LogMeln Rescue Technician Console Gebruikershandleiding



Inhoudsopgave

Over LogMeIn Rescue	5
Technician Console in een oogopslag	5
Beheercentrum in een oogopslag	5
Veiligheid in LogMeln Rescue	6
Tweeledige verificatie instellen in LastPass Authenticator voor Rescue	6
Over Rescue in een meertalige omgeving	7
De taal van de Technician Console instellen	8
De taal binnen de Technician Console instellen voor partners	8
Over taalinstellingen aan klantzijde	8
Beginselen Technician Console	10
Systeemvereisten voor LogMeln Rescue	10
De Technician Console opstarten in een browser	10
Technician Console desktop-app voor Windows en Mac	10
De desktop-app installeren	11
De desktop-app uitvoeren	11
Het aanmelden bij de desktop-app door middel van één muisklik instellen	11
Over toegangsrechten voor de Technician Console	11
De status van een technicus beheren	12
De Technician Console instellen	12
De kleur van de Technician Console wijzigen	12
Geluidssignalen instellen	13
Sessie-einde- en afmeldingsprompts instellen	13
Rescue instellen om automatisch sessies te starten	13
De spellingcontrole inschakelen	14
Sessies beheren	14
Over de Sessiewerkbalk	14
De tabbladen voor wachtrijen gebruiken om sessies te lokaliseren	
De Sessielijst gebruiken om sessies te bekijken	
Velden bewerken op de Sessielijst	1/
Schakelen tussen meerdere actieve sessies	
Een sessie onderbreken	19
Een sessie overdragen	
Communiceren met Klanten	20
Over het Chatvenster van de Technician Console	20
Een bestand near een klant versturen	23 25
Een Destand had een kidht versturen	
Live sossions documentarian	25
Sessiegeschiedenis (loopestanden en notities) bekijken	20 26
Notities maken tiidens een sessie	20 26
Technici controleren	
Het bureaublad van een technicus weergeven	27
Deelnemen aan een sessie van een gecontroleerde technicus	
Ondersteuning voor desktonapparaten	29
Verbinding maken met pc's en Mac's	29 20
Fen pc- of Mac-sessie beginnen via een link in een hulpprogramma voor berichten	29 29
Een pc- of Mac-sessie beginnen via de pincode	20
Fen pc- of Mac-sessie beginnen via e-mail.	30

Over de verbindingsmethode via een kanaalformulier	32
Over de verbindingsmethode via de Calling Card	32
Verbinding maken met computers op het LAN-netwerk	34
Verbinding maken met een computer op een LAN-netwerk	34
Met onbeheerde computers werken	35
Over Onbeheerde toegang	35
Onbeheerde toegang aanvragen tot een computer van de klant	35
Een onbeheerde sessie beginnen	36
Toegankelijke onbeheerde computers beheren	36
De ervaring van de klant begrijpen	
De ervaring van de klant: de Rescue-applet	
De ervaring van de klant: Instant Chat	38
De ervaring van de klant Calling Card	40
Uw scherm delen met klanten	41
Llw scherm delen met een klant	41
Over Besturing door de klant tijdens Schermen delen met technicus	42
Samenwerken met andere technici	43
Over Samenwerkende Technici	13
Fen interne technicus uitnodigen om samen te werken	
Een externe technicus uitnodigen om samen te werken	
Deelnemen aan een Samenwerkingssessie	45
Over de bevoegdbeden van boofdtechnici tijdens de samenwerking	45
Over de bevoegdneden van noordtechnich ijdens de samenwerking	45
De computer van een klant besturen	40
De computer van een klant en afstand besturen	49
De computer van een klant op alstand besturen	49
Ale buleaubiau van een klant bekijken zonder de besturing op efstend	49
Over dedrukersrechten van de klant tildens de desturing op alstand	
De computer van de klant in de medue Velledie Scherm weerzeven	E1
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven	51
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster)	51 5 1
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster)	51 51
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand De kleurkwaliteit van de schermweergeve van de klant veranderen	51 51 52 52
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen	51 51 52 52
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen Een sectie van de computer van de klant uitvergroten	51 51 52 52 53
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen Een sectie van de computer van de klant uitvergroten Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del) Konjören en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord)	51 51 52 52 53 54
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen Een sectie van de computer van de klant uitvergroten Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del) Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord)	51 51 52 52 53 54 54
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen Een sectie van de computer van de klant uitvergroten Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del) Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord) Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie)	51 51 52 52 53 54 54 54
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen Een sectie van de computer van de klant uitvergroten Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del) Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord) Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie) Tekenen op het scherm van de klant	51 51 52 52 53 54 54 54 54 54
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen Een sectie van de computer van de klant uitvergroten Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del) Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord) Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie) Tekenen op het scherm van de klant De Laseraanwijzer gebruiken Sossies onnomen	51 51 52 52 53 54 54 54 54 54 54
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen Een sectie van de computer van de klant uitvergroten Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del) Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord) Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie) Tekenen op het scherm van de klant De Laseraanwijzer gebruiken Sessies opnemen	51 51 52 52 53 54 54 54 54 55 55
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen Een sectie van de computer van de klant uitvergroten Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del) Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord) Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie) Tekenen op het scherm van de klant De Laseraanwijzer gebruiken Sessies opnemen Een schermafdruk maken tijdens de besturing op afstand Pestandsbeheer openen	51 51 52 52 53 54 54 54 54 54 55 55 56
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen Een sectie van de computer van de klant uitvergroten Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del) Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord) Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie) Tekenen op het scherm van de klant De Laseraanwijzer gebruiken Een schermafdruk maken tijdens de besturing op afstand Bestandsbeheer gebruiken Postanden beberen op het apparatet van oon klant	51 51 52 52 53 54 54 54 54 55 55 56 56
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen Een sectie van de computer van de klant uitvergroten Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del) Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord) Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie) Tekenen op het scherm van de klant De Laseraanwijzer gebruiken Sessies opnemen Een schermafdruk maken tijdens de besturing op afstand Bestandsbeheer gebruiken Bestanden beheren op het apparaat van een klant	51 51 52 52 52 53 54 54 54 54 55 55 56 56 56
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven. Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen. Een sectie van de computer van de klant uitvergroten. Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del). Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord). Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie). Tekenen op het scherm van de klant. De Laseraanwijzer gebruiken. Sessies opnemen. Een schermafdruk maken tijdens de besturing op afstand. Bestandsbeheer gebruiken. Bestanden beheren op het apparaat van een klant. Navigeren en sorteren van bestanden met behulp van Bestandsbeheer.	51 51 52 52 52 53 54 54 54 55 55 56 56 57
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven. Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand. De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen. Een sectie van de computer van de klant uitvergroten. Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del). Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord). Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie). Tekenen op het scherm van de klant. De Laseraanwijzer gebruiken. Sessies opnemen. Een schermafdruk maken tijdens de besturing op afstand. Bestandsbeheer gebruiken. Bestanden beheren op het apparaat van een klant. Navigeren en sorteren van bestanden met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden overdragen tussen computers met behulp van Bestandsbeheer.	51 51 52 52 52 53 54 54 55 56 56 56 56 57 58
De computer van de klant in de modus Volledig Schern weergeven. Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand. De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen. Een sectie van de computer van de klant uitvergroten. Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del). Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord). Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie). Tekenen op het scherm van de klant. De Laseraanwijzer gebruiken. Sessies opnemen. Een schermafdruk maken tijdens de besturing op afstand. Bestandsbeheer gebruiken. Bestanden beheren op het apparaat van een klant. Navigeren en sorteren van bestanden met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden overdragen tussen computers met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden bewerken met behulp van Bestandsbeheer.	51 51 52 52 52 53 54 54 54 55 56 56 56 56 57 58 59
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven. Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand. De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen. Een sectie van de computer van de klant uitvergroten. Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del). Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord). Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie). Tekenen op het scherm van de klant. De Laseraanwijzer gebruiken. Sessies opnemen. Een schermafdruk maken tijdens de besturing op afstand. Bestandsbeheer gebruiken. Bestanden beheren op het apparaat van een klant. Navigeren en sorteren van bestanden met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden overdragen tussen computers met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden bewerken met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden bewerken met behulp van Bestandsbeheer.	51 51 52 52 52 53 54 54 54 55 56 56 56 56 57 58 59 59
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven. Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand. De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen. Een sectie van de computer van de klant uitvergroten. Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del). Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord). Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie). Tekenen op het scherm van de klant. De Laseraanwijzer gebruiken. Sessies opnemen. Een schermafdruk maken tijdens de besturing op afstand. Bestandsbeheer gebruiken. Bestanden beheren op het apparaat van een klant. Navigeren en sorteren van bestanden met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden overdragen tussen computers met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden bewerken met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden bewerken met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden selecteren met behulp van Bestandsbeheer.	51 51 52 52 52 53 54 54 54 55 56 56 56 56 56 56 57 58 59 59 59
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven. Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand. De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen. Een sectie van de computer van de klant uitvergroten. Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del). Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord). Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie). Tekenen op het scherm van de klant. De Laseraanwijzer gebruiken. Sessies opnemen. Een schermafdruk maken tijdens de besturing op afstand. Bestandsbeheer gebruiken. Bestanden beheren op het apparaat van een klant. Navigeren en sorteren van bestanden met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden overdragen tussen computers met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden bewerken met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden selecteren met behulp van Bestandsbeheer.	51 51 52 52 52 53 54 54 54 55 56 56 56 56 56 57 58 59 59 59 59
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen Een sectie van de computer van de klant uitvergroten Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctri-Alt-Del) Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord) Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie) Tekenen op het scherm van de klant De Laseraanwijzer gebruiken Sessies opnemen Een schermafdruk maken tijdens de besturing op afstand. Bestandsbeheer gebruiken. Bestanden beheren op het apparaat van een klant. Navigeren en sorteren van bestanden met behulp van Bestandsbeheer Bestanden overdragen tussen computers met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden bewerken met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden selecteren met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden selecteren met behulp van Bestandsbeheer. Werken met Systeeminformatie. Over Systeeminformatie - Dashboard. Over Systeeminformatie - Processen.	51 51 52 52 52 53 54 54 54 54 55 56 56 56 56 56 56 56 58 59 59 59 59 59
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven. Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand. De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen. Een sectie van de computer van de klant uitvergroten. Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del). Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord). Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie). Tekenen op het scherm van de klant. De Laseraanwijzer gebruiken. Sessies opnemen. Een schermafdruk maken tijdens de besturing op afstand. Bestandsbeheer gebruiken. Bestanden beheren op het apparaat van een klant. Navigeren en sorteren van bestanden met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden overdragen tussen computers met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden selecteren met behulp van Bestandsbeheer. Over Systeeminformatie. Over Systeeminformatie - Dashboard. Over Systeeminformatie - Services.	51 51 52 52 52 53 54 54 54 55 56 56 56 56 56 56 56 56 59 59 59 59 59 59 59
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven. Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand. De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen. Een sectie van de computer van de klant uitvergroten. Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del). Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord). Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie). Tekenen op het scherm van de klant. De Laseraanwijzer gebruiken. Sessies opnemen. Een schermafdruk maken tijdens de besturing op afstand. Bestandsbeheer gebruiken. Bestanden beheren op het apparaat van een klant. Navigeren en sorteren van bestanden met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden overdragen tussen computers met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden bewerken met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden bewerken met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden selecteren met behulp van Bestandsbeheer. Over Systeeminformatie - Dashboard. Over Systeeminformatie - Services. Over Systeeminformatie - Services.	51 51 52 52 52 53 54 54 54 55 56 56 56 56 56 56 56 56 59 59 59 59 59 59 50
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen Een sectie van de computer van de klant uitvergroten Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del) Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord) Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie) Tekenen op het scherm van de klant. De Laseraanwijzer gebruiken. Sessies opnemen Een schermafdruk maken tijdens de besturing op afstand Bestandsbeheer gebruiken. Bestanden beheren op het apparaat van een klant Navigeren en sorteren van bestanden met behulp van Bestandsbeheer Bestanden overdragen tussen computers met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden selecteren met behulp van Bestandsbeheer Bestanden selecteren met behulp van Bestandsbeheer Bestanden selecteren met behulp van Bestandsbeheer Bestanden selecteren met behulp van Bestandsbeheer. Bestanden selectere	51 51 52 52 52 53 54 54 54 55 56 56 56 56 56 56 57 58 59 59 59 59 59 60 60 60
De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster) De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen Een sectie van de computer van de klant uitvergroten Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del). Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord) Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie) Tekenen op het scherm van de klant. De Laseraanwijzer gebruiken. Sessies opnemen Een schermafdruk maken tijdens de besturing op afstand Bestanden beheren op het apparaat van een klant. Navigeren en sorteren van bestanden met behulp van Bestandsbeheer Bestanden overdragen tussen computers met behulp van Bestandsbeheer Bestanden bewerken met behulp van Bestandsbeheer Bestanden selecteren met behulp van Bestandsbeheer Bestanden selecteren met behulp van Bestandsbeheer Bestanden selecteren met behulp van Bestandsbeheer Over Systeeminformatie. Over Systeeminformatie - Dashboard Over Systeeminformatie - Services. Over Systeeminformatie - Toepassingen Over Systeeminformatie - Toepassingen Over Systeeminformatie - Interactieve gebruiker.	51 51 52 52 52 53 54 54 54 55 56 56 56 56 56 56 56 56 56 59 59 59 59 59 59 60 60 60

Over Systeeminformatie - Viewer voor gebeurtenissen	61
Het apparaat van de klant opnieuw opstarten	61
Werken met Scripts	62
Scripts maken en bewerken	62
Een script implementeren	63
Rescue Calling Card implementeren	64
Implementeren van de Calling Card op de computer van een klant:	64
Ondersteuning voor mobiele apparaten	65
Over LogMeIn Rescue+Mobile	65
Over Click2Fix	65
Verbinding maken met een mobiel apparaat	67
Een mobiele sessie beginnen via sms	67
Een mobiele sessie beginnen via de pincode	
Een mobiele sessie beginnen via een link in het hulpprogramma voor berichten	
De ervaring van de klant: de mobiele applet	69
Een mobiel apparaat besturen	
Besturing op afstand starten vanuit Click2Fix	
Besturing op afstand vanaf het scherm van de klant	
Externe weergave (zonder besturing op atstand)	
Quickinav: shel haar specifieke locaties havigeren op een Mobiel Apparaat	
Instellingen beheren en een mehiel annerest met Cliek/2Eix	
Instellingen deervoeren en oon mehiel apparaat vanuit Apparaateonfiguratio	
Restanden beheren op een mobiel apparaat	
Werken met Systeeminformatie van mobiele apparaten	
Met mohiele systeeminformatie werken via Click2Eix	
Werken met Mohiele systeeminformatie op het tabblad Systeeminfo	80
Ondersteuning voor Android-apparaten	
Ondersteuning voor iOS-apparaten	
Ondersteuning voor BlackBerry-apparaten	
Toegangsrechten voor BlackBerry-apparaten instellen	
De applet draadloos implementeren op BlackBerry-smartphones	91
De applet deïnstalleren vanaf een BlackBerry	
Geavanceerde verbindingsinstellingen voor BlackBerry	91
Ondersteuning bieden via Rescue Lens	93
Een Rescue Lens-sessie starten	
Een Rescue Lens-sessie starten met een pincode	
Een Rescue Lens-sessie starten per SMS	96
Een Rescue Lens-sessie starten per e-mail	
Een Rescue Lens-sessie starten met een link via een hulpprogramma voor berichten	101
Een Rescue Lens-sessie beheren	104
Wat kan de technicus doen?	104
Wat kan de klant doen?	107
Bijlage - Sessiestatussen in de Technician Console van Rescue	109
Statusveranderingen van sessies in de Technician Console van Rescue	112
De status van de sessie verandert terwijl de technicus controleert	119
Juridische kennisgeving	121

Over LogMeIn Rescue

LogMeln Rescue wordt gebruikt om directe ondersteuning op afstand te verlenen aan klanten en werknemers. Met Rescue kunt u, via het web, binnen enkele seconden op afstand een pc, Mac of smartphone besturen, zonder eerst de software te installeren.

- Verhoog het aantal oplossingen bij het eerste contact. Zaken als het kunnen afhandelen van meerdere sessies, Instant Chat en Samenwerkende technici, helpen escalaties naar tweedelijnsondersteuning te verminderen en meer problemen tijdens het eerste telefoongesprek op te lossen.
- **Reduceer de gemiddelde afhandelingstijden**. Geavanceerde tools voor het stellen van diagnoses, samenwerking en rapportages versnellen het opsporen en oplossen van problemen.
- Verminder kostbare retourzendingen van apparaten. Via diagnosetools, de geschiedenis van het apparaat, en extern configureren van het apparaat kunnen technici meer problemen op afstand oplossen en onnodige retourzendingen verminderen.

Om abonnementen te bestellen of u aan te melden voor een gratis proefversie of demo, gaat u naar de LogMeln Rescue-website: *https://www.logmeinrescue.com/*.

Technician Console in een oogopslag

Technici bieden ondersteuning op afstand met de LogMeln Rescue Technician Console.

Technici kunnen ervoor kiezen om de Technician Console in een ondersteunde browser, of als desktoptoepassing te laten uitvoeren.

Belangrijke functies:

- Rechtstreekse verbinding met de klant via een pincode of per e-mail verstuurde link
- Bureaubladweergave en besturing op afstand, inclusief whiteboard
- Gedetailleerde sessiegeschiedenis en notities
- Chatinterface met voorgedefinieerde antwoorden, URL-push en bestandsoverdracht
- Gedetailleerde systeemdiagnostiek, inclusief opnieuw opstarten en verbinden
- Samenwerking met interne of externe technici
- Rescue Lens

Opmerking: Technici zonder licentie gebruiken tijdens een externe samenwerkingssessie een beperkte versie van de Technician Console.

Beheercentrum in een oogopslag

Beheerders kunnen het LogMeln Rescue Beheercentrum gebruiken om LogMeln Rescue in te stellen voor gebruik door support-organisaties van ieder formaat.

De online interface wordt door beheerders gebruikt om andere beheerders en technicusgroepen aan te maken en om toegangsrechten aan hen toe te wijzen. Beheerders kunnen ook ondersteuningskanalen maken; dit zijn webgebaseerde links die klanten automatisch met technici verbinden.

In het beheercentrum kunnen beheerders:

Technicusgroepen maken en toegangsrechten voor groepen toewijzen

- Ondersteuningskanalen toewijzen aan specifieke technicusgroepen
- Rapporten over de prestaties van een technicus inschakelen en weergeven
- Rapporten over klanttevredenheidsniveaus inschakelen en weergeven
- En meer. Raadpleeg de *LogMeln Rescue handleiding voor beheerders* voor meer informatie.

Veiligheid in LogMeIn Rescue

Lees de Whitepaper over de LogMeln Rescue-architectuur voor meer informatie.

Tweeledige verificatie instellen in LastPass Authenticator voor Rescue

Hoofdbeheerders kunnen u vragen tweeledige verificatie te gebruiken als u zich aanmeldt bij Rescue. In dit gedeelte leest u hoe u met de Authenticator-app van LastPass tweeledige verificatie kunt instellen om uw identiteit te bevestigen.

- Als u zich met de LogMeln Rescue-aanmeldingsgegevens aanmeldt op de Rescue-website of in de Technician Console van Rescue Desktop, wordt u gevraagd een tweede verificatiemethode voor uw account in te stellen. Klik op **Configuratie**. De pagina **Tweeledige verificatie instellen** wordt weergegeven.
- 2. Klik op de pagina **Tweeledige verificatie instellen** op optie **Tweeledige verificatie instellen**. De pagina **Bescherm uw account** wordt weergegeven.
- 3. Klik op de pagina **Bescherm uw account** op **Mobiele app instellen**. De pagina **Mobiele app instellen** wordt weergegeven.



Opmerking: Als u de mobiele app van LastPass Authenticator al hebt, klikt u op **Volgende**.

- 4. Download de LastPass Authenticator-app en klik op Volgende.
- 5. Start de LastPass Authenticator-app op uw apparaat en scan de QR-code als volgt:
 - a) Tik in de LastPass Authenticator-app op de + (plus).
 - b) Houd uw apparaat voor het scherm met de Rescue-website om de code te scannen.

Er wordt een bericht weergegeven dat uw apparaat is gekoppeld aan uw LogMeln Rescue-account. Tik om het bericht weer te verwijderen.

- 6. Ga terug naar de pagina **Bescherm uw account** en stel in welke reservemethode u wilt gebruiken om de code te ontvangen wanneer de primaire methode niet beschikbaar.
 - a) Klik op SMS-bericht instellen.

De pagina SMS-bericht als reserve instellen wordt weergegeven.

b) Voer het telefoonnummer in waarnaar de aanmeldingscodes moeten worden verzonden en klik op **Volgende**.

Er wordt een code verzonden naar uw telefoon in een SMS-bericht.

- c) Open het SMS-bericht van LogMeIn Rescue op uw telefoon.
- d) Voer de code uit het SMS-bericht in op de pagina **Telefoonnummer verifiëren**.
- e) Klik op SMS instellen voltooien.

U keer terug naar de pagina **Bescherm uw account**.

- 7. Klik op **Activeren** onderaan de pagina om tweeledige verificatie in te schakelen. De pagina **Uw wijzigingen zijn opgeslagen** wordt weergegeven.
- 8. Klik op Gereed.

U kunt zich nu aanmelden bij uw Rescue-account of de Technician Console van Rescue Desktop met tweeledige verificatie.

Over Rescue in een meertalige omgeving

Ondersteunde talen

De LogMeln Rescue-website, Technician Console, Beheercentrum, Besturingscentrum, Mobile BlackBerry Applet en het invoerformulier van www.LogMeln123.com met de pincode, zijn beschikbaar in de volgende talen:

de - Duits	ko - Koreaans
en - Engels	nl - Nederlands
es - Spaans	pt-br - Portugees (Braziliaans)
fr - Frans	th – Thais
it - Italiaans	zh - Chinees
ja - Japans	zh-tw - Chinees (Taiwan)

De Rescue Applet voor pc en Mac, mobiele apps, de Calling Card en Instant Chat interface zijn beschikbaar in de volgende talen:

ar - Arabisch	ko - Koreaans
bg – Bulgaars	nl - Nederlands
cz - Tsjechisch	no - Noors
da - Deens	pl - Pools
de - Duits	pt - Portugees
el – Grieks	pt-br - Portugees (Braziliaans)
en - Engels	ro – Roemeens
es - Spaans	ru - Russisch
fi - Fins	sk – Slowaaks
fr - Frans	sv - Zweeds
he - Hebreeuws	th – Thais
hr - Kroatisch	tr - Turks
hu - Hongaars	zh - Chinees
it - Italiaans	zh-tw - Chinees (Taiwan)
ja - Japans	

De Android-app is beschikbaar in deze extra talen: es-AR, et, fa, in, lt, lv, my, sl, sr, vi

Opmerking: Om problemen met de toetsenbordindeling tijdens besturing op afstand te verhelpen, raadpleegt u *Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie)* op pagina 54.

Opmerking: Voor zelf-gehoste Instant Chat kunt u al naar gelang de behoeften van uw organisatie, talen toevoegen of verwijderen. Raadpleeg *"How to Customize Instant Chat Language Files"* (*hoe u Instant Chat taalbestanden kunt aanpassen*) in de Engelstalige handleiding voor het aanpassen en integreren van LogMeln Rescue, de "LogMeln Rescue Customization and Integration Guide".

De taal van de Technician Console instellen

De browser-versie van de Technician Console zal de taal gebruiken die actief is op de aanmeldingspagina van Rescue, het Beheercentrum, of de pagina Mijn account wanneer u de Technician Console start. De desktop-app gebruikt de taal die geselecteerd was tijdens de installatie.

Wanneer u bijvoorbeeld de aanmeldingspagina van Rescue in het Spaans leest wanneer u de Technician Console lanceert, dan zal de Technician Console zich in het Spaans openen.

