en verbinding maken. U hoeft niet te wachten totdat de volledige lijst met computers is geladen.

Selecteer een computer

Dubbelklik op de computer waartoe u toegang wilt krijgen.

Verifiëren

Als u geen beheerdersrechten hebt, wordt u gevraagd om de aanmeldingsgegevens in te voeren van de computer die u wilt benaderen.

Voer de gebruikersnaam en het wachtwoord van een beheerder in.

Gebruikersnaam:

Wachtwoord:

Deze aanmeldingsgegevens op deze computer onthouden

OK Annuleren

Klik op **OK** om verbinding te maken met de computer. De sessie verschijnt in de Technician Console met de status **Bezig met wacht**. De applet wordt gestart op de externe computer.

Start de sessie

Klik op **Sessie starten** of dubbelklik op de sessie.

Dat is alles.

U kunt nu gewoon verder werken in uw Rescue-sessie. De klant hoeft geen toegang tot de computer te verlenen, u kunt dus aan de slag zonder tussenkomst van de klant.

10 Probeer Rescue Lens

Probeer de supportoplossing met live video van Rescue

Wat moet er gebeuren?

U gaat een Lens-sessie opstarten met een live camerafeed van een mobiel apparaat.

Wat heb ik nodig?

U hebt een apparaat nodig met Android 4.1 of hoger of iOS 7 of hoger.

De Technicusgroep van de agent moet een Lens-bevoegdheid hebben in het Beheercentrum.

Hoe lang gaat het duren?

Minder dan vijf minuten.

Probeer het zelf...

Start een Lens-sessie

Klik op **Nieuwe sessie**.

Selecteer het sessietype **Rescue Lens**.

Nieuwe sessie maken

Sessietype

Standaard Rescue Lens

Name (optioneel)

Custom Field 1 (optioneel)

Custom Field 2 (optioneel)

Soort verbinding

PIN-code E-mail Link SMS

Verzendt een sms met een koppeling voor de Rescue Lens-toepassing en een unieke 6-cijferige pincode.

Aan: Nummers in de VS moeten worden voorafgegaan door een "1". Internationale nummers moeten worden voorafgegaan door de landcode

SMS verzenden

Sluiten

Klik op het tabblad **SMS**.

Stuur de SMS naar de klant.

Open de SMS en start de app

Open het SMS-bericht op de smartphone, installeer de Lens-app en start deze op.



Voer de pincode uit het SMS-bericht in de app in

Activeer de sessie in de Technician Console

Als de applet draait, gaat u terug naar de Technician Console en activeert u de sessie.

Ga op verkenning!

Gebruik Slimme whiteboard-technologie (aantekeningen die gekoppeld blijven aan het object achter de tekening), bevries het beeld, chat, of probeer een schermopname te maken.

Meer informatie nodig?

Raadpleeg de [Gebruikershandleiding voor Rescue Lens](#).