- Om de actieve taal te wijzigen, die gebuikt wordt door de browser-versie van de console:
 - a) Verlaat u de Technician Console.
 - b) Wijzig de actieve taal op de aanmeldingspagina of de pagina Mijn account.
 - c) Start de Technician Console opnieuw op in uw browser.
- Om de taal te wijzigen die gebruikt wordt door de desktop-app, verwijdert u de installatie, en installeert u de desktop-app opnieuw. Zorg ervoor dat u de gewenste taal kiest tijdens de installatie.

De taal binnen de Technician Console instellen voor partners

De taal die binnen de Technician Console voor partners wordt gebruikt, wordt als volgt bepaald:

- Als de externe technicus via een link wordt uitgenodigd, gebruikt de partnerversie van de Technician Console dezelfde taal als de technicus die de uitnodiging verstuurt.
- Als de externe technicus wordt uitgenodigd via een pincode, kan de samenwerkende technicus uit de talen kiezen die beschikbaar zijn op de invoerpagina voor de pincode (bijvoorbeeld, LogMeln123.com).

De beschikbare talen zijn dezelfde talen als voor de reguliere Technician Console.

Over taalinstellingen aan klantzijde

De LogMeln Rescue Applet, Instant Chat en de Calling Card werken in de taal die als actieve taal op de computer van de klant is geselecteerd.

Wanneer de applet niet beschikbaar is in de taal van de klant, zal de Engelse versie worden gebruikt.

Het Instant Chat-venster heeft een taalselector, de applet en Calling Card hebben deze niet.

De mobiele applet zal automatisch de taalinstelling van de te ondersteunen smartphone detecteren en in deze taal werken. Wanneer de applet niet beschikbaar is in de taal van de klant, zal de Engelse versie worden gebruikt.



Opmerking: In Windows wordt de taal ingesteld met gebruik van het **Configuratiescherm** > **Landinstellingen** > **Beheer**.

Voorbeeld

Stel dat u een technicus bent die zich in Groot-Brittannië bevindt en Rescue in het Engels gebruikt. U neemt contact op met een klant in Duitsland. Uw klant gebruikt een Duitse versie van Windows, maar ze heeft haar Landinstellingen gewijzigd naar het Turks. Zij zal de applet in het Turks zien.

Beginselen Technician Console

Systeemvereisten voor LogMeln Rescue

Ga naar help.logmein.com voor de meest recente systeemvereisten.

De Technician Console opstarten in een browser

De eerste keer dat een technicus zich vanaf een bepaalde pc aanmeldt op de *LogMelnRescue-website*, moet een kleine software-client worden gedownload en geïnstalleerd.

Er is ook een *MSI-installer* beschikbaar voor de client van de Technician Console voor het geval de automatische download en installatie niet werkt.

Opmerking: Op een Mac kan de Technician Console niet worden uitgevoerd in een browser.

Technici kunnen de Technician Console ook als desktop-toepassing uitvoeren. Zie *Technician Console desktop-app voor Windows en Mac* op pagina 10.

Technician Console desktop-app voor Windows en Mac

Technician Console als desktop-app is beschikbaar voor technici die op Windows of Mac werken.

De desktop-app biedt dezelfde functies als de browser-versie. Het enige verschil is dat het als zelfstandig uitvoerbaar bestand wordt uitgevoerd, hetgeen inhoudt dat het door één keer klikken wordt gestart – hierbij is geen browser nodig.

Beperkingen voor de Technician Console voor Mac

De volgende functies van de Technician Console zijn niet beschikbaar op Mac:

- Scherm delen met technicus
- Schermopname met MSVC-codec (gebruikt in plaats daarvan MRLE-codec)
- Controleren van het bureaublad van technici die de Technician Console voor Mac gebruiken
- Geïntegreerde contentportal (ICP)
- Op het LAN-netwerk verbinden
- Inloggen met enkele gebruikersnaam (SSO)
- Audio van Lens

Opmerking: Bestanden die tijdens een sessie zijn opgeslagen/geëxporteerd zijn beschikbaar via /Gebruikers/[user]/Bibliotheek/Application Support/LogMeIn-Rescue/Bottles/logmeinrescue/drive_c/users/crossover/My Documents

De desktop-app installeren

Op Windows

- Optie 1. Klik op deze link om de bureaublad-app te downloaden en te installeren
- **Optie 2.** Meld u aan bij uw account op de LogMelnRescue-website en ga naar de pagina **Mijn account**. Klik op de link om de desktop-app te downloaden.

Op een Mac

- 1. Klik op deze link om de Technician Console-app voor Mac te downloaden.
- 2. Dubbelklik in het vak Downloads op LogMeInRescueTechnicianConsoleMAC.dmg.
- 3. Volg de instructies om het LogMeIn Rescue-pictogram naar uw map Toepassingen te slepen.

De app is nu geïnstalleerd op uw computer.

De desktop-app uitvoeren

In Windows

Start de toepassing via de Windows Start-knop, een snelkoppeling op het bureaublad, of een andere methode die uw voorkeur heeft. U wordt misschien gevraagd om u bij uw Rescue-account aan te melden. Gebruik dezelfde combinatie van e-mailadres en wachtwoord die u gebruikt voor het aanmelden bij de LogMeln Rescue-website.

Op een Mac

Start de app via Launchpad of Finder > Applications.

Gebruik dezelfde combinatie van e-mailadres en wachtwoord die u gebruikt voor het aanmelden bij de LogMeln Rescue-website.



Opmerking: Technician Console voor Mac gebruikt de taal die als voorkeurstaal voor Mac OS X is ingesteld.

Het aanmelden bij de desktop-app door middel van één muisklik instellen

U kunt Rescue zo instellen dat uw gebruikersnaam en wachtwoord worden onthouden wanneer u zich bij de desktop-app aanmeldt.

Over toegangsrechten voor de Technician Console

Welke functies u kunt gebruiken en welke acties u kunt ondernemen in de LogMeln Rescue Technician Console, hangt af van de toegangsrechten die aan u zijn toegewezen door een Rescue-beheerder, een samenwerkende technicus, en eventueel door een klant tijdens een sessie.

Raadpleeg een Rescue-beheerder of hoofdtechnicus wanneer u problemen ondervindt die te maken hebben met toegangsrechten.

De status van een technicus beheren

De status wordt vermeld in het logbestand en wordt geïllustreerd door een pictogram dat naast de naam van de technicus wordt weergegeven in het Console-statusgebied linksboven in de Technician Console.

Online



Een online technicus kan iedere sessie aanvaarden die toegestaan is voor deze technicusgroep.

Afwezig



Een technicus kan zijn eigen status instellen op afwezig, door op het online-pictogram te klikken. Het pictogram Afwezig zal gaan knipperen wanneer de status van de technicus op afwezig staat. Klik op het knipperende pictogram Afwezig om terug te schakelen naar Online.

Sessies kunnen niet worden overgedragen naar een technicus met de status Afwezig, maar een technicus met de status Afwezig kan wel alle sessies in zijn wachtrij zien en nieuwe sessies aannemen.

Beheerders kunnen de status van technici zo instellen dat automatisch wordt overgeschakeld op de status Afwezig na een bepaalde periode van inactiviteit op systeemniveau.





Een technicus kan zijn eigen status niet instellen op bezet. Dit is een automatische instelling die wordt bestuurd door de Rescue-beheerder. Beheerders kunnen de status van technici zo instellen dat automatisch wordt overgeschakeld op de status Bezet zodra een technicus een gegeven aantal actieve sessies bereikt.

Sessies kunnen niet worden overgedragen aan een technicus met de status Bezet, maar een technicus met de status Bezet kan wel alle sessies in zijn wachtrij zien en nieuwe sessies aannemen.

De Technician Console instellen

De kleur van de Technician Console wijzigen

Ga naar **Opties** > **Kleurenschema** om een keuze te maken uit de beschikbare kleurenschema's.

Alle functionaliteit is hetzelfde voor alle kleurenschema's.

Geluidssignalen instellen

Stel de Technician Console in om geluid af te spelen wanneer zich speciale gebeurtenissen voordoen.

De geluiden zijn standaardgeluiden en kunnen niet worden aangepast.

- 1. In het menu **Opties** van de Technician Console, selecteert u **Geluidsignalen configureren**. Het dialoogvenster Geluidsignalen wordt weergegeven.
- 2. U kunt de volgende opties instellen:
 - Een geluid afspelen wanneer de Technician Console geminimaliseerd is en er een nieuwe sessie binnenkomt in een privé- of kanaalwachtrij.
 - Een geluid afspelen wanneer de Technician Console geopend is en er een nieuwe sessie binnenkomt in een privé- of kanaalwachtrij.
 - Een geluid afspelen wanneer een klant per ongeluk de verbinding verbreekt
 - Een geluid afspelen wanneer de netwerkverbinding tijdelijk verbroken is
 - · Een geluid afspelen wanneer een klant een verzoek om toestemming weigert
 - Een geluid afspelen wanneer een sessiestatus in Urgent wijzigt
 - Een geluid afspelen wanneer een nieuwe chattekst binnenkomt terwijl Technician Console is geminimaliseerd of niet is geselecteerd
 - Een geluid afspelen wanneer een nieuwe chattekst binnenkomt en het chatvak niet is geselecteerd
 - Een geluid afspelen wanneer een klant een bestand verstuurt

Wanneer de geselecteerde gebeurtenissen zich voordoen, wordt er een geluid afgespeeld.

3. Klik op **OK** om uw instellingen toe te passen.

Sessie-einde- en afmeldingsprompts instellen

Stel de Technician Console zo in dat deze om bevestiging vraagt wanneer u een klantensessie beëindigt of wanneer u zich afmeldt uit de Technician Console.

- 1. In de Technician Console, selecteert u **Opties**. Het menu Opties gaat open.
- 2. U kunt de volgende opties instellen:
 - Selecteer Vragen voordat sessie wordt beëindigd wanneer u wilt dat, iedere keer dat u een klantsessie sluit, er om een bevestiging wordt gevraagd.
 - Selecteer Vragen voordat Console wordt gesloten wanneer u wilt dat, iedere keer dat u de Technician Console sluit of u afmeldt, er om een bevestiging wordt gevraagd.

Rescue instellen om automatisch sessies te starten

U kunt alle sessies via een pincode of link instellen om direct vanuit de status Bezig met verbinden naar de status Geactiveerd te gaan, zonder dat u **Starten** op de sessiewerkbalk hoeft te selecteren.

• Selecteer Opties > Inkomende privé-sessies automatisch starten.

Opmerking: Als deze optie uitgeschakeld is, heeft uw Rescue-beheerder misschien het standaardgedrag in het Beheercentrum ingesteld (**Beheercentrum** > **Instellingen** > **Technician Console** > **Inkomende privésessies automatisch starten**).

De spellingcontrole inschakelen

Schakel de spellingcontrole in naar automatisch spelling controleren van alle tekst die u in het Rescue Chat paneel invoert.

• Als u de spellingcontrole wilt inschakelen, selecteert u **Opties > Spelling controleren > Woordenlijst** [taal] downloaden.

Voor de actieve woordenlijst wordt een vinkje naast de taal weergegeven.

Selecteer Uitschakelen om de spellingcontrole uit te schakelen.

Sessies beheren

Over de Sessiewerkbalk

Gebruik de Sessiewerkbalk om actie te ondernemen in sessies in uw Sessielijst.

Nieuwe sessie

Nieuwe sessie

Gebruik de knop Nieuwe Sessie om een nieuwe privésessie te beginnen.

Deze optie is alleen beschikbaar wanneer de technicusgroep van de technicus toegangsrechten heeft om privésessies te beginnen.

Onbeheerde toegang

ø

Klik op **Computers** om een lijst met computers op het tabblad **Toegankelijke onbeheerde computers** te openen waarvoor onbeheerde toegang is ingeschakeld. Zie *Met onbeheerde computers werken* op pagina 35.

Er worden alleen computers getoond waarvoor u over toegangrechten beschikt.

Onbeheerde toegang via het LAN-netwerk

Ø

Klik op **Computers** om een lijst met computers op het tabblad **Op het LAN-netwerk verbinden** te openen, die toegankelijk zijn via uw lokale netwerk.



Opmerking: In het geval van de Technician Console voor Mac is de functie Op het LAN-netwerk verbinden niet beschikbaar.

U moet over de aanmeldingsgegevens beschikken om verbinding te kunnen maken met een computer op uw netwerk.

Technicus controleren	ŪŪ.
	Beheerders met een technicusbundel kunnen op Controlesessie klikken om de desktop van technici in hun organisatie te bekijken.
	Zie <i>Het bureaublad van een technicus weergeven</i> op pagina 27 voor meer informatie.
Start (Begin)	
	Klik op Starten om de geselecteerde sessie te activeren.
	Als de knop Starten inactief is (grijs), hebt u mogelijk het maximumaantal actieve sessies bereikt dat is toegestaan door uw beheerder.
	Zie ook Rescue instellen om automatisch sessies te starten op pagina 13.
Beëindigen	\otimes
	Klik op Beëindigen om de geselecteerde sessie te beëindigen. De verbinding met de klant wordt verbroken.
Onderbreken	00
	Klik op Onderbreken om een sessie op Onderbreken te zetten.
Overdragen	-⊋
	Selecteer een sessie in de wachtrij en klik op Overdragen om een sessie over te dragen naar een beschikbare technicus.
	Deze optie is alleen beschikbaar wanneer de technicusgroep van de technicus toegangsrechten heeft om sessies over te dragen.
Scherm delen	
	Klik op de knop Schermen delen om het Schermen delen met een klant te beginnen.

Deze optie is alleen beschikbaar wanneer de technicusgroep van de technicus toegangsrechten heeft om de functie Schermen delen te gebruiken.

Technicus uitnodigen (Samenwerken)

incerity.

2+

Klik op Technicus uitnodigen om Samenwerkende technici te starten.

Deze optie is alleen beschikbaar wanneer de technicusgroep van de technicus toegangsrechten heeft om uitnodigingen tot samenwerking te versturen.

De tabbladen voor wachtrijen gebruiken om sessies te lokaliseren

De tabbladen voor wachtrijen gebruiken om toegankelijke sessies te lokaliseren.

Selecteer een wachtrij om de weergegeven sessies in de sessielijst te wijzigen.

Alle	Selecteer de modus Alle wachtrijen om alle sessies te tonen van alle wachtrijen.
Privéwachtrij	Selecteer de Privéwachtrij om privésessies met elke willekeurige status te tonen.
Kanaalwachtrij	Selecteer de Kanaalwachtrij om kanaalsessies met elke willekeurige status te tonen.
Actieve sessies	Selecteer de wachtrij Actieve sessies om alleen sessies met de status Geactiveerd te tonen.
Gecontroleerd	Beheerders kunnen de wachtrij Gecontroleerd selecteren om technici weer te geven die gecontroleerd worden. Dit tabblad is niet zichtbaar voor technici.

De Sessielijst gebruiken om sessies te bekijken

De Sessielijst (ook de "wachtrij" genoemd) geeft alle sessies voor de geselecteerde wachtrij weer.

🕂 Nieuw	/e sessie	Ō	ΔÅ	\triangleright	\otimes	00	÷	⊑.	۶+	Alle 2	Privé 2	Kanaal 🕕
Name	Sessie-ID	*	Status	Tijd		Kanaal		Custom	Field 1	Custom Fie	Overgedragen d	1001
Customer	1862261		Geactiveerd	21:30								
Mr Jack Black	1862262		Er is een time	02:59								
Mr Jack Black	1862262		Er is een time	02:59								

- Om actie te ondernemen in een sessie uit de lijst, selecteert u de sessie en klikt u op de betreffende sessieknop
- Als u verschillende sessiegegevens wilt kopiëren om in andere programma's te gebruiken, klikt u met de rechtermuisknop op een sessie en selecteert u **Copy to Clipboard**(kopiëren naar klembord).
- U kunt kolommen in de sessielijst aanpassen door met de rechtermuisknop op een kolom te klikken en kolommen te selecteren in het menu dat wordt weergegeven
- U kunt ieder aangepast veld (zoals gedefinieerd in het Beheercentrum) vanuit de Sessielijst bewerken voor iedere actieve sessie.

Kleuren, geluiden en visuele effecten

Er worden verschillende kleuren, geluiden en visuele effecten gebruikt om sessies in verschillende stadia te markeren.

- Een sessie die nog tot stand moet worden gebracht, wordt grijs weergegeven
- Een nieuw toegevoegde sessie knippert gedurende enkele seconden blauw
- Een wachtende sessie of een actieve sessie wordt zwart weergegeven
- Een urgente sessie knippert oranje

Als de Technician Console wordt geminimaliseerd terwijl een sessie aan een wachtrij wordt toegevoegd, knippert het geminimaliseerde venster in de taakbalk.



Opmerking: De exacte timing van de verschillende waarschuwingen wordt ingesteld in het Beheercentrum.

Velden bewerken op de Sessielijst

U kunt ieder aangepast veld (zoals gedefinieerd in het Beheercentrum) vanuit de Sessielijst bewerken voor iedere actieve sessie.

De Technicusgroep van de agent moet toestemming hebben om de functie **In-line bewerken van de wachtrij** te gebruiken.

 Voor een Actieve sessie, houdt u uw muis boven een veld. Ieder veld dat geel kleurt kan worden bewerkt. Het gehele veld moet zichtbaar zijn. Gebruik de schuifbalk om het gehele veld te tonen voordat u probeert wijzigingen aan te brengen.

Ð	Nieuwe sessie	0	כ	۵Ö
Naam		$\overline{\nabla}$	Sessie	e-ID
Klant			4047	57474

 Klik op het veld. Het veld wordt bewerkbaar.

Ð	Nieuwe sessie	0	כ	ΔÖ
Naam		~	Sessie	-ID
Klant			40475	57474

- 3. Voer uw wijzigingen in.
- 4. Verlaat het veld.

De nieuwe waarde wordt getoond in het veld **Naam**, in de titel van het chatvenster en de titel van het tabblad Sessie.



Schakelen tussen meerdere actieve sessies

Met de tabbladen voor actieve sessies kunt u wisselen tussen maximaal tien gelijktijdige sessies.



Klik op de sessie waarmee u wilt werken.
 Met behulp van de tabbladen en werkruimte in de Technician Console kunt u de klant ondersteunen.



Let op: Voor privésessies, is de naam die op het sessietabblad wordt getoond, de naam die u invoert in het dialoogvenster Nieuwe sessie genereren, wanneer u de sessie maakt. Wanneer u geen naam of andere identificatie opgeeft bij het maken van de sessie, krijgt het tabblad van de actieve sessie voor die sessie de aanduiding 'Klant'.

- Andere opties voor het wisselen tussen sessies:
 - Klik op het chatvenster dat hoort bij de sessie van de doelklant
 - Klik op de doelsessie in de Sessielijst



Opmerking: De tijd die getoond wordt op het tabblad van de actieve sessie is de verstreken tijd voor de huidige sessiestatus.

Opmerking: U kunt tien actieve sessies tegelijk onderhouden. Omdat onderbroken sessies niet gelden als actief, biedt de onderbrekingsfunctie u flexibiliteit bij het beheren van meerdere sessies.

Een sessie onderbreken

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om sessies te onderbreken.

Een sessie kan 14 dagen onderbroken worden.

- 1. Op de Sessielijst selecteert u de sessie die u wilt onderbreken.
- 2. Klik op de knop **Onderbreken**.



De sessie blijft in uw Sessielijst met de status Onderbroken.



Opmerking: De timer voor de sessie toont zowel de onderbroken tijd, als de totale tijd van de sessie.

Een actieve sessie voor **besturing op afstand** wordt gesloten wanneer u een klant in de wachtrij zet. Om de sessie te herstellen, selecteert u de sessie en klikt u op **Starten**.



Opmerking: U kunt altijd tien actieve sessies onderhouden. Omdat onderbroken sessies niet gelden als actief, biedt de onderbrekingsfunctie u flexibiliteit bij het beheren van meerdere sessies.

Een sessie overdragen

De Technicusgroep van de agent moet de bevoegdheid hebben om sessies over te dragen.

- 1. Selecteer een sessie in de Sessielijst en klik op **Overdragen**. Het venster **Sessie overdragen** wordt weergegeven.
- 2. In het veld **Opmerking invoeren** voert u nuttige informatie in voor de technicus aan wie u de sessie overdraagt.
- 3. In het vak **Zoeken** kunt u het betreffende lid van de organisatie lokaliseren aan wie u de sessie wilt overdragen.

U kunt kiezen uit leden van de organisatie die vetgedrukt worden weergegeven.



Opmerking: De lijst met zichtbare organisatieleden in het dialoogvenster **Sessie overdragen** is afhankelijk van de toestemming die is verleend door een Rescue-beheerder.

- 4. Selecteer de technicus aan wie u de sessie wilt overdragen.
- 5. Klik op **OK**.

De sessie verschijnt in de Sessielijst van de geselecteerde technicus als inkomend en in uw sessielijst als uitgaand.



Opmerking: Om de overdracht te annuleren, klikt u op Starten terwijl de sessie Uitgaand is.

6. De ontvangende technicus selecteert de sessie en klikt op **Starten** om deze te activeren. De sessie wordt verwijderd uit uw Sessielijst.

De overdracht is voltooid.

Communiceren met klanten

Over het Chatvenster van de Technician Console

Gebruik het chatvenster om met uw klanten te communiceren tijdens actieve sessies.

Tenzij u in de samenwerkingsmodus zit, zijn de chatsessies beperkt tot twee deelnemers: de technicus en de klant.

Het chatvenster bestaat uit de volgende elementen.

Sessieknoppen



Klik op het tabblad van de sessie waarmee u wilt werken. Klik op de pijl-omlaag om een sessie te minimaliseren. Klik op de X om een sessie te sluiten. Klik op de pijl naar rechts om een geminimaliseerde chatsessie te herstellen.

Knop Schermen delen



Klik op het pictogram **Schermen delen** om uw scherm met een klant te delen.

Knop Technicus uitnodigen

2.

Klik op het pictogram **Technicus uitnodigen** om met andere technici samen te werken.

Deze optie is beschikbaar wanneer de Technicusgroep van de agent toestemming heeft de Samenwerkingsfunctie te gebruiken en wanneer tenminste één andere technicus online en beschikbaar is. Knoppen Chat ingeschakeld/uitgeschakeld



Deze optie is alleen beschikbaar wanneer de Technicusgroep van de agent toestemming heeft om de functie Chat inschakelen/uitschakelen te gebruiken.

Logboekgedeelte



Het logboekgedeelte toont het chatgesprek en ook andere activiteiten, zoals statuswijzigingen en verbindingsberichten

Tekstinvoervak



Gebruik het tekstinvoervak om berichten te typen en de invoer te bekijken voordat u deze naar de klant verstuurt. Wanneer u het tekstinvoervak niet kunt zien, kan het zijn dat het chatten voor uw account uitgeschakeld is (raadpleeg uw beheerder voor meer informatie).



de klant op een link klikken. Zie Over Voorgedefinieerde antwoorden en URL's op pagina 23.

Voorgedefinieerde antwoorden



Hier kunt u een keuze maken uit een lijst met veelgebruikte berichten en URL's. Zie *Over Voorgedefinieerde antwoorden en URL's* op pagina 23.

Over Voorgedefinieerde antwoorden en URL's

Een voorgedefinieerd antwoord of voorgedefinieerde URL is een keten van tekst of een URL die een technicus aan een klant kan sturen.

Voorgedefinieerde antwoorden en URL's besparen tijd en moeite.

FTP-adressen kunnen eveneens worden verzonden met behulp van de functie Push URL.

Een voorgedefinieerd antwoord versturen

U kunt op ieder moment tijdens een actieve sessie een voorgedefinieerd antwoord naar een klant sturen.

1. In het chatvak, klikt u op de knop Predefined Reply (voorgedefinieerd antwoord).



Een menu wordt weergegeven dat alle beschikbare voorgedefinieerde antwoorden toont.

- 2. Selecteer het voorgedefinieerde antwoord dat u naar de klant wilt sturen. De tekst van het geselecteerde antwoord verschijnt in het chatvak.
- 3. Optioneel: de tekst bewerken.
- 4. Druk op de **Enter** of klik op de knop **Verzenden**. Het antwoord wordt naar de klant verstuurd.

Een voorgedefinieerde URL versturen

U kunt op ieder moment tijdens een actieve sessie een voorgedefinieerde URL naar een klant versturen.

De Technicusgroep van de agent moet de bevoegdheid hebben om URL's te versturen.

1. In het chatvak, klikt u op de knop Push URL.



Een menu wordt weergegeven dat alle beschikbare voorgedefinieerde URL's toont.

- 2. Selecteer de voorgedefinieerde URL dat u naar de klant wilt versturen. De tekst van het geselecteerde antwoord verschijnt in het chatvak.
- 3. Optioneel: de tekst bewerken.
- Druk op de Enter of klik op de knop Verzenden.
 De URL opent in de standaardbrowser van de klant.

Een individueel voorgedefinieerd antwoord of URL toevoegen

- In het menu Hulpprogramma's selecteert u Manage Predefined Replies (voorgedefinieerde antwoorden beheren).
 Het tabblad Voorgedefinieerde antwoorden beheren wordt weergegeven in de werkruimte van de Technician Console.
- 2. Op het tabblad Voorgedefinieerde antwoorden of Voorgedefinieerde URL's, klikt u op **Add New** (Nieuwe toevoegen).

Het formulier Nieuw voorgedefinieerd antwoord toevoegen wordt weergegeven.

- 3. Geef het antwoord of de URL een korte Naam.
- 4. Typ de tekst van het antwoord of de URL in het vak **Content** (Inhoud). De inhoud kan alleen platte tekst zijn. Opmaak is niet beschikbaar.



Opmerking: U kunt eveneens een FTP-adres invoeren.

5. Klik op Opslaan.

U kunt de voorgedefinieerde antwoorden en URL's versturen via het chatvak.

Voorgedefinieerde antwoorden en URL's exporteren

Een beheerder of technicus kan een reeks van standaardantwoorden en URL's maken en deze vervolgens exporteren naar een XML-bestand. Andere technici zullen dan in staat zijn om de antwoorden en URL's te importeren in hun eigen Technician Console.

- 1. Een reeks van voorgedefinieerde antwoorden en URL's maken.
- In het menu Hulpprogramma's selecteert u Manage Predefined Replies (voorgedefinieerde antwoorden beheren). Het tabblad Voorgedefinieerde antwoorden beheren wordt weergegeven in de werkruimte van de Technician Console.
- 3. Op het tabblad Voorgedefinieerde antwoorden beheren, klikt u op het tabblad **Importeren/Exporteren**.
- Klik op Exporteren. Het dialoogvenster Opslaan als wordt weergegeven met replies.xml in het veld Bestandsnaam.
- Kies een locatie waar u replies.xml wilt opslaan.
 U dient een locatie te kiezen die toegankelijk is voor andere leden van uw organisatie.



Opmerking: Bestanden die tijdens een sessie zijn opgeslagen/geëxporteerd zijn beschikbaar via /Gebruikers/[user]/Bibliotheek/Application

Support/LogMeIn-Rescue/Bottles/logmeinrescue/drive_c/users/crossover/My
Documents

6. Klik op **Opslaan**.

Uw antwoorden en URL's worden opgeslagen als een XML-bestand.

Voorgedefinieerde antwoorden en URL's importeren

Een beheerder of technicus kan een reeks standaardantwoorden maken en deze exporteren naar XML. Volg deze procedure om het XML-bestand met antwoorden te importeren in uw eigen Technician Console.

Een beheerder of andere technicus moet eerst een xml-bestand maken en exporteren dat de voorgedefinieerde antwoorden en URL's bevat.

- In het menu Hulpprogramma's selecteert u Manage Predefined Replies (voorgedefinieerde antwoorden beheren).
 Het tabblad Voorgedefinieerde antwoorden beheren wordt weergegeven in de werkruimte van de Technician Console.
- 2. Op het tabblad Voorgedefinieerde antwoorden beheren, klikt u op het tabblad **Importeren/Exporteren**.
- Klik op Importeren. Het dialoogvenster Openen wordt weergegeven.
- Lokaliseer het xml-bestand en klik vervolgens op **Openen**.
 De antwoorden worden toegevoegd aan uw lijst van voorgedefinieerde antwoorden.

U kunt elk van de geïmporteerde voorgedefinieerde antwoorden versturen via het chatvak.

Een bestand naar een klant versturen

Volg deze procedure om één bestand naar een klant te versturen via LogMeln Rescue.

Bij de klant moet de Rescue-applet of Calling Card geactiveerd zijn. Deze optie is niet beschikbaar tijdens Instant Chat in de modus alleen-chatten.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om bestanden te versturen.

U kunt slechts één bestand tegelijk versturen.

1. In het chatvak, klikt u op de knop **Bestand verzenden**.



Het dialoogvenster **Openen** wordt weergegeven.

- 2. Selecteer het bestand dat u naar de klant wilt versturen en klik op **Openen**. De klant wordt gevraagd het bestand op te slaan.
- Vraag de klant een locatie te kiezen en klik op **Opslaan**. Het bestand wordt opgeslagen op de door de klant gekozen locatie.

Er wordt een MD5-vingerafdruk gegenereerd en deze wordt doorgegeven aan zowel de technicus als de klant in het logbestand.

Een Klantenenquête versturen

Een Rescue-beheerder moet de Klantenenquête op technicusgroep- of kanaalniveau activeren om deze functie beschikbaar te maken.

• Automatische implementatie aan het einde van de sessie

- Voor alle applet-sessies opent de klantenenquête automatisch in een browservenster aan het einde van de sessie.
- Voor Instant Chat-sessies in de modus alleen-chatten, wordt de klant gevraagd de enquête te openen wanneer de technicus de sessie beëindigd.

Voorbeeldbericht: "00:00 uur [naam technicus] nodigt u uit tot deelname aan een korte klantenquête. <u>Open Customer Survey</u> (Klantenquête openen)"

De klant moet op de link klikken om de enquête te openen.

• Handmatige Push-bewerking tijdens de sessie

 Op ieder moment tijdens een actieve sessie, kunt u met de rechtermuisknop op een sessie in de Sessielijst klikken en **Push Customer Survey** (push-bewerking uitvoeren voor klantenenquête) selecteren. Voor applet-sessies opent de klantenenquête automatisch in een browservenster. Voor Instant Chat-sessies in de modus alleen-chatten, wordt de klant gevraagd de enquête te openen.

Uw sessies documenteren

Zie ook:

- Sessies opnemen op pagina 55
- Een schermafdruk maken tijdens de besturing op afstand op pagina 56
- Een Klantenenquête versturen op pagina 25

Sessiegeschiedenis (logbestanden en notities) bekijken

Gebruik het tabblad **Geschiedenis & Notities** om de sessie van het logbestand en notities te zien die gemaakt zijn tijdens oudere sessies met het huidige apparaat dat in sessie is.



Opmerking: Als een iOS-apparaat wordt ondersteund is het tabblad **Geschiedenis en Notities** niet beschikbaar.

1. Tijdens een actieve sessie, klikt u op het tabblad Geschiedenis & Notities.

Het tabblad Geschiedenis bevat twee subtabbladen: Geschiedenis en Notities toevoegen/bewerken. Op het subtabblad Geschiedenis wordt een lijst van vroegere sessies met de huidig lopende sessie op het apparaat weergegeven.

- 2. Om een logbestand van een sessie te bekijken, klikt u op Weergave in de kolom Logbestand.
- 3. Om de notities van een bepaalde sessie te bekijken, klikt u op Weergave in de kolom Notities.

Notities maken tijdens een sessie

U kunt notities maken tijdens sessie en de notities opslaan samen met de sessie in het logbestand in de Sessiegeschiedenis.



Opmerking: Als een iOS-apparaat wordt ondersteund is het tabblad **Geschiedenis en Notities** niet beschikbaar.

- Tijdens een actieve sessie, klikt u op het tabblad Geschiedenis & Notities.
 Het tabblad Geschiedenis bevat twee subtabbladen: Geschiedenis en Notities toevoegen/bewerken.
- 2. Klik op het tabblad Notities toevoegen/bewerken.
- 3. Voer uw notitie in op het tabblad toevoegen/bewerken.
- 4. Klik op **Opslaan** om uw notitie op te slaan.

Een technicus zal in staat zijn om de notitie te bekijken in het tabblad Geschiedenis tijdens de volgende sessie met hetzelfde apparaat.

Technici controleren

Het bureaublad van een technicus weergeven

Beheerders kunnen het bureaublad van de technici binnen hun organisatie vanuit de LogMeln Rescue Technician Console bekijken.

Vereisten:

- Een hoofdbeheerder of een beheerder met zowel een beheerders- als een technicuslicentie kan van deze functie gebruik maken.
- Zowel bij de beheerder als de gecontroleerde technicus moet een versie van de Technician Console draaien die voor technicuscontrole is geactiveerd.
- Een hoofdbeheerder kan toezicht uitoefenen op alle technici binnen een organisatie.
- Een beheerder kan alle technici controleren die deel uitmaken van een technicusgroep waarover hij beheerdersrechten heeft.



Opmerking: Controleren van het bureaublad van technici die de Technician Console voor Mac gebruiken is niet mogelijk.

1. Op de sessiewerkbalk in de Technician Console, klikt u op de knop Controleren.



Het dialoogvenster Technicus controleren wordt weergegeven.

2. Selecteer in het venster Technicus controleren de technicus die u wilt controleren.

Opmerking: De lijst met zichtbare technici in het dialoogvenster **Technicus controleren** is afhankelijk van de toegangsrechten die zijn verleend door een Rescue-beheerder.

Optioneel: binnen een grote organisatie gebruikt u het veld Filter om technici te lokaliseren.

3. Klik op OK.

Er wordt een verbinding gemaakt met de computer van de technicus en een nieuw sessietabblad verschijnt in de werkruimte van de Technician Console dat de naam van de technicus toont.

- 4. U moet zich bij de computer van de technicus identificeren. Selecteer op het sessietabblad waarop de naam van de technicus getoond wordt, een identificatiemethode.
 - Selecteer Huidige inloggegevens gebruiken om de Windows-inloggegevens te versturen waarmee u zich bij de huidige Windows-sessie hebt aangemeld. U moet een beheerder van Windows zijn of gebruikersrechten bezitten op de doelmachine.
 - Selecteer **Gebruikersnaam en wachtwoord toevoegen** als u wilt inloggen met een andere combinatie waarmee u geldige gebruikersrechten op de doelcomputer hebt.

Opmerking: Als u de domeinnaam opgeeft in het veld **Gebruikersnaam**, gebruikt u de volgende notatie gebruikersnaam@domein en domein\gebruikersnaam.

- Selecteer Autorisatie aanvragen om de technicus toestemming te vragen zijn bureaublad te controleren.
- 5. Klik op Launch Monitoring (Controle starten).

Het bureaublad van de technicus wordt weergegeven in het tabblad Sessie in de werkruimte van uw Technician Console.

Opmerking: De technicus zal worden gewaarschuwd wanneer de optie Waarschuw technicus bij controle van het bureaublad wordt geselecteerd in het LogMeIn Rescue Beheercentrum, op het tabblad Algemene instellingen.

Deelnemen aan een sessie van een gecontroleerde technicus

Met gebruik van de Technician Console, kunnen de Beheerders zichzelf uitnodigen om, als een Samenwerkende technicus, deel te nemen aan een sessie van een Gecontroleerde technicus.

Deze procedure gaat ervan uit dat u al een technicus controleert.

- In de werkruimte van de Technician Console, selecteert u het tabblad van de Sessie voor de gecontroleerde technicus. Het tabblad Sessie bevat twee subtabbladen: Bureaublad en Actieve sessies.
- Selecteer het subtabblad Actieve sessies. Een lijst van de huidige sessies van de technicus wordt weergegeven.
- 3. Selecteer de sessie waaraan u wilt deelnemen.
- 4. Klik op Deelnemen aan sessie.
 - U voegt zich bij de sessie als een Samenwerkende Technicus. Zie ook *Over de toegangsrechten van samenwerkende technici* op pagina 48.

Ondersteuning voor desktopapparaten

Verbinding maken met pc's en Mac's

LogMeIn Rescue verbindingsmethoden worden als Privé of Kanaal gedefinieerd.

- Een Privé-verbinding wordt gemaakt wanneer de technicus een sessie op afstand begint met een klant (de besturing gaat van de technicus naar de klant). Pincode, link en sms zijn allemaal methodes voor een privéverbinding.
- Een Kanaal-verbinding wordt gemaakt wanneer een klant contact met een technicus maakt via een kanaalkoppeling of -formulier, of via de Rescue Calling Card (de besturing gaat van de klant naar de technicus).

Zie ook:

- Verbinding maken met computers op het LAN-netwerk op pagina 34
- Met onbeheerde computers werken op pagina 35

Een pc- of Mac-sessie beginnen via een link in een hulpprogramma voor berichten

Volg deze procedure om met een klant verbinding te maken via een link die u naar de klant verstuurt met gebruik van een berichtendienst of ander hulpprogramma voor berichten.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om privésessies te starten.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om de verbindingsmethode via een link te gebruiken.

- Klik in de sessiewerkbalk op Nieuwe sessie. Het venster Nieuwe sessie maken wordt weergegeven.
- Voer de naam van de klant of een andere identificatie in het veld Naam in. U zult deze naam gebruiken om de sessie op het tabblad Actieve Sessies en in de Sessielijst te herkennen.
- 3. Selecteer het tabblad Link.
- Klik op Koppeling kopiëren naar Klembord. De link wordt naar uw klembord gekopieerd.
- 5. Plak de link in uw hulpprogramma voor berichten en stuur het naar uw klant.
- 6. Vraag uw klant om het bericht te openen en op de link te klikken of deze in de browser te plakken. Er wordt een dialoogvenster weergegeven waarin de klant wordt gevraagd om de Rescue-applet te downloaden.
- Vraag de klant om de applet te downloaden. Het downloaden duurt ongeveer 15 tot 30 seconden.



Opmerking: De download-procedure kan verschillen, afhankelijk van het besturingssysteem en de browser van de klant.

8. Wanneer de download is voltooid, vraagt u de klant om op **Uitvoeren** te klikken om de applet uit te voeren.

Wanneer de applet is geïnstalleerd, verandert de status van de klant van Bezig met verbinden in Bezig met wachten.

9. Haal de sessie op door deze in de Sessielijst te selecteren en op **Starten** te klikken. De status van de klant wordt ingesteld op Actief.

U kunt nu de Technician Console gebruiken om ondersteuning op afstand te bieden.

Een pc- of Mac-sessie beginnen via de pincode

Volg deze procedure om verbinding met een klant te maken via een pincode.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om privésessies te starten.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om de verbindingsmethode via pincode te gebruiken.

- Klik in de sessiewerkbalk op Nieuwe sessie. Het venster Nieuwe sessie maken wordt weergegeven.
- Voer de naam van de klant of een andere identificatie in het veld Naam in. U zult deze naam gebruiken om de sessie op het tabblad Actieve Sessies en in de Sessielijst te herkennen.
- 3. Selecteer het tabblad Pincode.
- 4. Klik op Pincode maken.

Rescue genereert een pincode van 6 cijfers en geeft deze weer in het venster Nieuwe Sessie Genereren in het logbestand van de sessie.

5. Vraag de klant om naar de webpagina te gaan waar de pincode kan worden ingevoerd.

Desktops en notebooks kunnen verbinding maken op www.LogMeln123.com.



Opmerking: Geen toegang tot www.LogMeln123.com? Probeer www.123Rescue.com.

- De klant geeft de pincode op en klikt op Verbinding maken met technicus.
 Er wordt een dialoogvenster weergegeven waarin de klant wordt gevraagd de Rescue-applet te downloaden.
- Vraag de klant om de applet te downloaden. Het downloaden duurt ongeveer 15 tot 30 seconden.



Opmerking: De download-procedure kan verschillen, afhankelijk van het besturingssysteem en de browser van de klant.

8. Wanneer de download is voltooid, vraagt u de klant om op **Uitvoeren** te klikken om de applet uit te voeren.

Wanneer de applet is geïnstalleerd, verandert de status van de klant van Bezig met verbinden in Bezig met wachten.

9. Haal de sessie op door deze in de Sessielijst te selecteren en op **Starten** te klikken. De status van de klant wordt ingesteld op Actief.

U kunt nu de Technician Console gebruiken om ondersteuning op afstand te bieden.

Een pc- of Mac-sessie beginnen via e-mail

Volg deze procedure om verbinding met een klant te maken via een link die per e-mail is verstuurd.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om privésessies te starten.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om de verbindingsmethode via e-mail te gebruiken.

- Klik in de sessiewerkbalk op Nieuwe sessie. Het venster Nieuwe sessie maken wordt weergegeven.
- Voer de naam van de klant of een andere identificatie in het veld Naam in. U zult deze naam gebruiken om de sessie op het tabblad Actieve Sessies en in de Sessielijst te herkennen.
- 3. Selecteer het tabblad E-mail.
- 4. Kies de manier waarop u de e-mail naar de klant wilt verzenden:
 - Wanneer u uw eigen e-mailclient en -account wilt gebruiken, kiest u **E-mail verzenden via mijn** standaard-e-mailclient op deze computer.
 - Wanneer u de e-mail via Rescue wilt laten versturen, kiest u **E-mailbericht verzenden in mijn** naam, via de LogMeln Rescue-servers en voert u een geldig e-mailadres in het veld Aan in.
 - Bovendien kunnen technici met de Mobile-extensie de optie Deze e-mail is bestemd voor een mobiel apparaat selecteren wanneer de klant een smartphone gebruikt. (Wanneer u weet wat het platform van de klant is, kunt u het Platform van het apparaat ook handmatig instellen met behulp van de vervolgkeuzelijst in het dialoogvenster Nieuwe sessie maken. Handmatig instellen kan nodig zijn wanneer de lokale browser-instellingen automatische detectie niet toestaan.)
- Klik op Email Link (e-mailkoppeling).
 De e-mail wordt gegenereerd (en verstuurd wanneer u ervoor kiest de e-mail via het Rescue-systeem te versturen).
- 6. Vraag uw klant om het bericht te openen en op de link te klikken of deze in de browser te plakken. Er wordt een dialoogvenster weergegeven waarin de klant wordt gevraagd om de Rescue-applet te downloaden.
- Vraag de klant om de applet te downloaden. Het downloaden duurt ongeveer 15 tot 30 seconden.



Opmerking: De download-procedure kan verschillen, afhankelijk van het besturingssysteem en de browser van de klant.

8. Wanneer de download is voltooid, vraagt u de klant om op **Uitvoeren** te klikken om de applet uit te voeren.

Wanneer de applet is geïnstalleerd, verandert de status van de klant van Bezig met verbinden in Bezig met wachten.

9. Haal de sessie op door deze in de Sessielijst te selecteren en op **Starten** te klikken. De status van de klant wordt ingesteld op Actief.

U kunt nu de Technician Console gebruiken om ondersteuning op afstand te bieden.

Voorbeeld van een e-mail die een verbindingslink bevat

De standaardtekst van de verbindingse-mail wordt ingesteld in het Beheercentrum op het tabblad **Instellingen**.

```
Van: naam technicus, uw organisatie
Verstuurd: maandag, 31.12.10, 15:36
Aan: naam van de klant
Onderwerp: verbindingslink via e-mail
Klik op de onderstaande link om een live ondersteuningssessie
```

```
aan te vragen
:
https://secure.logmeinrescue.com/Customer/Code.aspx?i=2&Code=618689
Met vriendelijke groeten,
Ondersteuningsteam
```

Over de verbindingsmethode via een kanaalformulier

Het kanaalformulier is handig als u uw klanten web-support aanbiedt.

Via deze methode kunt u zowel een link als een vragenlijst, die uw klanten moeten invullen, op uw website/intranet plaatsen.

Procesoverzicht: kanaalformulier

- Een Rescue-beheerder wijst in het Beheercentrum één van de tien beschikbare kanalen aan een Technicusgroep toe
- Een Rescue-beheerder ontwikkelt het aangepaste webformulier en definieert de aangepaste velden
- Een Rescue-beheerder maakt het Kanaalformulier beschikbaar op een internet- of intranetsite
- Een klant opent het Kanaalformulier, voert alle vereiste informatie in, en stuurt het formulier op
- De supportsessie wordt toegewezen aan de Kanaalwachtrij of de Technicusgroep(en) die gerelateerd zijn aan het kanaal
- ledere online technicus in een toegewezen Technicusgroep kan de supportsessie activeren

Voordelen van de methode van het Kanaalformulier

- U kunt uw gebruikers van tevoren kwalificeren aan de hand van diverse aanpasbare voorwaarden: foutcodes, gebruikers-ID, probleemtype
- U kunt contactinformatie verzamelen van uw eindgebruikers, zoals telefoonnummers of e-mailadressen
- Integratie met online functies zoals gebruikersverificatie of automatische kwalificering van het verzoek van de gebruiker via een eenvoudig HTML-code-element
- U kunt de gebruiker en het probleem uitstekend volgen in de Rescue-database

Punten ter overweging:

- Klanten kunnen 24 uur per dag verbinding maken. Daarom moeten Rescue-beheerders de instellingen voor Geen technicus beschikbaar gebruiken om verbindingen af te handelen die buiten kantooruren worden gemaakt
- Wanneer klanten een sessie aanvragen, moeten Rescue-beheerders gebruik maken van dynamische kanalen en aanvragen doorsturen binnen het team om het verkeer tijdens piekuren te regelen
- Voor aanpassing en integratie kan het gebruik van hulpmiddelen voor webontwikkeling en/of grafische vormgeving nodig zijn

Over de verbindingsmethode via de Calling Card

De LogMeln Rescue Calling Card maakt zowel kanaal- als privéverbindingen mogelijk.

Wanneer uw klanten ondersteuning nodig hebben, klikken zij eenvoudigweg op het pictogram Calling Card om de Calling Card applet met uw logo te openen.

In tegenstelling tot de andere verbindingsmethoden, moet de Calling Card worden geïnstalleerd op de pc van de klant voordat deze gebruikt kan worden. De vooraf geïnstalleerde Calling Card-applet wordt geopend via een snelkoppeling op het bureaublad of via het pictogram in Snel starten.

De Calling Card kan vanaf uw website worden gedownload als een MSI-installatieprogramma of het kan via de Technician Console door technici op de achtergrond worden geïmplementeerd tijdens de eerste Rescue-sessie met de klant.

De weergave van de Calling Card, zoals de tekst, logo's, afbeeldingen en kleurenschema's, kan worden aangepast. Voor geavanceerde aanpassingsmogelijkheden voor de Calling Card raadpleegt u de Engelstalige handleiding voor het aanpassen en integreren *Customization and Integration Guide*.

Opmerking: Calling Card is niet beschikbaar als de klant een Mac gebruikt.

Procesoverzicht: Calling Card

- Een Rescue-beheerder genereert Calling Card-installatieprogramma's voor kanalen in het Beheercentrum
- Een Rescue-beheerder maakt de implementatie van de Calling Card mogelijk voor technicusgroepen
- Een Rescue-beheerder koppelt de Calling Card-installatieprogramma's aan technicusgroepen
- Optioneel: Rescue-beheerders kunnen de weergave van de Calling Card aanpassen
- Klanten downloaden het Calling Card-programma of het wordt geïmplementeerd door technici via de Technician Console
- Een klant opent de Calling Card en maakt verbinding met uw organisatie via een pincode die verstrekt is door een bepaalde technicus of via het kanaal dat gekoppeld is aan de Calling Card
- De supportsessie wordt toegewezen aan de afzonderlijke technicus die de pincode heeft verstrekt, of aan de kanaalwachtrij van de technicusgroep(en) die gekoppeld is/zijn aan het kanaal
- De afzonderlijke technicus of online technicus in een toegewezen technicusgroep kan de supportsessie activeren

Voordelen van een verbinding via de Calling Card

- Zodra de Calling Card is geïnstalleerd, maakt het met één muisklik, zonder downloaden, een eenvoudige verbinding mogelijk
- Door het product van uw bedrijfslogo te voorzien, kunt u uw bedrijf profileren tot op het bureaublad van uw klant
- De lay-out kan dynamisch gewijzigd worden, bijvoorbeeld om speciale aanbiedingen en marketingberichten aan te kondigen
- ledere Calling Card is gekoppeld aan een kanaal

Punten ter overweging:

- Klanten kunnen 24 uur per dag verbinding maken. Daarom moeten Rescue-beheerders de instellingen voor Geen technicus beschikbaar gebruiken om verbindingen af te handelen die buiten kantooruren worden gemaakt
- Wanneer klanten een sessie aanvragen, moeten Rescue-beheerders gebruik maken van dynamische kanalen en aanvragen doorsturen binnen het team om het verkeer tijdens piekuren te regelen
- Voor aanpassing en integratie kan het gebruik van hulpmiddelen voor webontwikkeling en/of grafische vormgeving nodig zijn

Verbinding maken met computers op het LAN-netwerk

Verbinding maken met een computer op een LAN-netwerk

Computers benaderen op uw LAN-netwerk en ondersteuning en onderhoud bieden zonder tussenkomst van de eindgebruiker.

De Technicusgroep van de agent moet de bevoegdheid hebben om verbinding te maken **op het LAN-netwerk**.



Opmerking: De functie Op het LAN-netwerk verbinden is niet beschikbaar voor Technician Console voor Mac.

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



De lijst **Computers** wordt weergegeven.

- 2. In de lijst **Computers** klikt u op het tabblad **Op het LAN-netwerk verbinden** om een lijst van beschikbare computers weer te geven.
- 3. Filter de computers op naam of op IP-adres.



Opmerking: U kunt op elk moment zoeken en verbinding maken. U hoeft niet te wachten totdat de volledige lijst met computers is geladen.

4. Selecteer de computer waarmee u verbinding wilt maken en klik op Verbinding maken.



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

De sessie verschijnt in de Technician Console met de status **Bezig met verbinden**. De applet wordt gestart op de externe computer en de sessie begint. De klant hoeft geen toegang tot de computer te verlenen, u kunt dus aan de slag zonder tussenkomst van de klant.

Technische informatie voor geavanceerde gebruikers

- Vereiste Windows-instellingen:
- Delen van bestanden en printers moet zijn toegestaan op de firewall van de klant.
- Netwerktoegang: model voor delen en beveiliging voor lokale accounts moet worden ingesteld op Klassiek - lokale gebruikers als zichzelf verifiëren op de computer van de klant (Configuratiescherm > [Systeem en beveiliging in Win7]
 > Systeembeheer > Lokaal beveiligingsbeleid > Lokaal beleid > Beveiligingsopties > Netwerktoegang: model voor delen en beveiliging voor lokale accounts).
- Zowel de computer van de technicus als die van de klant moet ene compatibele NTLM-verificatiemethode gebruiken: Configuratiescherm > [Systeem en beveiliging in Win7] > Systeembeheer > Lokaal beveiligingsbeleid > Lokaal beleid > Beveiligingsopties > Netwerkbeveiliging: LAN Manager-verificatieniveau (stel bijvoorbeeld beide in op Alleen een NTLMv2-antwoord verzenden).

- Externe registerdienst moet niet zijn ingeschakeld op externe computer. Ga naar Configuratiescherm > Systeembeheer > Services, klik met de rechtermuisknop op Extern register en klik vervolgens op Eigenschappen. Stel Opstarttype in op Automatisch of Handmatig.
- NetBIOS gebruikt poorten 135, 137, 138, 139
- Windows gebruikt NTLM-verificatie om administratorrechten te krijgen. Deze verificatie gebruikt willekeurig toegewezen TCP-poorten: 1024-65535, of 49152-65535 op Vista en Windows Server 2008. Communicatie via deze poorten moet door firewalls worden toegestaan.

Met onbeheerde computers werken

Over Onbeheerde toegang

Via Onbeheerde toegang kan een technicus verbinding maken met een computer op afstand wanneer er geen gebruiker aanwezig is.

Vaak kunnen de technici een probleem niet tijdens één enkele Rescue-sessie oplossen; de taak is te omvangrijk of de klant heeft misschien zijn computer nodig. De technicus en klant kunnen theoretisch gezien een tijdstip voor een tweede sessie afspreken, maar het is handiger wanneer de technicus op een later tijdstip kan doorgaan, wanneer het voor iedereen beter uitkomt, of zelfs wanneer de kant er niet bij aanwezig is.

Onbeheerde toegang aanvragen tot een computer van de klant

Via Onbeheerde toegang kan een technicus verbinding maken met een computer op afstand wanneer er geen gebruiker aanwezig is.

Vereisten:

- De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om onbeheerde toegang te gebruiken
- Aanvragen voor onbeheerde toegang kunnen niet worden verzonden tijdens de volgende soorten sessies: Instant Chat in de modus Alleen-chatten, mobiele applet
- 1. Tijdens een actieve sessie klikt u op het tabblad **Onbeheerde toegang**.
- 2. Onder **Aanmeldingsgegevens vereist** heeft u (afhankelijk van de verificatie-instellingen die in het Beheercentrum zijn gemaakt) de keuze uit de volgende opties:

Optie	Beschrijving
Tijdens verbinding	Geldige beheerdergegevens moeten worden ingevoerd aan het begin van elke onbeheerde sessie
Tijdens configuratie	De aanmeldingsgegevens die zijn ingevoerd door de klant, tijdens het instellen van onbeheerde toegang, worden gebruikt

3. Stel de duur van de onbeheerde toegang in op een aantal dagen, een specifiek datumbereik, onbeperkt, of op een specifiek dagelijks tijdbereik.

Opmerking: Wanneer de computer van de klant zich in een andere tijdzone bevindt, kunt u kiezen om de onbeheerde toegang in te stellen aan de hand van de lokale tijd (technicus) of de tijd van de klant.



Opmerking: De duur van de onbeheerde toegang is beperkt tot twee weken wanneer u zich identificeert met de aanmeldingsgegevens van een klant.

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

De klant moet de aanvraag goedkeuren.

- Wanneer de technicus geldige beheerdergegevens moet invoeren aan het begin van elke onbeheerde sessie, hoeft de klant alleen maar op **OK** te klikken om de aanvraag goed te keuren.
- Wanneer de technicus de aanmeldingsgegevens van de klant kan gebruiken, wordt de klant gevraagd om zijn of haar Windows-gebruikersnaam en -wachtwoord in te voeren.

Wanneer onbeheerde toegang geactiveerd is, kan de sessie worden beëindigd.

Een onbeheerde sessie beginnen

Via Onbeheerde toegang kan een technicus verbinding maken met een computer op afstand wanneer er geen gebruiker aanwezig is.

Vereisten:

- De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om onbeheerde toegang te gebruiken
- De computer van de klant moet ingeschakeld zijn en mag niet in slaapmodus verkeren wanneer de technicus een onbeheerde sessie moet kunnen uitvoeren.
- 1. Op de sessiewerkbalk klikt u op het pictogram Computers.



De lijst Computers wordt weergegeven.

- 2. Selecteer een computer uit de lijst.
- 3. Klik op Verbinden.
- 4. U moet geldige beheerdergegevens invoeren, tenzij u aanmeldingsgegevens gebruikt die zijn ingevoerd door de klant tijdens het instellen van onbeheerde toegang.

U kunt nu de Technician Console gebruiken om ondersteuning op afstand te bieden.

Toegankelijke onbeheerde computers beheren

Gebruik het dialoogvenster Toegankelijke onbeheerde computers om de onbeheerde computers die onder uw beheer staan te beheren.

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



De lijst **Computers** wordt weergegeven.

- 2. In de lijst **Computers** klikt u op het tabblad **Toegankelijke onbeheerde computers** om een lijst van toegankelijke, onbeheerde computers weer te geven.
- 3. Uw toegankelijke computers beheren:
- Door een naam in het vak Filter in te voeren, kan een computer op naam worden gezocht.
- Met de vervolgkeuzelijst Weergeven kunnen de computers op status worden gefilterd.
- Selecteer een computer en klik op Verwijderen om onbeheerde toegang uit te schakelen



Opmerking: Verwijderen is niet ingeschakeld wanneer andere technici de geselecteerde computer kunnen benaderen.

4. Klik op **Sluiten**. Wijzigen zijn opgeslagen.

De ervaring van de klant begrijpen

Klanten ervaren de voordelen van ondersteuning op afstand met Rescue via één van de volgende hulpmiddelen.

- Rescue Applet
- Instant Chat
- Rescue Calling Card
- Rescue+Mobile Applet

We hebben ook de geïllustreerde (Engelstalige) handleiding *Step-by-Step Connection Guide for LogMeln Rescue* (LogMeln Rescue-instructies voor het stap-voor-stap aanmelden) samengesteld die u aan klanten kunt geven die hulp nodig hebben tijdens het verbindingsproces.

De ervaring van de klant: de Rescue-applet

De klant wordt gevraagd om dit kleine uitvoerbare bestand op zijn/haar computer te installeren wanneer een technicus een normale sessie begint.



Figuur 1: Standaard Rescue Applet-interface

Klanten die de applet gebruiken, beschikken over de volgende mogelijkheden:

- Chatten met de technicus/technici
- Een gedetailleerde sessie in het logbestand bekijken
- De technicus het recht geven of weigeren om bepaalde handelingen uit te voeren
- Afzonderlijke bestanden aan een technicus versturen
- De lettergrootte van de weergave wijzigen
- Toegangsrechten van de technicus intrekken, zoals besturing op afstand of bestandsbeheer, door op het grote X-symbool in de linkerbovenhoek te klikken
- Een sessie beëindigen door op het kleine X-symbool in de rechterbovenhoek te klikken



De ervaring van de klant: Instant Chat

Via Instant Chat kan een technicus met een klant chatten, zonder dat deze daarvoor software hoeft te downloaden.



Figuur 2: Standaard Instant Chat-interface

Met Instant Chat verliest u geen functionaliteit, u kunt juist zelf kiezen of u de Rescue-applet wel of niet wilt gebruiken.

Opmerking: Om een sessie op afstand te openen of om ondersteuning te verlenen voor het apparaat van de klant, vraagt u de klant om de Rescue Applet te downloaden.

Klanten beschikken over de volgende mogelijkheden wanneer zij de Instant Chat-interface gebruiken in de modus alleen-chatten:

- Chatten met de technicus/technici
- Een gedetailleerde sessie in het logbestand bekijken
- De technicus het recht geven of weigeren om bepaalde handelingen uit te voeren (installatie van de Applet, starten van de bediening op afstand)
- Een sessie beëindigen door op het grote X-symbool in de linkerbovenhoek te klikken
- De taal van de weergave wijzigen met gebruik van de taalselector
- De lettergrootte van de weergave wijzigen

Voor meer informatie over het instellen en aanpassen van Instant Chat, kunt u terecht in de Engelstalige handleiding *LogMeln Rescue Customization and Integration Guide*.

De Rescue Applet lanceren tijdens Instant Chat

Tijdens een Instant Chat-sessie meldt het dialoogvenster **Chat-Only Mode** (modus alleen-chatten) aan de technicus dat de geavanceerde Rescue-hulpmiddelen alleen geactiveerd kunnen worden wanneer de klant de Rescue-Applet geactiveerd heeft.

- In het dialoogvenster Chat-Only Mode (modus alleen-chatten) klikt u op Vragen om download. De klant ontvangt een bericht dat hem vraagt de Rescue-applet te downloaden door op een link in het chatvenster te klikken.
- De klant klikt op de link en installeert de applet. De Instant Chat-interface fungeert nu als volwaardige Rescue-applet.

Zodra de applet draait, kan de technicus de besturing op afstand starten en andere activiteiten uitvoeren die hij/zij normaal ook kan uitvoeren, met behulp van de Rescue-applet.

De ervaring van de klant: Calling Card

Het is handig de ervaring van de klant tijdens een Calling Card-sessie te kennen.

Voordat de sessie begint, kan de klant een verbindingsmethode kiezen via het menu **Connect** (verbinden) (pincode of een kanaal) De klant kan eveneens de proxy-instellingen veranderen op het menu **Instellingen** te klikken.

C	LogM	e 🚺 F	Resci	le	_X
	Verbinding	Instellin	gen Hel	þ	
	Als u conta alle onders selecteren	ct wilt op taande ve	nemen m elden invu	et een technicus, moet u Illen en Verbinden	
	Name				
	Custom Fie	ld 1			
	Custom Fie	ld 2			
				Verbinding maken	
Lo	ogMeIn Pro	join.me	Cubby	Powered by	LogMe

Figuur 3: Standaard Rescue Calling Card-interface, voor de verbinding

De klant heeft de volgende mogelijkheden tijdens een Calling Card-sessie:

Chatten met de technicus/technici

- Een gedetailleerde sessie in het logbestand bekijken
- De technicus het recht geven of weigeren om bepaalde handelingen uit te voeren
- Afzonderlijke bestanden naar een technicus sturen (of naar de Hoofdtechnicus tijdens een samenwerkingssessie)
- De lettergrootte van de weergave wijzigen
- De besturing op afstand beëindigen door op het grote X-symbool in de linkerbovenhoek te klikken
- Een sessie beëindigen door op het kleine X-symbool in de rechterbovenhoek te klikken
- Een kort Help-bestand raadplegen



Figuur 4: Standaard Rescue Calling Card-interface, tijdens een sessie

Uw scherm delen met klanten

Uw scherm delen met een klant

Met één enkele klik geeft u een klant toegang om uw bureaublad te bekijken.

Vereisten:

- Bij de klant moet de Rescue-applet of de Calling Card geactiveerd zijn
- De functie Schermen delen met technicus werkt niet tijdens Instant Chat wanneer de klant de Rescue-applet niet heeft gedownload.

- Scherm delen met technicus werkt niet wanneer de technicus de Technician Console voor Mac gebruikt.
- De klant moet over een ondersteund Windows besturingssysteem beschikken (Schermen delen is op dit moment niet compatibel met Mac)
- Schermen delen met klanten toestaan moet geactiveerd zijn op het niveau van de Technicusgroep in het Beheercentrum
- 1. Tijdens een actieve sessie, klikt u op de knop Schermen delen in het chatvak of op de sessiewerkbalk.



De klant ziet uw bureaublad in een nieuw venster.



Opmerking: Wanneer het bureaublad van de klant wordt weergegeven op uw scherm, zal de klant een verwarrend "spiegeleffect" zien tijdens het Schermen delen met technicus. Om verwarring te voorkomen, dient u uw bureaublad niet te delen tijdens de besturing op afstand.

2. Om de functie Schermen delen met technicus te beëindigen en met de ondersteuningssessie door te gaan, klikt u nogmaals op **Schermen delen**.



De klant kan het Schermen delen met technicus beëindigen door het venster Schermen delen te sluiten. De sessie blijft dan actief.



Opmerking: U kunt uw scherm ook delen met een klant wanneer u deelneemt aan een Samenwerkingssessie als een Samenwerkende Technicus.

Over Besturing door de klant tijdens Schermen delen met technicus

Technici moeten zich ervan bewust zijn dat de volgende knoppen voor klanten beschikbaar zijn tijdens een sessie Schermen delen met technicus.

Volledig scherm	De klant klikt op Volledig scherm om het scherm van de technicus als volledig beeld te zien.	
Opties	De klant klikt op Opties om de kleurinstellingen en weergaveopties te wijzigen.	
Meerdere schermen	Als de technicus meer dan één beeldscherm gebruikt, klikt de klant op de knop Beeldschermen om tussen de beschikbare beeldschermen te schakelen.	
In- en uitzoomen	De klant klikt op de zoomoptie om een meer of minder gedetailleerd beeld van het scherm van de technicus te bekijken.	
Vergrootglas	De klant klikt op het vergrootglas om een vak te openen dat hij rond het scherm van de technicus kan slepen om een klein deel ervan, uitvergroot weer te geven.	
Schermen delen beëindigen	De klant klikt op Beëindigen om het schermen delen te beëindigen. De knop Beëindigen is alleen beschikbaar voor de klant in de modus Volledig scherm.	

Samenwerken met andere technici

Over Samenwerkende Technici

Een interne technicus uitnodigen om samen te werken

Met Samenwerkende technici kunnen meerdere technici tegelijkertijd een klant helpen. Technici kunnen de probleemoplossing verbeteren door online en beschikbare technici van binnen of buiten hun Rescue-organisatie uit te nodigen voor een actieve sessie.

Vereisten:

- De klant moet de Rescue Applet of de Calling Card uitvoeren
- De sessie moet Actief zijn
- **Uitnodigingen tot samenwerking versturen** moet geactiveerd zijn op het niveau van de Technicusgroep in het Beheercentrum
- 1. In de Sessielijst selecteert u de actieve sessie waarvoor u een andere technicus wilt uitnodigen.
- 2. Op de sessiewerkbalk klikt u op de knop Technicus uitnodigen.



Het dialoogvenster Technicus uitnodigen wordt weergegeven.

3. In het dialoogvenster **Technicus uitnodigen** selecteert u de technicus die u wilt uitnodigen.



Opmerking: De lijst met zichtbare technici in het dialoogvenster **Technicus uitnodigen** is afhankelijk van de toestemming die is verleend door een Rescue-beheerder.



Opmerking: Samenwerkende technici is niet ontwikkeld om gebruikt te worden als een ontmoetingshulpmiddel. Voor optimale prestaties, dient de deelname tot vier of vijf technici beperkt te blijven. De prestatie wordt beïnvloed door de snelheid en capaciteit van het apparaat van de klant.

4. Onder **Toegangsrechten instellen** selecteert u de toegangsrechten die u de samenwerkende technicus wilt geven.



Opmerking: Alle bestaande bevoegdheden van de technicusgroep zijn tijdens een samenwerkingssessie van toepassing, mits door de hoofdtechnicus bij de uitnodiging of tijdens de sessie niet anders wordt bepaald.

- 5. In het vak **Opmerking** typt u een bericht voor de samenwerkende technicus.
- 6. Klik op **OK**.

Een Samenwerkingsuitnodiging wordt verstuurd aan de geselecteerde technicus.

De samenwerkende technicus ziet de uitnodiging in zijn Sessielijst.

Een externe technicus uitnodigen om samen te werken

Met Samenwerkende technici kunnen meerdere technici tegelijkertijd een klant helpen. Technici kunnen de probleemoplossing verbeteren door online en beschikbare technici van buiten hun Rescue-organisatie uit te nodigen voor een actieve sessie.

Vereisten:

- De klant moet de Rescue Applet of de Calling Card uitvoeren
- De sessie moet Actief zijn
- Externe technici uitnodigen moet geactiveerd zijn op het niveau van de Technicusgroep in het Beheercentrum.
- De externe technicus moet een ondersteund Windows besturingssysteem gebruiken: Microsoft Windows 7, 8, 8.1, 10, Vista (inclusief 64-bit)
- 1. In de Sessielijst selecteert u de actieve sessie waarvoor u een andere technicus wilt uitnodigen.
- 2. Op de sessiewerkbalk klikt u op de knop Technicus uitnodigen.



Het dialoogvenster **Technicus uitnodigen** wordt weergegeven.

- 3. In het dialoogvenster Technicus uitnodigen selecteert u het tabblad Extern.
- 4. Kies uit de beschikbare uitnodigingsopties, die zijn vastgelegd in de instellingen in het Beheercentrum.
 - Niet vermeldde technicus uitnodigen
 - Goedgekeurde technicus uitnodigen

Opmerking: Samenwerkende technici is niet ontwikkeld om gebruikt te worden als een ontmoetingshulpmiddel. Voor optimale prestaties, dient de deelname tot vier of vijf technici beperkt te blijven. De prestatie wordt beïnvloed door de snelheid en capaciteit van het apparaat van de klant.

- 5. Onder **Toegangsrechten instellen** selecteert u de toegangsrechten die u de samenwerkende technicus wilt geven.
- 6. In het vak **Opmerking** typt u een bericht voor de samenwerkende technicus.
- Klik op OK.
 De Uitnodiging aan externe technicus wordt getoond.
- 8. Kies uit de beschikbare verbindingsmethodes, die zijn vastgelegd in de instellingen in het Beheercentrum.
 - Pincode
 - E-mail
 - Link
- 9. De procedure voor het versturen van de uitnodiging aan een externe technicus is vergelijkbaar met de procedure voor het starten van een nieuwe sessie. U moet de pincode, e-mail of link aan de externe technici versturen.

Om deel te kunnen nemen, accepteert de externe technicus de uitnodiging en download de samenwerkingsversie van de Technician Console. De sessiestatus verandert naar Bezig met samenwerken zodra de externe technicus deelneemt.

Kunnen sessies aan een externe technicus worden overgedragen? Technici kunnen geen sessies aan een externe technicus overdragen. Om een overgedragen sessie te ontvangen, moet een technicus deel uitmaken van uw Rescue-organisatie en aangemeld zijn met een geldig Rescue-abonnement.

Deelnemen aan een Samenwerkingssessie

Met Samenwerkende technici kunnen meerdere technici tegelijkertijd een klant helpen. Technici kunnen de probleemoplossing verbeteren door andere (online en beschikbare) experts van binnen of buiten hun Rescue-organisatie uit te nodigen voor een actieve sessie.

Samenwerking geschiedt alleen op uitnodiging.

Deze procedure gaat ervan uit dat u bent uitgenodigd door een hoofdtechnicus vanuit uw eigen organisatie.

Beheerders kunnen zichzelf uitnodigen met behulp van de functie Technicus controleren. Zie *Technici controleren* op pagina 27.

- 1. U ziet een sessie in uw Sessielijst met de status Uitnodiging. Selecteer de sessie.
- 2. Klik op de sessiewerkbalk op **Starten** om de uitnodiging te accepteren en aan de sessie deel te nemen.



De sessie verschijnt met de status Bezig met samenwerken in de Sessielijst.

- U kunt nu aan deze sessie deelnemen.
 De hoofdtechnicus heeft de volledige controle over uw toegangsrechten tijdens de sessie. Zie Over de toegangsrechten van samenwerkende technici op pagina 48.
- 4. Om de sessie te verlaten, klikt u op het **X**-symbool in het samenwerkingsvenster (bovenaan in het chatvenster).

De sessie is niet beëindigd: de hoofdtechnicus blijft actief.

Over de bevoegdheden van hoofdtechnici tijdens de samenwerking

Tijdens een samenwerkingssessie kan de hoofdtechnicus de volgende handelingen verrichten:

Status van hoofdtechnicus overdragen Dit is alleen beschikbaar voor samenwerkende technici binnen uw Rescue-organisatie. Externe, samenwerkende technici kunnen geen hoofdtechnicus worden. In het onderstaande voorbeeld draagt Chris Jones de status van hoofdtechnicus over aan Sam Russel.



Een overdracht annuleren

Dit is alleen beschikbaar voor samenwerkende technici binnen uw Rescue-organisatie. Externe, samenwerkende technici kunnen geen hoofdtechnicus worden. In het onderstaande voorbeeld annuleert Chris Jones de overdracht van de status hoofdtechnicus aan Sam Russel.



Een samenwerkende technicus uit een sessie verwijderen Klik op de X naast de naam van een samenwerkende technicus.



Toegangsrechten wijzigen

Klik op de naam van een samenwerkende technicus om de toegangsrechten te wijzigen.



Het eigen scherm Alleen beschikbaar wanneer deze functie in het Beheercentrum is geactiveerd **met de klant delen** op het niveau van de technicusgroep.



Aanvullende technici uitnodigen

De hoofdtechnicus kan aanvullende interne of externe technici uitnodigen, afhankelijk van de toegangsrechten die in het Beheercentrum zijn ingesteld.



Chatten inschakelen / uitschakelen

Alleen beschikbaar wanneer deze functie in het Beheercentrum is geactiveerd op het niveau van de technicusgroep.



samenwerkende technici

Privé chatten met De klant kan de communicatie niet zien. Samenwerkend chatten is ook beschikbaar wanneer het chatten met de klant uitgeschakeld is op het niveau van de Technicusgroep.



De sessie onderbreken	Als de hoofdtechnicus de sessie onderbreekt, zal de sessie voor alle deelnemers onderbroken worden.			
	Alleen beschikbaar wanneer deze functie in het Beheercentrum is geactiveerd op het niveau van de technicusgroep.			
De sessie beëindigen	De sessie zal voor alle deelnemers beëindigd worden.			

Over de toegangsrechten van samenwerkende technici

Tijdens een samenwerkingssessie kan een samenwerkende technicus de volgende handelingen verrichten:

Een uitnodiging aannemenZodra de rol is geaccepteerd, neemt de technicus alle capaciteiten van
een hoofdtechnicus op zich.

hoofdtechnicus over te nemen.



Privé chatten met samenwerkende technici

De klant kan de communicatie niet zien. Samenwerkend chatten is ook beschikbaar wanneer het chatten met de klant uitgeschakeld is op het niveau van de Technicusgroep.



De Samenwerkingssessie verlaten	 De sessie wordt niet beëindigd. Anderen kunnen hun ondersteuning aa de klant voortzetten. 	
Een sessie onderbreken,	Anderen kunnen hun ondersteuning aan de klant voortzetten.	
maar alleen voor zichzelf	De klant kan de communicatie niet zien. Samenwerkend chatten is ook beschikbaar wanneer het chatten met de klant uitgeschakeld is op het niveau van de Technicusgroep.	
De sessie overdragen	Alleen beschikbaar wanneer deze functie in het Beheercentrum is geactiveerd op het niveau van de technicusgroep.	
Schermen delen	Alleen beschikbaar wanneer deze functie in het Beheercentrum is geactiveerd op het niveau van de technicusgroep.	

Opmerking: Een samenwerkende technicus kan geen bestanden ontvangen die door een klant zijn verstuurd met behulp van de applet-functie **Bestand verzenden**.

De computer van een klant besturen

De computer van een klant op afstand besturen

Gebruik de besturing op afstand om het apparaat van de klant te besturen.

Vereisten:

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om sessies voor besturing op afstand te starten.

De sessie moet Actief zijn.

Tijdens Instant Chat, kan besturing op afstand alleen worden gestart wanneer de klant de Rescue-applet heeft gedownload.

1. Op het tabblad **Bureaublad van de klant** van de Technician Console, klikt u op **Sessie voor besturing op afstand starten**.

De klant wordt gevraagd om het verzoek om zijn/haar computer te besturen, te aanvaarden of te verwerpen.

- 2. Vraag de klant om het verzoek te aanvaarden. De besturing op afstand begint.
- 3. Met de werkbalk externe besturing kunt u de sessie op afstand beheren. Alle andere tabbladen in de werkruimte blijven beschikbaar.
- 4. Om de besturing op afstand te beëindigen, klikt u op het rode **X**-symbool op de Werkbalk externe besturing.

De besturing op afstand wordt beëindigd, maar de sessie blijft actief.



Let op: Het overdragen of onderbreken van de sessie zal de besturing op afstand beëindigen.

Het bureaublad van een klant bekijken zonder de besturing over te nemen

Gebruik Bureaubladweergave om het bureaublad van de klant te bekijken zonder de besturing van het apparaat over te nemen.

Vereisten:

- De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om Bureaubladweergave te starten.
- Tijdens Instant Chat kan Bureaubladweergave alleen worden gestart wanneer de klant de Rescue-applet heeft gedownload.
- De sessie moet Actief zijn
- 1. Op het tabblad **Bureaublad van de klant** van de Technician Console, klikt u op **Sessie voor weergave** van bureaublad starten.

Wanneer de klant wordt gevraagd om uw verzoek te aanvaarden of af te wijzen, laat deze het verzoek aanvaarden.

- Met de werkbalk Externe besturing kunt u de sessie beheren. Tijdens Bureaubladweergave worden bepaalde werkbalkopties uitgeschakeld. Alle andere tabbladen in de werkruimte blijven beschikbaar.
- 3. Om Bureaubladweergave te beëindigen, klikt u op het rode **X**-symbool op de Werkbalk externe besturing.

Bureaubladweergave wordt beëindigd, maar de sessie blijft actief.

Over gebruikersrechten van de klant tijdens de besturing op afstand

Wanneer u toegang hebt tot de computer van een klant, neemt u de gebruikersrechten van de klant over. Het kan voorkomen dat de gebruiker van het apparaat op afstand niet over de rechten beschikt die u nodig hebt om volledige ondersteuning te kunnen bieden.

Om dit probleem te voorkomen, kunt u de Rescue-applet als een lokaal systeemaccount van Windows-systeemservice of als Mac OS X daemon uit laten voeren.

Besturingssysteem van de klant	Rechten van de klant
Windows 7, Vista, Server 2008	Beheerder, waarbij Gebruikersaccountbeer is geactiveerd
Windows 7, Vista, Server 2008	Niet-beheerder
Windows NT-gebaseerd	Beheerder, maar u moet kunnen wisselen tussen gebruikers zonder de actieve sessie te verliezen
Windows NT-gebaseerd	Niet-beheerder
Mac OS X	Beheerder, maar u moet kunnen wisselen tussen gebruikers zonder de actieve sessie te verliezen.
Mac OS X	Niet-beheerder

In de volgende tabel ziet u wanneer deze functie nuttig is.

De Rescue Applet opnieuw starten als Windows-systeemservice of Mac Daemon

Om u aan te melden als een andere gebruiker van Windows of Mac, moet u de applet opnieuw starten als Windows-systeemservice of Mac OS X daemon.

U moet zich in een Actieve sessie bevinden met een klant die niet over beheerdersrechten op de host beschikt. U moet in staat zijn om de aanmeldingsgegevens van de Beheerder in te voeren.

- In de werkruimte van de Technician Console, selecteert u het tabblad Bureaublad van de klant (dit is het tabblad dat u gebruikt om de besturing op afstand en de weergave van het bureaublad te starten).
- 2. In de velden van de Gebruikersnaam en het Wachtwoord, voert u de geldige aanmeldingsgegevens van de Beheerder in voor het apparaat dat op afstand bestuurd moet worden.



Opmerking: Als u de domeinnaam opgeeft in het veld **Gebruikersnaam**, gebruikt u de volgende notatie gebruikersnaam@domein en domein\gebruikersnaam.

- Klik op Applet opnieuw starten als Windows-systeemservice (of Mac Os X daemon). In het chatlogbestand wordt aangegeven wanneer de klantapplet is gestart als Windows-systeemservice (of Mac OS X daemon) en de verbinding opnieuw tot stand is gebracht.
- 4. Besturing op afstand starten.
- 5. Afmelding van de huidige gebruiker of wisselen tussen gebruikers zonder de verbinding met de machine te verbreken.

Opmerking: Om het aanmeldingsscherm tijdens een sessie voor besturing op afstand te activeren, drukt u op de snelkoppeling **Ctrl-Alt-Insert** of klikt u op de **Ctrl-Alt-Del**-knop *op de Werkbalk externe besturing*.



De computer van de klant in de modus Volledig Scherm weergeven

In de modus Volledig scherm dekt de schermweergave van de klant het gehele scherm van de technicus. De modus Volledig scherm geeft u de meest realistische ervaring, 'alsof u er zelf bij bent'.

• Op de werkbalk van de externe besturing, klikt u op de knop Volledig scherm.

🔀 Volledig scherm

De LogMeln-interface wordt geminimaliseerd en de weergave van de host-computer verschijnt op het volledige scherm. Alleen de Werkbalk externe besturing blijft zichtbaar.

• Om de modus Volledig scherm te verlaten, klikt u opnieuw op de knop Volledig scherm.





Opmerking: Klik op de knop **Chatvenster weergeven** als u het chatvenster wilt bekijken zonder dat u hoeft te schakelen tussen meerdere vensters.



Een sessie voor besturing op afstand in een aanvullend venster weergeven (Naar ander venster)

Door een sessie voor besturing op afstand los te koppelen, kunt u de computer van de klant in een aanvullend venster, buiten de hoofdwerkruimte van de Technician Console, bekijken.

• Op de werkbalk van de externe besturing klikt u op de knop **Naar ander venster** naast het tabblad Bureaublad van de klant.

Bureaublad van klant	Ľ	Bestandsl

Het scherm van de klant wordt losgekoppeld uit de Technician Console en verschijnt in een nieuw venster. U kunt dit venster naar uw tweede scherm verplaatsen.

• U kunt de sessie ook loskoppelen door het tabblad Bureaublad van de klant te slepen en neer te zetten.

• Om terug te keren naar de Technician Console, klikt u op de knop **Terug naar hoofdvenster** naast het tabblad Bureaublad van de klant, of op het losgekoppelde venster.

Bureaublad van klant 🗵 👘 Bestands

• Wanneer u de sessies voor besturing op afstand altijd wilt starten met afzonderlijke vensters voor alle sessies, selecteert u **Opties** > **Loskoppelen van sessievensters starten**.

De schermafmetingen veranderen tijdens de besturing op afstand

De schermweergave van de klant bekijken, op een manier die u prettig vindt.

- 1. Op de werkbalk van de externe besturing, klikt u op de knop Weergave-instellingen.
- 2. Selecteer de juiste instelling.
 - Ware grootte Selecteer de ware grootte om het host-scherm precies weer te geven zoals het voor de host-gebruiker zichtbaar is. Bij het gebruik van deze optie kunt u scrollen om het volledige scherm te zien.
 - **Passend maken in venster** Selecteer Passend maken in venster om het gehele host-scherm zichtbaar te maken zonder dat het nodig is om te scrollen.
 - **Uitrekken om venster te vullen** In de Modus Volledig scherm gebruikt u deze optie om het host-scherm uit te trekken om het gehele scherm te vullen, zelfs wanneer de host ingesteld is op een lagere resolutie dan uw scherm.

Uw selectie wordt onmiddellijk toegepast.

Opmerking: Om de actuele schermresolutie van de host-display te veranderen, bewerkt u de Bureaubladeigenschappen van de host (Windows) of Voorkeursinstellingen van het systeem (Mac).

De kleurkwaliteit van de schermweergave van de klant veranderen

Selecteer een lagere instelling om de hoeveelheid aan overgedragen informatie tijdens de besturing op afstand te optimaliseren, of selecteer een hogere instelling om de kwaliteit van het beeld te verbeteren.

- 1. Op de werkbalk van de externe besturing, klikt u op de knop **Weergave-instellingen**. De opties voor Kleurkwaliteit worden weergegeven.
- 2. Selecteer de juiste instelling.



Opmerking: Selecteer **Kleureninstellingen automatisch aanpassen** om ervoor te zorgen dat LogMeln de optimale instelling detecteert.

- **Zeer laag** (grijstinten) Dit is het beste wanneer u gebruik maakt van een langzame verbinding, zoals een inbelmodem.
- Laag Deze instelling biedt een uitstekende prestatie met aanvaardbare kleurkwaliteit
- Normaal Deze instelling biedt een goede balans tussen prestatie en kleurkwaliteit
- Hoog Deze instelling biedt uitstekende kleurreproductie, maar een potentieel lagere prestatie
- Automatisch Kies Automatisch om ervoor te zorgen dat LogMeln Rescue de optimale instelling detecteert

Uw selectie wordt onmiddellijk toegepast.

Een sectie van de computer van de klant uitvergroten

De Vergrootglas-functie opent een vak dat u kunt verplaatsen op het scherm van de klant, om een klein gebied in hoge resolutie te zien zonder dat u de resolutie hoeft aan te passen.

Het Vergrootglas is beschikbaar wanneer de schermresolutie minder is dan 100%.

Ustomer 05:56	5	
Bureaublad van kla	nt 🗠 Bestandsbeheer Systeeminfo	Opnieuw op
🔀 Volledig scherm	2 🗸 41% 💆 🔍 🖧 🧔 🖆 🗸 🖓	* # * \ `
	evidence Centre Comparises Comparises Comparises Manny > Taken Comparises Manny > Taken Comparises Manny > Taken Comparises Manny > Taken Comparises C	Adir Citocesn Citocesn

- Op de werkbalk van de externe besturing, klikt u op de knop Vergrootglas. Het vergrootglas is geactiveerd.
- Sleep het vak. leder gebied binnen het vak wordt in hoge resolutie weergegeven.
- 3. Klik opnieuw op de knop **Vergrootglas** om het vergrootglas uit te schakelen.

Windows Taakbeheer openen op de computer van de klant (Ctrl-Alt-Del)

Tijdens een sessie voor besturing op afstand zal de Ctrl-Alt-Del-toetsencombinatie die op de computer van de technicus wordt ingevoerd alleen door de klant geregistreerd worden.

Deze functie is niet beschikbaar tijdens Bureaubladweergave.

• Op de werkbalk van de externe besturing, klikt u op de knop **Taakbeheer**. Het Windows Taakbeheer opent op de computer van de klant.

Kopiëren en plakken tussen apparaten (Synchronisatie van Klembord)

Gebruik Synchronisatie van Klembord om tijd te besparen en fouten te voorkomen, door direct informatie tussen apparaten te kopiëren en te plakken tijdens de besturing op afstand.

Deze functie is niet beschikbaar tijdens Bureaubladweergave.



Opmerking: Wanneer de klant een BlackBerry-smartphone gebruikt, zal de synchronisatie van het klembord niet werken.

- Op de Werkbalk externe besturing selecteert u **Synchronisatie van Klembord ingeschakeld**. Alles wat op de ene computer wordt gekopieerd, is beschikbaar voor plakken op de andere computer.
- Om de synchronisatie van het klembord voor alle sessies in te schakelen, selecteert u Opties > Synchronisatie van Klembord is ingeschakeld.

Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken (toetsenbordsynchronisatie)

Gebruik toetsenbordsynchronisatie om ervoor te zorgen dat de tekst die u invoert wordt weergegeven volgens de indeling van het gekozen toetsenbord.

Deze functie is niet beschikbaar tijdens Bureaubladweergave.

- 1. Op de werkbalk van de externe besturing klikt u op Toetsenbordsynchronisatie.
- 2. Selecteer **Lokaal** of **Extern** afhankelijk van de computer waarvan u de toetsenbordindeling wilt gebruiken.

Tekenen op het scherm van de klant

Gebruik het Whiteboard om een tekenhulpmiddel te activeren dat u kunt gebruiken om uit de losse pols beelden op het scherm van de klant te tekenen.

1. Op de Werkbalk Externe besturing, klik op het pictogram **Whiteboard** en selecteer **Whiteboard aan**. Het tekenhulpmiddel is geactiveerd.



Opmerking: U kunt de host niet besturen wanneer het Whiteboard ingeschakeld is.

2. Teken op het host-scherm.

Het tekenhulpmiddel laat een rode lijn achter op het scherm van de klant. Alle tekeningen verschijnen zowel op de Technician Console als op de computer van de klant.

3. Om de tekeningen te verwijderen, klikt u op de knop **Whiteboard** en selecteert u **Tekeningen wissen** of **Whiteboard uit**.

De Laseraanwijzer gebruiken

De Laseraanwijzer is een kleine rode punt die de hostgebruiker beweegt om functies voor de externe gebruiker te markeren.

1. Klik in de werkbalk Externe besturing op het pictogram Laseraanwijzer en selecteer Laseraanwijzer aan.

Voor de host-gebruiker verschijnt de laseraanwijzer als een eenvoudige rode punt.



Opmerking: U kunt de host niet besturen wanneer de laseraanwijzer is ingeschakeld.

2. Om de laseraanwijzer uit te schakelen, klikt u opnieuw op **Laseraanwijzer** en selecteert u **Laseraanwijzer uit**.

Sessies opnemen

Volg deze procedure om een opname te maken van alle schermactiviteiten tijdens de besturing op afstand of de sessie Bureaubladweergave.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om sessies op te nemen.

1. Tijdens de Externe besturing of Weergave bureaublad, klikt u op het pictogram **Schermopname** op de Werkbalk Externe besturing.



2. Selecteer Schermopname starten.

Wanneer u dit nog niet hebt gedaan, zult u worden gevraagd om een map te kiezen waarin de opnamen zullen worden opgeslagen.



Opmerking: De klant wordt tijdens een sessie voor besturing op afstand om toestemming gevraagd wanneer de technicus begint met opnemen. Deze vraag wordt ook weergegeven als de klant de technicus eerder al toegang tot zijn computer heeft verleend.

- 3. Het opnemen begint. Alle activiteit op het scherm van de klant zal worden opgenomen.
- 4. Om de opname te stoppen, klikt u opnieuw op de knop **Schermopname** en selecteert u **Schermopname beëindigen**.

De schermopname is beëindigd. De sessie wordt niet beëindigd.

De opname wordt opgeslagen op de toegewezen locatie.



Opmerking: De bestandsindeling van het opnamebestand wordt ingesteld in het Beheercentrum van LogMeln Rescue op het tabblad Instellingen. Wanneer bestanden worden opgeslagen in de LogMeln RCREC-indeling, dan zult u deze op een Windows-pc in AVI moeten omzetten met behulp van de *LogMeln Rescue AVI-conversietool*.

Een schermafdruk maken tijdens de besturing op afstand

Maak een schermafdruk van het bureaublad van de klant. U kunt alleen de gehele display van de klant vastleggen. U kunt niet een specifiek gebied selecteren dat u wilt vastleggen.



Opmerking: De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om schermafdrukken te maken.

• Klik op het pictogram Schermafdruk op de Werkbalk externe besturing.



Bestandsbeheer gebruiken

Bestanden beheren op het apparaat van een klant

Gebruik Bestandsbeheer om gemakkelijk en veilig bestanden over te brengen tussen uw computer en het apparaat van de klant.

Vereisten:

- De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om Bestandsbeheer te starten.
- Tijdens Instant Chat kan Bestandsbeheer alleen worden gestart wanneer de klant de Rescue-applet heeft gedownload.
- De sessie moet Actief zijn
- 1. Op het tabblad **Bestandsbeheer** van de Technician Console, klikt u op **Sessie voor bestandsbeheer** starten.

De klant wordt gevraagd om het verzoek om zijn/haar computer te besturen, te aanvaarden of te verwerpen.

- 2. Vraag de klant om het verzoek te aanvaarden. De sessie voor Bestandsbeheer begint.
- 3. Gebruik de werkbalk van Bestandsbeheer om met de bestanden en mappen van de klant te werken. Alle andere tabbladen in de werkruimte blijven beschikbaar.
- 4. Om de sessie voor Bestandsbeheer te beëindigen, klikt u op het rode **X**-symbool op de werkbalk van Bestandsbeheer.

De sessie voor Bestandsbeheer wordt beëindigd, maar de sessie blijft actief.



Let op: Het overdragen of onderbreken van de sessie zal de sessie voor Bestandsbeheer beëindigen.

Navigeren en sorteren van bestanden met behulp van Bestandsbeheer

De navigeer- en sorteeropties zijn opgenomen in een vervolgkeuzemenu in de werkbalk van het Bestandsbeheer. Voor elk item zijn sneltoetsen beschikbaar.

Opmerking: De bestanden van de host-computer worden in het rechterkader weergegeven, die van de client-computer in het linkerkader. Gebruik de Tab-toets om te wisselen tussen de twee kaders.

Optie Snelkoppeling		Beschrijving		
Vernieuwen	F5	Hiermee vernieuwt u de mapweergave op zowel de client- als host-computer.		
Omhoog	Backspace	Hiermee gaat u naar de bovenliggende directory.		
Lijst met stations	Ctrl+Backspace	Hiermee geeft u de beschikbare hoofdstations op de geselecteerde computer weer.		
Station links selecteren	Alt+F1	Hiermee selecteert u het schijfstation dat u in het linkerdeelvenster van het venster Bestandsbeheer wilt weergeven.		
Station rechts selecteren	Alt+F2	Hiermee selecteert u het schijfstation dat u in het rechterdeelvenster van het venster Bestandsbeheer wilt weergeven.		
Ga naar map	Ctrl+G	Hiermee opent u een vak waarin u de naam van de specifieke map of directory typt die u wilt weergeven.		
Sorteren op naam	Ctrl+1	Hiermee sorteert u de inhoud van de directory op bestandsnaam.		
Sorteren op type	Ctrl+2	Hiermee sorteert u de inhoud van de directory op bestandstype.		
Sorteren op grootte	Ctrl+3	Hiermee sorteert u de inhoud van de directory op bestandsgrootte.		
Sorteren op datum	Ctrl+4	Hiermee sorteert u de inhoud van de directory op de datum waarop de bestanden het laatst zijn gewijzigd.		
Weergeven		Selecteer Mappen voor alle gebruikers weergeven, Verborgen bestanden weergeven en/of Systeembestanden weergeven, of een combinatie hiervan.		

Opmerking: Door te klikken kunt u wisselen tussen de lokale en externe schijfstations in het linker- of rechterdeelvenster van het venster Bestandsbeheer (de snelkoppeling is Alt+1 en Alt+2).





Bestanden overdragen tussen computers met behulp van Bestandsbeheer

Het overdragen van bestanden tussen computers is net zo gemakkelijk als het selecteren van bestanden en deze in de juiste map te slepen. Ook kunt u de betreffende opties op de werkbalk Bestandsbeheer gebruiken.

Optie	Pictogram	Snelkoppeling	Beschrijving
Kopiëren		Ctrl+C	Kopieer het/de geselecteerd(e) bestand of map vanuit de bestaande locatie naar de nieuwe locatie. De/Het gekopieerd(e) bestand of map staat nu op beide locaties.
Verplaatsen		Ctrl+X	Knip een bestand of map uit de bestaande locatie en verplaats dit/deze naar de nieuwe locatie. De/Het verplaatste bestand of map staat nu alleen op de nieuwe locatie.
Synchroniseren		Ctrl+S	Werk de huidige mappen op de client en de host bij, zodat de inhoud op beide hetzelfde is. Bestanden en mappen die op slechts één van de computers aanwezig zijn, worden gekopieerd. Als beide mappen één of meer bestanden bevatten die op de client en host verschillen, wordt de nieuwste versie gekopieerd. De mappen moeten zijn geopend, niet alleen zijn geselecteerd.
Repliceren		Ctrl+R	Bestanden en mappen die niet in de doelmap aanwezig zijn, worden gewoon gekopieerd. Bestanden die reeds in de doelmap aanwezig zijn, worden vanuit de bronmap overgedragen. Als een doelmap een bestand of map bevat die niet in de bronmap aanwezig is, <i>wordt deze verwijderd</i> . Deze functie is handig wanneer u de bronmap hebt bijgewerkt en de wijzigingen ook wilt doorvoeren in de doelmap.

Bestanden bewerken met behulp van Bestandsbeheer

De opties voor Bewerken zijn opgenomen op de werkbalk Bestandsbeheer, of worden zichtbaar door met de rechtermuisknop op een bestand te klikken. Voor elke optie zijn sneltoetsen beschikbaar.

Optie	Pictogram	Snelkoppeling	Beschrijving
Map maken		Ctrl+N	Een nieuwe map maken op de geselecteerde locatie
Naam wijzigen		F2	Wijzig de naam van een geselecteerd bestand of geselecteerde map
Verwijderen		Sleutel verwijderen	Verwijder een geselecteerd bestand of geselecteerde map

Bestanden selecteren met behulp van Bestandsbeheer

De opties voor bestandsselectie zijn opgenomen op de werkbalk Bestandsbeheer. Voor elke optie zijn sneltoetsen beschikbaar.

Optie	Pictogram	Snelkoppeling	Beschrijving
Bestanden selecteren		+ (op het numerieke toetsenbord)	Opent een dialoogvenster dat u kunt gebruiken om meerdere bestanden te selecteren
Selectie van bestanden opheffen		- (op het numerieke toetsenbord)	Opent een dialoogvenster dat u kunt gebruiken om meerdere bestanden te verwijderen
Alles selecteren		Ctrl+A	Selecteert alle bestanden op de huidige locatie
Niets selecteren		Ctrl+ (op het numerieke toetsenbord)	Verwijdert alle bestanden op de huidige locatie
Selectie omkeren		* (op het numerieke toetsenbord)	Wijzigt de huidige selectiestatus in het tegenovergestelde (ieder geselecteerd item wordt verwijderd en ieder niet-geselecteerd item wordt geselecteerd)

Werken met Systeeminformatie

Op het tabblad Systeeminfo kunt u verschillende onderdelen van het apparaat van de klant onderzoeken, maar geen wijzigingen aanbrengen.

Over Systeeminformatie - Dashboard

Het Dashboard-tabblad Systeeminformatie toont u een momentopname van de huidige status van het apparaat van de klant.

Tijdens een actieve sessie klikt u op **Informatie aanvragen** om gegevens op te vragen van het apparaat van de klant.

De volgende informatie is beschikbaar ter inzage.

Systeeminformatie	Hier vindt u informatie over het besturingssysteem van de klant, de BIOS, het moment waarop het apparaat het laatst is opgestart en de gebruiker die is aangemeld.
CPU-informatie	Hier vindt u informatie over het model, het type en de snelheid van de CPU van de host.
Geheugeninformatie	Hier vindt u een volledig overzicht van de grootte en het gebruik van het geheugen van de host.
Schijfstations	Hier vindt u de hoeveelheid gebruikte en vrije ruimte op elk schijfstation van het apparaat van de klant.
Processen (top 5)	Hier vindt u de vijf processen die de meeste CPU-tijd gebruiken, het percentage CPU-tijd dat wordt gebruikt en het gebruik van het geheugen.
Gebeurtenissen (top 5)	Hier vindt u de vijf meest recente gebeurtenissen uit het gebeurtenislogboek van de toepassing en het systeem, met een andere status dan Informatie. Deze informatie kunt u ook weergeven onder Systeembeheer/Logboeken in Windows.
Geplande taken (laatste 5)	Hier ziet u een lijst met de vijf meest recentelijk uitgevoerde geplande taken, die zijn uitgevoerd met de functie Geplande taken van Windows.

Over Systeeminformatie - Processen

Met **Systeeminfo > Processen** geeft u informatie weer over processen die worden uitgevoerd. Deze informatie kunt u ook weergeven in Windows bij Taakbeheer > Processen.

Tijdens een actieve sessie klikt u op **Procesgegevens aanvragen** om gegevens op te vragen van het apparaat van de klant.

Over Systeeminformatie - Services

Met **Systeeminfo > Processen** geeft u informatie weer over geregistreerde services. Deze informatie kunt u ook weergeven in Windows bij Systeembeheer > Services.

Tijdens een actieve sessie klikt u op **Servicegegevens aanvragen** om gegevens op te vragen van het apparaat van de klant.

Over Systeeminformatie - Toepassingen

Met **Systeeminfo > Toepassingen** geeft u informatie weer over geïnstalleerde programma's. Deze informatie kunt u ook weergeven in Windows bij Configuratiescherm > Software.

Tijdens een actieve sessie klikt u op **Toepassingsgegevens aanvragen** om gegevens op te vragen van het apparaat van de klant.

Over Systeeminformatie - Interactieve gebruiker

Met **Systeeminfo > Interactieve gebruiker** geeft u informatie weer over het account waarmee de klant zich bij het apparaat heeft aangemeld.

Dit zijn gegevens zoals de gebruiker, de groep waartoe de gebruiker behoort en de toegangsrechten waarover de gebruiker beschikt.

Tijdens een actieve sessie klikt u op **Gegevens over interactieve gebruiker aanvragen** om gegevens op te vragen van het apparaat van de klant.

Over Systeeminformatie - Stuurprogramma's

Met **Systeeminfo > Stuurprogramma's** geeft u informatie weer over stuurprogramma's. Deze informatie kunt u ook weergeven in Windows bij Configuratiescherm > Systeem > Hardware > Apparaatbeheer (wanneer u de eigenschappen van afzonderlijke apparaten wilt bekijken).

Tijdens een actieve sessie klikt u op **Stuurprogrammagegevens aanvragen** om gegevens op te vragen van het apparaat van de klant.

Over Systeeminformatie - Opstarten

Met **Systeeminfo > Opstarten** geeft u informatie weer over toepassingen en processen die worden gestart wanneer het apparaat wordt opgestart.

Dit zijn gegevens zoals de toepassingen en processen die worden gestart door middel van vermeldingen in het register of vanuit een gedefinieerde map Opstarten (bijvoorbeeld c:\documents and settings\all users\Menu Start\Programma's\Opstarten).

Tijdens een actieve sessie klikt u op **Opstartgegevens aanvragen** om gegevens op te vragen van het apparaat van de klant.

Over Systeeminformatie - Viewer voor gebeurtenissen

Met **Systeeminfo > Viewer voor gebeurtenissen** beschikt u over een gebeurtenislogboek vergelijkbaar met die in Windows (Configuratiescherm > Systeembeheer > Logboeken).

Door middel van verschillende tabbladen worden toepassings-, beveiligings- en systeemgebeurtenissen weergegeven, die kunnen worden gesorteerd op naam, datum, bron, gebeurtenis, gebruiker en computer.

Tijdens een actieve sessie klikt u op **Gegevens over viewer voor gebeurtenissen aanvragen** om gegevens op te vragen van het apparaat van de klant.

Het apparaat van de klant opnieuw opstarten

Klik op het tabblad **Reboot** (opnieuw opstarten) om de opties te openen voor het opnieuw opstarten van een apparaat van de klant tijden een sessie op afstand.

Opmerking: Alleen beschikbaar wanneer deze functie in het Beheercentrum is geactiveerd op het niveau van de technicusgroep.

Optie voor opnieuw opstarten	Beschrijving
Opnieuw opstarten in de normale modus en opnieuw verbinding maken	Alle toepassingen op het apparaat van de klant worden op een correcte manier gesloten en het apparaat wordt opnieuw opgestart. De klant moet wachtwoorden voor hardware of andere wachtwoorden opgeven en de supportsessie wordt hervat. Tijdens dit proces heeft de sessie de status Opnieuw opstarten.
Opnieuw opstarten in de veilige modus en opnieuw verbinding maken	Gebruik deze optie om de computer van de klant opnieuw op te starten in de veilige modus met ingeschakelde netwerkverbindingen. De veilige modus is een speciale manier om Windows te laden

Optie voor opnieuw opstarten	Beschrijving		
	wanneer een kritiek probleem is opgetreden waardoor de normale werking van Windows wordt verstoord.		
Opnieuw opstarten in de modus voor noodherstel en opnieuw verbinding maken	 Met deze optie worden toepassingen en andere processen zonder tussenkomst beëindigd. Niet-opgeslagen gegevens van de klant gaan mogelijk verloren. Windows wordt echter correct afgesloten en alle openstaande bestandsbewerkingen worden afgehandeld. Let op: Deze optie moet zorgvuldig worden gebruikt. De klant moet wachtwoorden voor hardware of andere wachtwoorden opgeven en de supportsessie wordt hervat. 		
Windows-aanmeldingsgegevens opvragen	 De klant kan worden gevraagd zijn/haar aanmeldingsgegevens of te geven zodat je het apparaat opnieuw kunt opstarten wanneer de klant niet bij de computer in de buurt is. Deze informatie blijft of het apparaat van de klant en is gecodeerd; de informatie is niet toegankelijk en kan niet worden weergegeven. Opmerking: Als het BIOS-wachtwoord van het apparaat van de klant is geconfigureerd of als een andere hardwarebeveiliging is geïnstalleerd, werkt de Modus zonde toezicht opstarten niet. 		

Werken met Scripts

Scripts maken en bewerken

U kunt een onbeperkt aantal scripts en bronbestanden opgeven in de Technician Console. Met LogMeln Rescue wordt het script verzonden en uitgevoerd in de tijdelijke map voor Rescue op de host-computer.

Scriptimplementatie moet geactiveerd zijn op het niveau van de Technicusgroep in het Beheercentrum.

- In het Consolestatusgebied, selecteert u Hulpprogramma's > Scripts beheren. De pagina Scripts beheren wordt weergegeven.
- 2. Klik op Nieuwe toevoegen.
- 3. Geef een naam op voor het nieuwe script in het veld Scriptnaam.
- Naast het veld Scriptbestand, klikt u op Bladeren om het vooraf gedefinieerde script te lokaliseren. Dit scriptbestand moet aanwezig zijn op uw computer.
- 5. Gebruik het veld **Resource-bestand** om een ander bestand bij te voegen dat nodig is voor het uitvoeren of ondersteunen van het script.

Een resource-bestand is een bestand dat u naar een klant verstuurt via het script. Als met het script bijvoorbeeld een ZIP-bestand naar de klant wordt verzonden, is het ZIP-bestand het resource-bestand. Het resource-bestand moet aanwezig zijn op uw computer.

6. Om het script automatisch te laten starten bij het begin van een sessie, selecteert u **Uitvoeren** wanneer applet wordt gestart.

- 7. Selecteer het/de besturingssysteem(systemen) waarop het script zal draaien.
- 8. Klik op **Opslaan**.

De scripts zullen worden genoemd in de sectie Lokale scripts en zullen beschikbaar zijn voor implementatie tijdens een actieve sessie.

Klik op **Importeren** of **Exporteren** om gedefinieerde scripts te importeren uit of te exporteren naar een XML-bestand.

Klik op de pijlen omhoog en omlaag, links van een genummerd script om de volgorde waarin de scripts worden uitgevoerd, aan te passen.

01 F

Opmerking: Alleen scripts waarbij het vakje **Uitvoeren wanneer applet wordt gestart** is geselecteerd zullen automatisch worden uitgevoerd.



Opmerking: Voorbeeldscripts zijn beschikbaar in de *bewaarplaats voor scripts in de LogMeln Community Script Repository.*

Opmerking: U kunt de scripts die u het meest gebruikt eenvoudiger vinden door ze als favorieten in te stellen. Klik op het sterretje naast het script dat u als favoriet wilt instellen.

Het script verschijnt nu in de lijst Favoriete scripts.

Sustomer 11:21 Mr Jack Black 09:1	14			
Bureaublad van klant 년 Bestandsbeheer	Systeeminfo Opnieuw opstarten Scripts			
Favoriete scripts: Windows Script Useful Script 1 Useful Script 2				
Scripts zoeken	Geen script geselecteerd Selecteer er één uit de lijst om de details weer het script te implementeren.			

U kunt maximaal vijf scripts aan uw lijst Favoriete scripts toevoegen.

Een script implementeren

Volg deze procedure om een script te implementeren tijdens een actieve sessie.

Scriptimplementatie moet geactiveerd zijn op het niveau van de Technicusgroep in het Beheercentrum.

- Selecteer het tabblad Scripts. Een lijst van beschikbare scripts wordt weergegeven.
- 2. Selecteer het script dat u wilt implementeren.
- 3. Klik op **Implementeren**. Het script is geïmplementeerd

Opmerking: Als u geneste scripts handmatig wilt uitvoeren, moet de toestemming **Geneste** scripts uitvoeren in het Beheercentrum zijn ingesteld.

Geneste scripts worden door beheerders in het Beheercentrum geconfigureerd.

Rescue Calling Card implementeren

Implementeren van de Calling Card op de computer van een klant:

Installeer de Calling Card op de pc van de klant vanuit de Technician Console.

Vereisten:

- De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om de Calling Card te implementeren
- Een Rescue-beheerder moet al een Calling Card hebben toegepast op de technicusgroep van de technicus
- De sessie moet Actief zijn
- De Calling Card kan niet op een Mac worden geïmplementeerd
- 1. Klik op het tabblad Calling Card.
- 2. U kunt één van de volgende opties selecteren:
 - Selecteer **Calling Card direct na installatie starten** wanneer u de toepassing Calling Card start zodra het met succes geïnstalleerd is op de computer van de klant
 - Selecteer **Calling Card starten wanneer het externe apparaat wordt opgestart** om de toepassing Calling Card in te stellen iedere keer dat het doelapparaat wordt opgestart.



Opmerking: Klanten kunnen deze instelling verwijderen op het tabblad Instellingen > Algemeen van de Calling Card.

3. Klik op Calling Card installeren.

Het Calling Card installatieprogramma wordt geïmplementeerd en uitgevoerd. De klant kan worden gevraagd om u toegangsrechten te geven om het installatieprogramma te implementeren. Wanneer dit het geval is, vraagt u de klant om de implementatie te aanvaarden.

Zodra de installatie beëindigd is, zal de klant in staat zijn om sessies te beginnen via de Calling Card.

Ondersteuning voor mobiele apparaten

Over LogMeIn Rescue+Mobile

Met LogMeln Rescue+Mobile kunnen technici voor ondersteuning op afstand snel verbinding maken met, en ondersteuning bieden aan de meeste gangbare smartphones; alsof ze het apparaat zelf in handen hebben. Het product ondersteunt apparaten met Apple iOS, Android en BlackBerry.

De Rescue+Mobile-extensie kan u helpen om geld en tijd te besparen, meer problemen bij het eerste contact op te lossen en gebruikers te laten zien hoe zij hun smartphone of tablet moeten gebruiken.

Wat u krijgt

- Besturing op afstand van de meeste, bekende smartphone-platforms
- Beproefde helpdesktechnologie
- Gereduceerde ondersteuningskosten
- Verhoogde klanttevredenheid
- · Verhoogde adoptiesnelheid van nieuwe diensten
- Meer oplossingen bij het eerste contact en minder retourzendingen van apparaten waarvan het probleem niet gevonden is
- De mogelijkheid om moeilijke problemen voor uw goede klanten op te lossen
- Kortere ondersteuningslijnen bij uw verkooppunten

Over Click2Fix

Het tabblad Click2Fix biedt technici een set tools voor het analyseren en oplossen van de meest voorkomende problemen van mobiele klanten.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om Click2Fix voor mobiel te gebruiken.

Het tabblad Click2Fix wordt standaard geopend voor elke sessie met een mobiel apparaat

Widget	Opmerkingen		
Informatie- en waarschuwingsbalk	De blauwe informatiebalk geeft basisinformatie over het apparaat weer (fabrikant, model, telefoonnummer).		
	De rode waarschuwingsbalk markeert belangrijke problemen of actie-items. Bijvoorbeeld accugegevens, gemarkeerde toepassingen of verouderde firmware.		
	Gemarkeerde apps detecteren: Bij verbinding met een Android of BlackBerry controleert de Technician Console op apps volgens paramaters die zijn ingesteld in een XML-bestand dat is geüpload door een beheerder.		
	Verouderde firmware detecteren: Bij verbinding met een Android of BlackBerry controleert de Technician Console automatisch de firmware van een apparaat volgens eigenschappen van het besturingssysteem in een		

Widget	Opmerkingen		
	bestand dat is geüpload door een beheerder. Het bestand kan ook een URL bevatten naar huidige firmware.		
Mobiel netwerk met	Info mobiel netwerk weergeven.		
APN-instellingenoverdracht	Voor Android, Blackberry en iOS kunt u ook klikken op Netwerkconfiguratie om voorgedefinieerde APN-instellingen aan het apparaat van de klant te verzenden. Beschikbaarheidsinstellingen worden ingesteld door een beheerder.		
Systeem	Voor Android, BlackBerry en iOS kunt u basisinformatie voor het apparaat van de klant weergeven. Exacte informatie kan verschillen per platform en apparaat. Bijvoorbeeld:		
	 Systeemversie Nummer basisband Build-nummer Interne opslag SD-kaart IMEI 		
Internet-snelkoppelingen	Voor Android, BlackBerry en iOS kunt u pictogrammen doorsturen waarmee de klant vanuit het beginscherm direct toegang tot internet-content heeft. Beschikbare snelkoppelingen worden ingesteld door een beheerder.		
Асси	Voor Android, BlackBerry en iOS kunt u accugegevens weergeven.		
	U kunt voor Android en BlackBerry ook instellingen doorsturen die helpen accugebruik op het apparaat van de klant te optimaliseren. Dit zijn enkele factoren die ingesteld kunnen worden:		
	• Wi-Fi uitschakelen		
	GPS uitschakelen		
	Helderheidsinstellingen wijzigenInstellingen scherm-time-out wijzigen		
Verbindingen	Voor Android, BlackBerry en iOS kunt u de Bluetooth-, GPS- en WiFi-verbindingen van een apparaat weergeven.		
	Voor Android en BlackBerry kunt u ook de Bluetooth-, GPS-, Wi-Fi-verbindingen van een apparaat beheren.		
Apparaatweergave	U kunt het scherm van ondersteunde apparaten bekijken (ook bekend als <i>externe weergave</i>). U kunt inzoomen om op het scherm te tekenen. Ook kunt u hier besturing op afstand starten voor ondersteunde apparaten.		
QuickNav	Voor Android kunt u snel naar specifieke locaties navigeren op het mobiele apparaat van de klant.		
Directe URL	Voor Android, BlackBerry en iOS kunt u klanten voorgedefinieerde of aangepaste URL's sturen die op het apparaat automatisch geopend worden.		

Widget	Opmerkingen		
E-mail	Voor Android kunt u configuratie-informatie weergeven over de e-mailaccounts die in de standaard e-mailapp van het apparaat van de klant zijn geconfigureerd. U kunt ook nieuwe accounts toevoegen.		
	Voor iOS kunt u nieuwe e-mailaccounts toevoegen aan de standaard e-mailapp van het apparaat van de klant.		
Toepassingen	Voor Android kunt u ontbrekende of ongewenste (gemarkeerde) toepassingen weergeven en beheren.		
Processen	Voor Android kunt u processen en toepassingen die op het apparaat worden uitgevoerd weergeven, en zien hoeveel geheugen deze gebruiken. U kunt ook geselecteerde processen en draaiende toepassingen afbreken.		

Opmerking: De exacte functies die u kunt gebruiken en de acties die u kunt ondernemen hangen af van de bevoegdheden die aan u zijn toegewezen door een Rescue-beheerder. Als een specifieke widget niet actief is (uitgegrijsd), hebt u wellicht geen toestemming om deze te gebruiken.

Verbinding maken met een mobiel apparaat

Een mobiele sessie beginnen via sms

De technicus moet een actieve licentie voor de Rescue+Mobile-extensie hebben.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om privésessies te starten.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om de verbindingsmethode via sms te gebruiken.

- Klik in de sessiewerkbalk op Nieuwe sessie. Het venster Nieuwe sessie maken wordt weergegeven.
- Voer de naam van de klant of een andere identificatie in het veld Naam in. U zult deze naam gebruiken om de sessie op het tabblad Actieve Sessies en in de Sessielijst te herkennen.
- 3. Klik op sms verzenden (Send SMS).

Wanneer u weet wat het platform van de klant is, kunt u het **Platform van het apparaat** ook handmatig instellen met behulp van de vervolgkeuzelijst in het dialoogvenster Nieuwe sessie maken. Handmatig instellen kan nodig zijn wanneer de lokale browser-instellingen automatische detectie niet toestaan.

U ziet een bevestigingsvak met het telefoonnummer en de pincode die in een sms-bericht naar de klant zijn gestuurd.

De klant opent het sms-bericht.
 De klant klikt om de applet te downloaden als deze nog niet is geïnstalleerd.

Opmerking: De download-procedure kan verschillen, afhankelijk van het besturingssysteem van de klant.

5. Haal de sessie op door deze in de Sessielijst te selecteren en op **Starten** te klikken.

De status van de klant wordt ingesteld op Actief.

Een mobiele sessie beginnen via de pincode

Volg deze procedure om verbinding met een klant te maken via een pincode.

De technicus moet een actieve licentie voor de Rescue+Mobile-extensie hebben.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om privésessies te starten.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om de verbindingsmethode via pincode te gebruiken.

- Klik in de sessiewerkbalk op Nieuwe sessie. Het venster Nieuwe sessie maken wordt weergegeven.
- Voer de naam van de klant of een andere identificatie in het veld Naam in. U zult deze naam gebruiken om de sessie op het tabblad Actieve Sessies en in de Sessielijst te herkennen.
- 3. Selecteer het tabblad Pincode.
- Klik op Pincode maken. Rescue genereert een pincode van 6 cijfers en geeft deze weer in het venster Nieuwe Sessie maken in het Logbestand van de sessie.
- 5. Vraag de klant om naar de webpagina te gaan waar de pincode kan worden ingevoerd:
 - Op apparaten waarop de Rescue+Mobile-app geïnstalleerd is, start de gebruiker de app om het invoerscherm voor de pincode weer te geven.
 - Voor apparaten zonder de Rescue+Mobile-app is de invoersite voor de pincode oty.com of rescuemobile.com
- 6. De klant voert de pincode in.

De klant klikt om de applet te downloaden als deze nog niet is geïnstalleerd.



Opmerking: De download-procedure kan verschillen, afhankelijk van het besturingssysteem van de klant.

7. Haal de sessie op door deze in de Sessielijst te selecteren en op **Starten** te klikken. De status van de klant wordt ingesteld op Actief.

U kunt nu de Technician Console gebruiken om ondersteuning op afstand te bieden.

Een mobiele sessie beginnen via een link in het hulpprogramma voor berichten

Volg deze procedure om met een het mobiele apparaat van klant verbinding te maken via een link die u naar de klant verstuurt met gebruik van een berichtendienst of ander hulpprogramma voor berichten.

De technicus moet een actieve licentie voor de Rescue+Mobile-extensie hebben.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om privésessies te starten.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om de verbindingsmethode via een link te gebruiken.

- Klik in de sessiewerkbalk op Nieuwe sessie. Het venster Nieuwe sessie maken wordt weergegeven.
- Voer de naam van de klant of een andere identificatie in het veld Naam in. U zult deze naam gebruiken om de sessie op het tabblad Actieve Sessies en in de Sessielijst te herkennen.

- 3. Selecteer het tabblad Link.
- 4. Klik op **Koppeling kopiëren naar Klembord**. De link wordt naar uw klembord gekopieerd.
- 5. Plak de link in uw hulpprogramma voor berichten en stuur het naar uw klant.
- De klant klikt op de link in het bericht.
 De klant klikt om de applet te downloaden als deze nog niet is geïnstalleerd.



Opmerking: De download-procedure kan verschillen, afhankelijk van het besturingssysteem van de klant.

7. Wanneer de download is voltooid, vraagt u de klant om op **Uitvoeren** te klikken om de applet uit te voeren.

Wanneer de applet is geïnstalleerd, verandert de status van de klant van Bezig met verbinden in Bezig met wachten.

8. Haal de sessie op door deze in de Sessielijst te selecteren en op **Starten** te klikken. De status van de klant wordt ingesteld op Actief.

U kunt nu de Technician Console gebruiken om ondersteuning op afstand te bieden.

De ervaring van de klant: de mobiele applet

Wat kan een klant die een smartphone gebruikt, gedurende een sessie doen?

- Chatten
- Een gedetailleerde sessie in het logbestand bekijken
- De technicus het recht geven of weigeren om bepaalde handelingen uit te voeren
- Afzonderlijke bestanden aan een technicus versturen
- Bestandsoverdracht annuleren
- Besturing op afstand beëindigen
- Delen van scherm beëindigen
- Delen van scherm pauzeren (op Android en BlackBerry)
- Weergeven van scherm pauzeren (op Android en BlackBerry)
- Een sessie beëindigen

Opmerking: Een iPhone-gebruiker kan chatten en een e-mailconfiguratiebestand dat door de technicus tijdens een Instant Chat-sessie wordt verstuurd, accepteren of weigeren.

Een mobiel apparaat besturen

Besturing op afstand starten vanuit Click2Fix

De technicus moet een actieve licentie voor de Rescue+Mobile-extensie hebben.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om Click2Fix voor mobiel te gebruiken.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om sessies voor besturing op afstand te starten.

De sessie moet Actief zijn.

Welke apparaten kunnen worden beheerd?

- Als gevolg van veiligheidsbeperkingen in het Android-besturingssysteem is externe weergave alleen beschikbaar op Android 2.3+-apparaten van Samsung, HTC, Motorola, Huawei, Sony, Vertu, Kazam, LG en enkele Lenovo- en Positivo-apparaten.
- Technici kunnen het scherm van alle apparaten met Android 5.0 of hoger bekijken zonder de besturing over te nemen (dit staat bekend als externe weergave).
- Klik op het tabblad Click2Fix onder Apparaatweergave op Overschakelen naar besturing op afstand in nieuw venster om een nieuw venster te openen.

Er opent een nieuw venster waarin het apparaat van de klant wordt weergegeven.

- 2. Chatten met de klant en het apparaat op afstand bedienen.
 - Gebruik het toetsenbord van uw computer zoals u dat gewend bent
 - Gebruik uw muis om het toetsenpaneel van het mobiele apparaat te bedienen

De volgende functies zijn beschikbaar wanneer u een apparaat op afstand bestuurt:

	Android	BlackBerry	Apple iOS
White Board	Ja	Ja	Ja
Laseraanwijzer	Ja	Ja	Ja
Schermafdruk	Ja	Ja	Ja
Schermopname	Ja	Ja	Nee

3. Op de Sessiewerkbalk klikt u op Beëindigen om de sessie te beëindigen.

Besturing op afstand vanaf het scherm van de klant

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om klassiek mobiel display te gebruiken.

Welke apparaten kunnen worden beheerd?

- Als gevolg van veiligheidsbeperkingen in het Android-besturingssysteem is externe weergave alleen beschikbaar op Android 2.3+-apparaten van Samsung, HTC, Motorola, Huawei, Sony, Vertu, Kazam, LG en enkele Lenovo- en Positivo-apparaten.
- Technici kunnen het scherm van alle apparaten met Android 5.0 of hoger bekijken zonder de besturing over te nemen (dit staat bekend als externe weergave).
- Op het tabblad Customer Display (Scherm van klant), klikt u op Sessie voor besturing op afstand starten om de besturing op afstand te activeren.
 Wanneer deze beschikbaar is, ziet u een simulatie van het apparaat van de klant. Zo niet, dan ziet u de algemene simulatie.
- 2. Chatten met de klant en het apparaat op afstand bedienen.
 - Gebruik het toetsenbord van uw computer zoals u dat gewend bent
 - Gebruik uw muis om het toetsenpaneel van het mobiele apparaat te bedienen

De volgende functies zijn beschikbaar wanneer u een apparaat op afstand bestuurt:

	Android	BlackBerry	Apple iOS
White Board	Ja	Ja	Ja

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Laseraanwijzer	Ja	Ja	Ja
Schermafdruk	Ja	Ja	Ja
Schermopname	Ja	Ja	Nee

3. Op de Sessiewerkbalk klikt u op **Beëindigen** om de sessie te beëindigen.

Externe weergave (zonder besturing op afstand)

Met *externe weergave* kan de technicus het scherm van een Android 5.0+-apparaat van de klant bekijken zonder de besturing over te nemen.

 Klik op het tabblad Click2Fix of Scherm van klant onder Apparaatweergave op de afspeelknop ("bekijk het apparaat van de klant").
 Het scherm van het apparaat van de klant wordt weergegeven in het gedeelte Apparaatweergave.

QuickNav: snel naar specifieke locaties navigeren op een Mobiel Apparaat

Click2Fix biedt de **QuickNav**-widget, die technici de mogelijkheid geeft om snel naar specifieke instellingen of locaties op het apparaat van een klant te navigeren.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om Click2Fix voor mobiel te gebruiken.

De sessie moet Actief zijn.

 Klik op het tabblad Click2Fix onder QuickNav op de locatie die u wilt openen op het apparaat van de klant.

Ziet u uw keuze er niet tussen staan? Klik op **Meer...** voor een lijst met alle beschikbare locatie-items.



Opmerking: Zet uw favoriete items vast in de widget.

De geselecteerde locatie wordt geopend op het apparaat van de klant.

QuickNav-voorbeelden

Met besturing op afstand. U bestuurt het apparaat van de klant en wilt de privacy-instellingen wijzigen. In plaats van door de privacy-instellingen heen te klikken, klikt u op het QuickNav-item **Privacy**. U ziet dat de locatie 'Privacy-instellingen' wordt geopend op het apparaat van de klant.

Zonder besturing op afstand. U wilt de klant begeleiden naar de privacy-instellingen op zijn of haar mobiele apparaat. In plaats van de klant door alle stappen van de privacy-instellingen heen te loodsen, klikt u op het QuickNav-item **Privacy**. De locatie 'Privacy-instellingen' wordt geopend. Nu kunt u de klant helpen de juiste instelling te wijzigen.

Instellingen beheren op een mobiel apparaat

Instellingen beheren op een mobiel apparaat met Click2Fix

Gespecialiseerde widgets op het tabblad Click2Fix bieden technici een snelle en eenvoudige oplossing om instellingen te beheren op het mobiele apparaat van de klant.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om Click2Fix voor mobiel te gebruiken.

De sessie moet Actief zijn.

APN-instellingen doorvoeren op een mobiel apparaat

Deze functie is alleen beschikbaar als de instellingen zijn bepaald in het Beheercentrum.

- Klik op het tabblad Click2Fix. De Click2Fix-widgets verschijnen.
- Klik in de widget Mobiel netwerk op Netwerkconfiguratie De lijst met beschikbare voorgedefinieerde APN-instellingen verschijnt.
- Kies de gewenste voorgedefinieerde APN en klik op Doorvoeren.
 De geselecteerde APN-instellingen worden overgedragen op het mobiele apparaat van de klant.

Pictogrammen voor internet-snelkoppelingen doorvoeren

Met de widget **Internet-snelkoppelingen** kan een technicus een web-snelkoppelingspictogram doorsturen naar het apparaat van een klant en deze zo snel en eenvoudig toegang geven tot veelbezochte sites.

Deze functie is alleen beschikbaar als de instellingen zijn bepaald in het Beheercentrum.

- Klik op het tabblad Click2Fix. De Click2Fix-widgets verschijnen.
- Klik in de widget Internet-snelkoppelingen op Start. De lijst met beschikbare internet-snelkoppelingen verschijnt.
- Kies de gewenste voorgedefinieerde snelkoppeling en klik op Doorvoeren. Het geselecteerde internet-snelkoppelingspictogram wordt doorgevoerd en geïnstalleerd op het apparaat van de klant.

Directe URL's doorvoeren

Technici kunnen klanten voorgedefinieerde of aangepaste URL's sturen die automatisch worden geopend in hun mobiele browser.

Een aangepaste URL sturen

- Klik op het tabblad Click2Fix. De Click2Fix-widgets verschijnen.
- 2. Type onder de widgetDirecte URL uw aangepaste URL in in het venster URL hier invoeren.
- Klik op Aangepaste URL verzenden. De aangepaste URL wordt automatisch geopend in de standaardbrowser van het apparaat van de klant.
Een voorgedefinieerde URL versturen

- Klik op het tabblad Click2Fix. De Click2Fix-widgets verschijnen.
- 2. Klik onder **Directe URL** op**Andere vooraf gedefinieerde URL selecteren...** Er verschijnt een lijst met voorgedefinieerde URL's.
- 3. Selecteer de gewenste URL en klik op Verzenden.



Opmerking: Als de URL die u wilt versturen in deze lijst onder **Onlangs verzonden** staat, selecteer dan de URL en klik op **Verzenden**.

De voorgedefinieerde URL wordt automatisch geopend in de standaardbrowser van het apparaat van de klant.

Instellingen voor accu-optimalisatie doorvoeren

Technici kunnen voor Android en BlackBerry instellingen doorsturen die helpen accugebruik op het apparaat van de klant te optimaliseren.

- Klik op het tabblad Click2Fix. De Click2Fix-widgets verschijnen.
- Klik in de widget Accu op Accugebruik optimaliseren. Het venster Accugebruik optimaliseren wordt weergegeven.
- 3. Kies uit de beschikbare acties en klik op Instellingen toepassen.
 - Wi-Fi uitschakelen
 - Bluetooth uitschakelen
 - GPS uitschakelen
 - Helderheidsinstellingen scherm wijzigen
 - Time-out scherm instellen

Instellingen voor doorvoeren van directe URL's

Technici kunnen Bluetooth, GPS en Wi-Fi-verbinding op Android- en BlackBerry-apparaten in- en uitschakelen.

- Klik op het tabblad Click2Fix. De Click2Fix-widgets verschijnen.
- Onder Verbindingen kunt u de verbindingsmethode die u wilt in- of uitschakelen kiezen.
 De geselecteerde verbindingsmethode wordt in- en uitgeschakeld op het apparaat van de klant.

Ontbrekende en ongewenste toepassingen beheren

Deze functie is alleen actief als de App-controle is geüpload in het Beheercentrum via **Algemene** Instellingen > Instellingen mobiel apparaat > Uploaden lijst App-controle.

- Klik op het tabblad Click2Fix. De Click2Fix-widgets verschijnen.
- 2. Klik in de **Toepassingen**widget op **Alle toepassingen weergeven**. Het venster **Toepassingen** wordt weergegeven.

	Q.	Android System
Alles Ontbrekend (0) Gemark	eerd (0)	Android System android Versie 6.0-2256973
Titel app	, †≞	Gebruiker system (1000)
A Basic Daydreams 6.0-2256973	^	Doel-SDK 23 Bronmap /system/framework/framework-res.apk
Bluetooth MIDI Service 6.0-2256973	Ξ	Gegevensmap /data/system Opties doorlopend,ondersteunt grote schermen,ondersteunt normale
Bluetooth Share 6.0-2256973		schermen, ondersteunt schermdichtheden, ondersteunt kleine schermen, syste
Calculator 5.2 (2256973)		
31 Calendar 5.2.5-106395923-release		
Calendar Storage 6.0-2256973		
Call Log Backup/Restore 6.0-2256973		
-		

3. Kies uit de volgende opties.

Optie	Beschrijving
Installatie van ongewenste applicatie ongedaan maken	Deze functie is alleen actief als de App-controle is geüpload in het Beheercentrum via Algemene Instellingen > Instellingen mobiel apparaat > Uploaden lijst App-controle .
	1. Klik op Gemarkeerd .
	Gemarkeerde toepassingen op het apparaat worden in een lijst weergegeven.
	2. Selecteer de gemarkeerde toepassing waarvan u de installatie ongedaan wilt maken, en klik op Toepassing verwijderen .
	Opmerking: Vooraf geïmplementeerde toepassingen kunnen niet van een apparaat worden verwijderd. In dit geval wordt de knop Updates verwijderen weergegeven. Deze functie verwijdert de nieuwste update van de betreffende toepassing.
URL voor ontbrekende	1. Klik in het venster Toepassingen op Ontbrekend .
toepassing verzenden	Ontbrekende toepassingen op het apparaat worden in een lijst weergegeven.
	2. Selecteer de ontbrekende toepassing waarmee u uw klant wilt helpen en klik op URL verzenden .
	De URL die vooraf voor deze toepassing is gedefinieerd in het LogMeln Rescue Beheercentrum wordt doorgestuurd naar het apparaat van de klant.

optic	besening
	Opmerking: U kunt bijvoorbeeld de URL van de app in Google Play doorsturen om het voor de klant eenvoudiger te maken om de ontbrekende app te installeren.

Processen en draaiende toepassingen afbreken

Technici kunnen geselecteerde toepassingen en processen afbreken om geheugen op het apparaat vrij te maken en zo de prestatie te verbeteren.

- Klik op het tabblad Click2Fix. De Click2Fix-widgets verschijnen.
- Klik in de Processenwidget op Alle processen weergeven. In het venster Processen worden alle processen en draaiende toepassingen op het apparaat weergegeven.
- 3. Wilt u een proces of een draaiende toepassing afbreken, klik dan op **Processen** of op **Draaiende toepassingen**.
- 4. Selecteer het proces of de toepassing die u wilt afbreken en klik op **Geselecteerde afbreken**. Het geselecteerde proces of toepassing wordt beëindigd op het apparaat van de klant.

Fastpath: Op het widgetscherm dat wordt geopend kunnen technici de vijf processen en draaiende toepassingen zien die het meeste geheugen gebruiken. Het enige dat een technicus hoeft te doen om er hier een van af te breken is het volgende:

- 1. Selecteer het proces of de toepassing die u wilt afbreken op het widgetscherm dat wordt geopend.
- 2. Klik op Geselecteerde afbreken.

Opmerking: U kunt de informatie die is weergegeven in het venster **Processen** aanpassen. Om te kiezen welke informatie wordt weergegeven klikt u in het venster **Processen** met de rechtermuisknop op de hoofdrij van de tabel en selecteert u de categorieën die u wilt zien.

Een nieuw e-mailaccount toevoegen

Technici kunnen nieuwe e-mailaccounts toevoegen aan de standaard e-mailapp van het mobiele apparaat van de klant.

- Klik op het tabblad Click2Fix. De Click2Fix-widgets verschijnen.
- 2. Klik in de **E-mail** widget op **IMAP/POP3-account toevoegen**. Het venster **Nieuwe e-mail toevoegen** wordt weergegeven.

Hier starten	Inkomende e-mail	Uitgaande e-mail
E-mail *	Serveradres *	Serveradres *
e-mailadres van klant invoeren	server inkomende e-mail	server uitgaande e-mail
Domein-gebonden instellingen opvragen	IMAP4 Poort * Poort	SMTP-poort * Poort
Wachtwoord	SSL gebruiken	SSL gebruiken
wachtwoord	TLS gebruiken	TLS gebruiken
Accountnaam	Accepteer alle certificeringen	Accepteer alle certificeringen
	Verificatie vereisen	Verificatie vereisen
Accountbeschriiving	Gebruikersnaam *	Gebruikersnaam *
·····	gebruikersnaam	gebruikersnaam
	Wachtwoord *	Wachtwoord *
	wachtwoord	wachtwoord
	Prefix IMAP-pad	Handtekening
	Waarschuwen als er een e-mail binnenkomt.	
	Toepassen Sluiten	

- 3. Vul de velden in.
- 4. Klik op Toepassen.

Onderaan het venster wordt de melding Overdragen van instellingen voltooid weergegeven. Het nieuwe e-mailaccount is geconfigureerd op het apparaat van de klant.

Fastpath: Om de configuratie te versnellen, typt u in het veld E-mail het e-mailadres in dat hoort bij het account dat u wilt toevoegen. Klik op Domein-gebonden instellingen opvragen. Voor gangbare e-mailproviders vult de E-mailwidget automatisch de configuratievelden in. Het enige dat u hoeft in te vullen is het wachtwoord dat bij het e-mailaccount hoort.

Instellingen doorvoeren op een mobiel apparaat vanuit Apparaatconfiguratie

Gebruik het tabblad Apparaatconfiguratie om de instellingen op het apparaat van de klant te wijzigen.

De technicus moet een actieve licentie voor de Rescue+Mobile-extensie hebben.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om mobiele apparaatinstellingen te configureren.

Voor Android en iOS zijn aanvullende machtigingen vereist in het tabblad **Instellingen** onder **Configuratie** van mobiel apparaat in het beheercentrum.

De sessie moet Actief zijn.

 Selecteer het tabblad Apparaatconfiguratie in de Technician Console. De beschikbare instellingen worden weergegeven. 2. Kies uit de beschikbare instellingen.

Platform	Beschikbare tabbladen
Android	• Wi-Fi-instellingen • APN-instellingen
iOS	 E-mailinstellingen Instellingen uitwisseling ActiveSync Instellingen toegangspunt Instellingen toegangscode Instellingen beperkingen Webclip-instellingen Wi-Fi-instellingen
BlackBerry	• E-mailinstellingen

3. Klik op **Instellingen aanvragen** om de instellingen op het apparaat van de klant te bekijken.

Opmerking: Wi-Fi moet zijn ingeschakeld.

De instellingen worden weergegeven.

4. Klik op Instellingen doorvoeren.



Opmerking: Wi-Fi moet zijn ingeschakeld.

Voor de meeste besturingssystemen worden de instellingen op het apparaat van de klant toegepast meteen nadat ze worden doorgestuurd.



Opmerking: Klanten met iOS wordt gevraagd om een profiel te installeren.

Bestanden beheren op een mobiel apparaat

Gebruik Bestandsbeheer om gemakkelijk en veilig bestanden over te brengen tussen uw computer en het apparaat van de klant.

Ondersteunde platforms:

- Android
- BlackBerry
- Niet beschikbaar voor iOS

Andere vereisten:

- De Technicusgroep van de agent moet de bevoegdheid hebben om Bestandsbeheer te starten.
- De sessie moet Actief zijn.
- 1. Op het tabblad **Bestandsbeheer** van de Technician Console, klikt u op **Sessie voor bestandsbeheer starten**.

De klant wordt mogelijk gevraagd om het verzoek om zijn/haar apparaat te besturen te aanvaarden of te verwerpen. Wanneer dit het geval is, vraagt u de klant om het verzoek te aanvaarden.

De sessie voor Bestandsbeheer begint.

- 2. Gebruik de werkbalk van Bestandsbeheer om met de bestanden en mappen van de klant te werken. Alle andere tabbladen in de werkruimte blijven beschikbaar.
- 3. Om de sessie voor Bestandsbeheer te beëindigen, klikt u op het rode **X**-symbool op de werkbalk van Bestandsbeheer.

De sessie voor Bestandsbeheer wordt beëindigd, maar de sessie blijft actief.



Opmerking: U kunt met Bestandsbeheer bestanden verplaatsen en wissen van de SD-kaart van het apparaat, maar niet uit het geheugen. Vanuit het geheugen van het apparaat kunt u alleen bestanden kopiëren naar uw lokale station.

Werken met Systeeminformatie van mobiele apparaten

Met mobiele systeeminformatie werken via Click2Fix

Mobiele systeeminformatie bekijken via Click2Fix

Het tabblad Click2Fix is een handig hulpmiddel voor technici om verschillende aspecten van het apparaat van de klant te analyseren. Met gespecialiseerde widgets kunnen technici specifieke gegevens van het mobiele apparaat ophalen.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om Click2Fix voor mobiel te gebruiken.

De sessie moet Actief zijn.

Informatiebalk en waarschuwingsbalk

Meteen nadat een sessie is gestart ontvangen technici de belangrijkste informatie over het mobiele apparaat.

De blauwe informatiebalk geeft basisinformatie over het apparaat weer. Bijvoorbeeld:

- Fabrikant
- Apparaatmodel
- Telefoonnummer

De rode waarschuwingsbalk markeert belangrijke problemen of actie-items. Bijvoorbeeld:

- Accu-informatie (stroomniveau, temperatuur)
- Gemarkeerde en ontbrekende toepassingen
- Verlopen of geïnstalleerde firmware

Accuwaarschuwingen worden geactiveerd door de volgende hardgecodeerde instellingen:

Accustroom 'Zeer laag'	< 20%
Accutemperatuur 'Oververhit'	> 55 graden Celsius

App-controle

Bij aanvang van een sessie met een Android- of BlackBerry-apparaat controleert de Technician Console op apps volgens paramaters die zijn ingesteld in een XML-bestand dat is geüpload door het beheercentrum.

Firmwarecontrole

Bij aanvang van een sessie met een Android-, BlackBerry- of iOS-apparaat controleert de Technician Console de firmware van het apparaat automatisch volgens eigenschappen van het besturingssysteem die zijn ingesteld in een bestand dat is geüpload in het Beheercentrum. Het bestand kan ook een URL bevatten naar huidige firmware.

Informatie mobiel netwerk

Voor Android-, BlackBerry- en iOS-apparaten kunnen technici netwerkinformatie vanaf het apparaat van de klant weergeven. Afhankelijk van het platform zijn dat mogelijk:

- Home-operator
- Roaming-operator
- Verbindingstype
- Signaalsterkte

Signaalsterkte wordt bepaald door de volgende hardgecodeerde instellingen:

Ноод	90 dBm
Normaal	- 100 91 dBm
Laag	- 110 101 dBm
Zeer laag	- 111 dBm en lage

Systeeminformatie

Voor Android-, BlackBerry- en iOS-apparaten kunnen technici basissysteeminformatie vanaf het apparaat van de klant weergeven. Afhankelijk van het platform zijn dat mogelijk:

- Systeemversie
- Nummer basisband
- Build-nummer
- Geheugen
- Interne opslag
- SD-kaart
- IMEI

Verbindingsinformatie

Technici kunnen de verbindingsstatus voor Bluetooth, GPS en Wi-Fi weergeven.

Informatie accustatus

Voor Android-, BlackBerry- en iOS-apparaten kunnen technici basisinformatie over de accu weergeven.

Informatie over processen

Technici kunnen processen en toepassingen die op een Android-apparaat worden uitgevoerd weergeven, en zien hoeveel geheugen deze gebruiken.

Informatie over toepassingen

Deze functie is alleen actief als de App-controle is geüpload in het Beheercentrum via **Algemene** Instellingen > Instellingen mobiel apparaat > Uploaden lijst App-controle.

Bij verbinding met een Android-apparaat controleert de Technician Console op ontbrekende of ongewenste (gemarkeerde) apps volgens paramaters die zijn ingesteld in een XML-bestand dat is geüpload in het Beheercentrum.

Informatie over e-mail

Technici kunnen configuratie-informatie weergeven over de e-mailaccounts die in de standaard e-mailapp van het mobiele apparaat van de klant zijn geconfigureerd.

De e-mailaccounts die in de standaard e-mailapp zijn geconfigureerd worden in de widget weergegeven. Klik op het oogje naast het account waarvoor u de configuratieparameters wilt weergeven.

Werken met Mobiele systeeminformatie op het tabblad Systeeminfo

Algemene systeeminformatie voor een mobiel apparaat bekijken

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om systeeminformatie weer te geven.

De sessie moet Actief zijn.

- Klik op het Tabblad Systeeminfo op Dashboard. De Dashboard voor systeeminformatie wordt weergegeven.
- 2. Klik op **Informatie aanvragen** om gegevens op te vragen van het apparaat van de klant. De klant wordt eventueel gevraagd om het verzoek te aanvaarden of te verwerpen.
- 3. De volgende informatie is beschikbaar ter inzage, afhankelijk van het besturingssysteem van de klant.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Systeeminformatie	Ja	Ja	Ja
Besturingssysteem	Ja	Ja	Ja
Standaard browserpad	Nee	Nee	Nee
Apparaatmodel	Ja	Ja	Ja
Scherm apparaat	Ja	Ja	Ja
Pincode apparaat	Nee	Ja	Nee
Landinstellingen en Tijdzone	Nee	Ja	Nee

CPU-informatie voor een mobiel apparaat bekijken

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om systeeminformatie weer te geven.

De sessie moet Actief zijn.

 Klik op het Tabblad Systeeminfo op Dashboard. De Dashboard voor systeeminformatie wordt weergegeven.

- 2. Klik op **Informatie aanvragen** om gegevens op te vragen van het apparaat van de klant. De klant wordt eventueel gevraagd om het verzoek te aanvaarden of te verwerpen.
- 3. De volgende informatie is beschikbaar ter inzage, afhankelijk van het besturingssysteem van de klant.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
CPU-informatie	Nee	Nee	Nee

Geheugeninformatie voor een mobiel apparaat bekijken

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om systeeminformatie weer te geven.

De sessie moet Actief zijn.

- Klik op het Tabblad Systeeminfo op Dashboard. De Dashboard voor systeeminformatie wordt weergegeven.
- 2. Klik op **Informatie aanvragen** om gegevens op te vragen van het apparaat van de klant. De klant wordt eventueel gevraagd om het verzoek te aanvaarden of te verwerpen.
- 3. De volgende informatie is beschikbaar ter inzage, afhankelijk van het besturingssysteem van de klant.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Geheugeninformatie	Ja	Ja	Ja

Informatie over draadloze verbinding en netwerk voor een mobiel apparaat bekijken

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om systeeminformatie weer te geven.

De sessie moet Actief zijn.

- Klik op het Tabblad Systeeminfo op Dashboard. De Dashboard voor systeeminformatie wordt weergegeven.
- 2. Klik op **Informatie aanvragen** om gegevens op te vragen van het apparaat van de klant. De klant wordt eventueel gevraagd om het verzoek te aanvaarden of te verwerpen.
- 3. De volgende informatie is beschikbaar ter inzage, afhankelijk van het besturingssysteem van de klant.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Informatie draadloze verbinding en netwerk	Ja	Ja	Nee
Fabrikant radio	Nee	Nee	Nee
Telefoonnummer	Ja	Ja	Nee
Serienummer/IMEI-nummer	Ja	Ja	Nee
Abonneenummer	Ja	Ja	Nee
Huidige operator	Ja	Ja	Nee

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Verbindingstype netwerk (GSM/CDMA)	Ja	Ja	Nee
Signaalsterkte	Nee	Ja	Nee

Informatie accu en stroomverbruik voor een mobiel apparaat bekijken

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om systeeminformatie weer te geven.

De sessie moet Actief zijn.

- Klik op het Tabblad Systeeminfo op Dashboard. De Dashboard voor systeeminformatie wordt weergegeven.
- 2. Klik op **Informatie aanvragen** om gegevens op te vragen van het apparaat van de klant. De klant wordt eventueel gevraagd om het verzoek te aanvaarden of te verwerpen.
- 3. De volgende informatie is beschikbaar ter inzage, afhankelijk van het besturingssysteem van de klant.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Batterijgegevens	Ja	Ja	Ja
Stroombron	Ja	Ja	Ja
Laadstatus	Ja	Ja	Ja
Resterende stroom/levensduur	Ja	Ja	Ja
Spanning	Ja	Ja	Nee
Huidige batterijontlading	Nee	Nee	Nee
Gemiddelde batterijontlading	Nee	Nee	Nee
Temperatuur	Ja	Ja	Nee
Chemie	Ja	Nee	Nee
Laadstatus back-up	Nee	Nee	Nee

Informatie over opslag/schijfstation voor een mobiel apparaat bekijken

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om systeeminformatie weer te geven.

De sessie moet Actief zijn.

- Klik op het Tabblad Systeeminfo op Dashboard. De Dashboard voor systeeminformatie wordt weergegeven.
- 2. Klik op **Informatie aanvragen** om gegevens op te vragen van het apparaat van de klant. De klant wordt eventueel gevraagd om het verzoek te aanvaarden of te verwerpen.
- 3. De volgende informatie is beschikbaar ter inzage, afhankelijk van het besturingssysteem van de klant.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Opslagruimte/Schijfstation	Ja	Ja	Ja

5 belangrijkste processen voor een mobiel apparaat bekijken

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om systeeminformatie weer te geven.

De sessie moet Actief zijn.

- Klik op het Tabblad Systeeminfo op Dashboard. De Dashboard voor systeeminformatie wordt weergegeven.
- 2. Klik op **Informatie aanvragen** om gegevens op te vragen van het apparaat van de klant. De klant wordt eventueel gevraagd om het verzoek te aanvaarden of te verwerpen.
- 3. De volgende informatie is beschikbaar ter inzage, afhankelijk van het besturingssysteem van de klant.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Top-5 processen	Nee	Nee	Ja

Systeemprocessen die worden uitgevoerd op een mobiel apparaat bekijken

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om systeeminformatie weer te geven.

De sessie moet Actief zijn.

Ondersteunde platforms:

- Android
- BlackBerry
- iOS
- 1. Klik in het Tabblad Systeeminfo op Processen.
- 2. Klik op **Procesinformatie aanvragen** om gegevens op te vragen van het apparaat van de klant. De klant wordt eventueel gevraagd om het verzoek te aanvaarden of te verwerpen.

Alle processen die op het apparaat worden uitgevoerd worden weergegeven.

Processen op een mobiel apparaat beëindigen

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om systeeminformatie weer te geven.

De sessie moet Actief zijn.

Ondersteunde platforms:

- Android
- 1. Klik in het Tabblad Systeeminfo op Processen.
- 2. Klik op **Proces beëindigen** om een geselecteerd proces op het apparaat van de klant te beëindigen.

Het geselecteerde proces wordt beëindigd op het apparaat van de klant.

Services die zijn geregistreerd op een mobiel apparaat bekijken

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om systeeminformatie weer te geven.

De sessie moet Actief zijn.

Ondersteunde platforms:

- Android
- BlackBerry (Serviceboeken)
- Niet beschikbaar voor iOS
- 1. Klik in het Tabblad Systeeminfo op Services.
- 2. Klik op **Service-informatie aanvragen** om gegevens op te vragen van het apparaat van de klant. De klant wordt eventueel gevraagd om het verzoek te aanvaarden of te verwerpen.

Alle services die op het apparaat zijn geregistreerd worden weergegeven.

Toepassingen die zijn geïnstalleerd op een mobiel apparaat bekijken

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om systeeminformatie weer te geven.

De sessie moet Actief zijn.

Ondersteunde platforms:

- Android
- BlackBerry (Serviceboeken)
- Niet beschikbaar voor iOS
- 1. Klik in het Tabblad Systeeminfo op Toepassingen.
- 2. Klik op **Toepassingsinformatie aanvragen** om gegevens op te vragen van het apparaat van de klant.

De klant wordt eventueel gevraagd om het verzoek te aanvaarden of te verwerpen.

Alle toepassingen die op het apparaat zijn geregistreerd worden weergegeven.

Toepassing op een mobiel apparaat starten

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om systeeminformatie weer te geven.

De sessie moet Actief zijn.

Ondersteunde platforms:

- Android
- 1. Klik in het Tabblad Systeeminfo op Toepassingen.
- 2. Klik op **Toepassing starten** om een toepassing op het apparaat van de klant te starten.

De toepassing wordt uitgevoerd op het apparaat van de klant.

Toepassing op een mobiel apparaat deïnstalleren

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om systeeminformatie weer te geven.

De sessie moet Actief zijn. Ondersteunde platforms:

- Android
- 1. Klik in het Tabblad Systeeminfo op Toepassingen.
- 2. Klik op Toepassing verwijderen als u een toepassingen van het apparaat van de klant wilt verwijderen.

De toepassing wordt verwijderd van het apparaat van de klant.

Installatie van toepassing op een mobiel apparaat ongedaan maken - Logcat

Geef toepassing, beveiliging en systeemgebeurtenissen weer.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om systeeminformatie weer te geven.

De sessie moet Actief zijn.

Ondersteunde platforms:

Android

- 1. Klik in het Tabblad Systeeminfo op Logcat.
- 2. Klik op Logcat opvragen om de recente gebeurtenissen op het apparaat van de klant te bekijken.

Logcat opent. Door middel van verschillende tabbladen worden toepassings-, beveiligings- en systeemgebeurtenissen weergegeven, die kunnen worden gesorteerd op naam, datum, bron, gebeurtenis, gebruiker en computer.

Ondersteuning voor Android-apparaten

Dit onderdeel vat samen hoe Rescue+Mobile kunnen worden gebruikt om Android-apparaten te ondersteunen.



Opmerking: De werkelijke set beschikbare functies die beschikbaar is voor een technicus wordt op groepsniveau ingesteld in het beheercentrum.

Welke apparaten kunnen worden beheerd?

- Als gevolg van veiligheidsbeperkingen in het Android-besturingssysteem is externe weergave alleen beschikbaar op Android 2.3+-apparaten van Samsung, HTC, Motorola, Huawei, Sony, Vertu, Kazam, LG en enkele Lenovo- en Positivo-apparaten.
- Technici kunnen het scherm van alle apparaten met Android 5.0 of hoger bekijken zonder de besturing over te nemen (dit staat bekend als externe weergave).

Rescue+Mobile App voor Android

De klant moet de Rescue+Mobile App voor Android hebben. De app kan worden gedownload via Google Play of via een link die bij het totstandbrengen van de verbinding door de technicus wordt verstuurd.

Verbindingsmethodes

- SMS
- Pincode

- Hulpprogramma voor links en berichten
- E-mail

Opmerking: Zie de *LogMeln Rescue Step-by-Step Connection Guide* (LogMeln Rescue stapsgewijze handleiding voor het maken van verbinding, alleen in het Engels) voor meer gedetailleerde informatie over het proces van het starten van een sessie voor ondersteuning op afstand op Android-apparaten.

Tabblad Click2Fix

Het tabblad Click2Fix biedt technici een set tools voor het analyseren en oplossen van de meest voorkomende problemen van mobiele klanten.

De volgende widgets zijn beschikbaar voor Rescue-sessies met Android-apparaten:

Informatie- en waarschuwingsbalk	Toon basisapparaatinformatie en gemarkeerde zaken of actie-items.
Mobiel netwerk	Toon informatie mobiel netwerk Stuur voorgedefinieerde APN-instellingen door.
Systeem	Toon basisinformatie over het apparaat van de klant (systeemversie, nummer basisband, versienummer, IMEI, enz.).
Internet-snelkoppelingen	Stuur pictogrammen door waarmee de klant, vanuit het beginscherm, toegang tot internet-content heeft.
Accu	Toon accugegevens en stuur instellingen door die helpen om het accugebruik te optimaliseren.
Verbindingen	Toon en beheer de Bluetooth-, GPS- en Wi-Fi-verbindingen van een apparaat.
Directe URL	Stuur klanten voorgedefinieerde of aangepaste URL's die worden geopend in hun standaardbrowser.
Apparaatweergave	Bekijk een simulatie van het apparaat van de klant. Bij ondersteunde apparaten kunnen technici ook een sessie met besturing op afstand starten.
QuickNav	Ga naar de specifieke locatie op het mobiele apparaat van de klant.
Processen	Bekijk processen en toepassingen die op een Android-apparaat worden uitgevoerd, en zie hoeveel geheugen deze gebruiken. Breek geselecteerde processen en draaiende toepassingen af.
Toepassingen	Bekijk en beheer ontbrekende of ongewenste (gemarkeerde) toepassingen.
E-mail	Bekijk configuratie-informatie over de e-mailaccounts die in de standaard e-mailapp van het apparaat van de klant zijn geconfigureerd. Voeg nieuwe accounts toe.
Tabblad Customer Display	

Sessie voor besturing op	Toon en bestuur het apparaat van de klant. Afhankelijk van de
afstand starten	toestemmingen zijn de volgende functies mogelijk ook beschikbaar
	bij het besturen van Android:

Chatten

Sessie voor weergave scherm starten	 White Board Laseraanwijzer Schermafdruk Schermopname Van Geef het apparaat van de klant weer. Afhankelijk van de toestemmingen zijn de volgende functies mogelijk ook beschikbaar bij het besturen van Android: White Board Laseraanwijzer
labbiad Systeeminto	
Dashboard	Het tabblad Dashboard biedt toegang tot de volgende informatie:
	 Systeeminformatie (besturingssysteem, basisbandnummer, versienummer, apparaatmodel, enz.) Geheugeninformatie Informatie draadloze verbinding en netwerk Informatie accu en stroomverbruik Opslaginformatie
Processen	Toon en beëindig processen op het apparaat van de klant.
Services	Toon services die zijn geregistreerd op het apparaat van de klant.
Toepassingen	Toon alle toepassingen die op het apparaat van de klant zijn geregistreerd; start en verwijder toepassingen.
Logcat	Toon recente gebeurtenissen van het apparaat van de klant.

Tabblad Bestandsbeheer

Draag bestanden over tussen klant en technicus.

Tabblad Geschiedenis en opmerkingen

Opmerkingen toevoegen/bewerken	Maak notities tijdens een sessie en sla deze op.
Voorzieningen voor geschiedenis en opmerkingen	Toon het sessielogboek en opmerkingen die zijn gemaakt tijdens oudere sessies met het huidige apparaat dat in sessie is.

Ondersteuning voor iOS-apparaten

Dit onderdeel vat samen hoe Rescue+Mobile kunnen worden gebruikt om iOS-apparaten te ondersteunen (iPhone, iPad, iPod touch).



Opmerking: De werkelijke set beschikbare functies die beschikbaar is voor een technicus wordt op groepsniveau ingesteld in het beheercentrum.

Rescue+Mobile App voor iOS

Voor een volledige ervaring moet het apparaat van de klant de Rescue+Mobile App voor iOS uitvoeren, die de klant moet downloaden uit de App Store.

Als de klant de Rescue-app voor iOS heeft, kunnen technici van Rescue+Mobile configuratie-instellingen doorvoeren en systeeminformatie weergeven. In andere gevallen kan de sessie worden gevoerd in Safari met behulp van Instant Chat, waarmee de technicus alleen configuratie-instellingen kan doorvoeren.

Verbindingsmethodes

- SMS
- Pincode
- Hulpprogramma voor links en berichten
- E-mail

Opmerking: Zie de *LogMeln Rescue Step-by-Step Connection Guide* (LogMeln Rescue stapsgewijze handleiding voor het maken van verbinding, alleen in het Engels) voor meer gedetailleerde informatie over het proces van het starten van een sessie voor ondersteuning op afstand op iOS-apparaten.

Tabblad Click2Fix

Het tabblad Click2Fix biedt technici een set tools voor het analyseren en oplossen van de meest voorkomende problemen van mobiele klanten.

De volgende widgets zijn beschikbaar voor Rescue-sessies met iOS-apparaten met de toepassing:

Informatie- en waarschuwingsbalk	Toon basisapparaatinformatie en gemarkeerde zaken of actie-items.
Mobiel netwerk	Toon informatie mobiel netwerk Stuur voorgedefinieerde APN-instellingen door.
Systeem	Toon basisinformatie over het apparaat van de klant.
Internet-snelkoppelingen	Stuur pictogrammen door waarmee de klant, vanuit het beginscherm, toegang tot internet-content heeft.
Accu	Toon accu-informatie.
Verbindingen	Toon de Bluetooth-, GPS- en Wi-Fi-verbindingen van een apparaat.
Directe URL	Stuur klanten voorgedefinieerde of aangepaste URL's die automatisch worden geopend.
Processen	Bekijk hoeveel van het beschikbare geheugen wordt gebruikt door draaiende processen en toepassingen.
E-mail	Voeg nieuwe e-mailaccounts toe aan de standaard e-mailapp.
Tabblad Customer Display	
Sessie voor besturing op afstand starten	Toon en bestuur het apparaat van de klant. Afhankelijk van de toestemmingen zijn de volgende functies mogelijk ook beschikbaar bij het besturen van iOS:

Chatten

- White Board
- Laseraanwijzer

Sessie voor weergave van scherm starten

- Geef het apparaat van de klant weer. Afhankelijk van de toestemmingen zijn de volgende functies mogelijk ook beschikbaar bij het weergeven van iOS:
 - White Board
 - Laseraanwijzer

Tabblad Systeeminfo

Dashboard Het tabblad Dashboard biedt toegang tot de volgende informatie:

- Systeeminformatie (OS, apparaatmodel, scherm apparaat)
- Geheugeninformatie
- Informatie draadloze verbinding en netwerk
- Informatie accu en stroomverbruik
- Opslaginformatie
- Proces (top 5 per CPU)

Processen

Toon processen op het apparaat van de klant.

Tabblad Apparaatconfiguratie

- E-mailinstellingen
- Instellingen uitwisseling ActiveSync
- Instellingen toegangspunt
- Instellingen toegangscode
- Instellingen beperkingen
- Webclip-instellingen
- Wi-Fi-instellingen

Voorzieningen voor geschiedenis en opmerkingen

Opmerkingen toevoegen/bewerken Maak notities tijdens een sessie en sla deze op.

Voorzieningen voor geschiedenis en opmerkingen

Toon het sessielogboek en opmerkingen die zijn gemaakt tijdens oudere sessies met het huidige apparaat dat in sessie is.

Ondersteuning voor BlackBerry-apparaten

Afhankelijk van toestemmingen die zijn ingesteld in het beheercentrum zijn de volgende functies beschikbaar bij verbinding met een BlackBerry-apparaat:

- Tabblad Systeeminfo
- Tabblad Geschiedenis en notities
- Tabblad Apparaatconfiguratie (e-mailconfiguratie)
- Sneltoetsen

- Chatten
- Servicevoorwaarden klanten (beheerder)
- Tabblad Click2Fix

Toegangsrechten voor BlackBerry-apparaten instellen

In sommige gevallen functioneert de mobiele applet pas wanneer de klant de juiste toepassings-toegangsrechten aan de applet heeft verleend. Vraag u klant om deze instructies te volgen.



Opmerking: Sommige klanten kunnen de instellingen niet wijzigen als gevolg van een centraal BlackBerry IT-beleid.

- 1. Afhankelijk van welk BlackBerry-besturingssysteem uw apparaat heeft, doet u een van de volgende dingen:
 - Voor apparaten met OS5 of ouder klikt u op **Toepassingen** in de apparaatopties. Als u het menu Toepassingen niet kunt vinden, klik dan op **Geavanceerde opties** > **Toepassingen**.
 - Voor apparaten met OS6 of nieuwer tikt u op **Optie** > **Apparaat** > **Toepassingsbeheer**.
- 2. Markeer de toepassing LogMeln Rescue.
- 3. Druk op de toets Menu en vervolgens selecteert u Edit Permissions (toegangsrechten bewerken).
- 4. Stel de volgende toegangsrechten in op Allow (toestaan).
 - Connections > Carrier Internet, Company Network, Wi-Fi (verbindingen > mobiel internet, bedrijfsnetwerk, Wi-Fi)
 - Interactions > Interprocess Communication, Device Settings Modification, Module Management, Keystroke Injection, Screen Capturing, Security Timer Reset (interacties > onderlinge procescommunicatie, wijzigen apparaatinstellingen, modulebeheer, toetsaanslagbesturing, scherm vastleggen, resetten beveilingstimer)
 - User Data > Files, Key Store (gebruikergegevens > bestanden, sleutelopslag)



Opmerking: Het kan zijn dat u alleen **Verbindingen**, **Interacties** en **Gebruikersgegevens** ziet als bevoegdheden.

Opmerking: Wanneer een klant problemen ondervindt met de toegangsrechten, kan hij de instellingen voor de toegangsrechten openen tijdens het downloaden van de applet. Hiervoor moet hij **Set application permissions** (toepassings-toegangsrechten instellen) selecteren voordat het downloaden wordt gestart. Rescue stelt doorgaans alle vereiste toegangsrechten automatisch in. Deze functie hoeft dus alleen te worden gebuikt bij het oplossen van problemen.



De applet draadloos implementeren op BlackBerry-smartphones

Voor meer informatie raadpleegt u het Engelstalige artikel in de Kennisbank *How do I configure LogMeln Rescue+Mobile over BlackBerry Enterprise Server(BES)? (LogMeln Rescue+Mobile via BlackBerry Enterprise Server (BES) configureren).*

De applet deïnstalleren vanaf een BlackBerry

Uw klanten kunnen deze procedure volgen voor het deïnstalleren van de mobiele applet vanaf een BlackBerry-apparaat.

Voor apparaten met BlackBerry OS5 of ouder doet u het volgende:

- 1. Vanuit het startmenu opent u het scherm Opties.
- 2. Selecteer > Advanced Options > Applications > LogMeIn Rescue > Delete > Delete Confirm (Geavanceerde opties > Toepassingen > LogMeIn Rescue > Verwijderen > Verwijderen bevestigen)



Opmerking: Het kan zijn dat **Geavanceerde opties** en **Toepassingen** bij u op hetzelfde niveau staan in het scherm Opties.

Mogelijk moet u opnieuw opstarten.

Voor apparaten met BlackBerry OS6 of nieuwer doet u het volgende:

- 1. Tik op het startmenu en houdt LogMeln Rescue vast.
- 2. Tik op Verwijderen.

Geavanceerde verbindingsinstellingen voor BlackBerry

Uw BlackBerry-klanten hebben toegang tot de geavanceerde Connection Settings (verbindingsinstellingen) vanuit het invoerscherm voor de pincode. Deze functie is handig bij het oplossen van verbindingsproblemen met BES, Wi-Fi, en APN (mits er een APN-instelling op het netwerk beschikbaar is).



Voor elk type verbinding kunnen de volgende opties worden ingesteld:

Uitgeschakeld	De applet zal niet proberen deze verbinding te gebruiken
Ingeschakeld	De applet zal proberen deze verbinding te gebruiken
Gedwongen	De applet zal proberen deze verbinding als eerste te gebruiken (er kan slechts één optie tegelijkertijd op Gedwongen worden ingesteld)

Voor APN kan de klant de APN-instellingen van de service-provider voor de directe-TCP-internetverbinding instellen.

Ondersteuning bieden via Rescue Lens

Rescue Lens is de video-supportoplossing van LogMeln met geïntegreerde VoIP. Met Rescue Lens kan een supporttechnicus op de Technician Console een beveiligde, rechtstreekse camerafeed bekijken via de camera van een mobiel apparaat van de klant. Hierdoor krijgt de medewerker precies te zien waar de klant mee te maken heeft, zodat ook ingewikkelde problemen met de installatie of configuratie van een product kunnen worden verholpen.

Opmerking: Audio voor Rescue Lens is niet beschikbaar voor Technician Console voor Mac.

Een Rescue Lens-sessie starten

Een Rescue Lens-sessie starten met een pincode

Volg deze procedure om verbinding met een klant te maken via een pincode.

De technicus start de sessie

Vereiste toegangsrechten:

- De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om Rescue Lens-sessies te starten.
- De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om privésessies te starten.
- De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om de verbindingsmethode via pincode te gebruiken.
- 1. Meld u aan bij de Technician Console.
- 2. Klik in de sessiewerkbalk op Nieuwe sessie.

Het venster Nieuwe sessie maken wordt weergegeven.

essietype							
🔵 Standaard 🄇	Rescue Lens	>					
lame (optioneel)							
ustom Field 1 (op	tioneel)				 	 	
ustom Field 2 (op	tioneel)						
ustom Field 2 (op	tioneel)						
oort verbinding	tioneel)	A link	🥙 SMS				
oort verbinding	tioneel)	🖧 Link	🦉 SMS				
oort verbinding PIN-code URL maken en na	tioneel)	💰 Link ilen.	SMS	e computer			
oort verbinding PIN-code URL maken en na E-mail verzen C E-mailbericht	tioneel)	ilen. ndaard-e-mai	SMS ilclient op dea de LogMeIn f	e computer			
oort verbinding PIN-code URL maken en na E-mail verzen E-mailbericht	tioneel)	ilen. ndaard-e-mai	SMS ilclient op dea de LogMeIn H	e computer lescue-servers	 		
oort verbinding PIN-code URL maken en nai E-mail verzen E-mailbericht Aan:	tioneel)	ilen. ndaard-e-mai	Iclient op dez de LogMeIn f	e computer lescue-servers			
oort verbinding PIN-code URL maken en na E-mailverzen E-mailbericht Aan: E-mail-kop	tioneel) E-mail ar de klant e-ma kden via mijn sta t verzenden in m peling	ilen. ndaard-e-mai iijn naam, via	SMS ilclient op de: de LogMeIn f	e computer lescue-servers			

- 3. Selecteer het sessietype **Rescue Lens**.
- Typ de naam of een andere identificatie van de klant in het veld Naam. Deze naam wordt weergegeven op het tabblad Actieve sessie en in de Sessielijst.
- 5. Selecteer het tabblad Pincode.
- 6. Klik op **Pincode maken**.

Er wordt een pincode van zes cijfers gegenereerd die wordt weergegeven in het venster **Nieuwe** sessie maken en in het logbestand van de sessie.



Opmerking: Een technicus kan slechts één actieve Lens-sessie tegelijk behandelen.

De klant start de Rescue Lens-app

Zodra u een pincode hebt, controleert u of de klant over de app beschikt. De klant moet de pincode invoeren in de app.

1. Vraag de klant de Rescue Lens-app te starten. Deze is verkrijgbaar in Google Play of de App Store.



Mogelijk krijgt de klant eerst een korte handleiding te zien. De klant kan dan op **Overslaan** of op **OK** tikken.

- 2. De klant wordt gevraagd om toegang te verlenen tot de camera en microfoon van het mobiele apparaat. Vraag de klant op **OK** te tikken.
- 3. Vraag de klant de pincode in te voeren.

Op dit moment wordt het camerabeeld mogelijk al weergegeven op het mobiele apparaat van de klant, maar worden er nog geen beelden naar de Technician Console gestreamd.

4. Vraag de klant om de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers te accepteren.

De technicus geeft support aan de klant

De sessie verschijnt op de Technician Console zodra de klant de Rescue Lens-app heeft gestart, een geldige pincode heeft ingevoerd en de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers heeft geaccepteerd.

Selecteer de sessie in de sessielijst en klik op **Starten** om de sessie op te halen.

	🕂 Nieuw	ve sessie 🔲	ä (\triangleright \otimes	II - -	⊑ ₊ 2 ₊
Opties Hulpprogramma's	Name Customer	Sessie-ID 1862295	Status Onderbroker	Tijd 00:08	Kanaal	Custom Field 1
	Geen ses	i sie Bureaublad va	n klant 년	Bestandsbei	neer Systeemin	fo Apparaatc

De Rescue Lens-supportsessie wordt gestart. Rechtstreekse videobeelden worden van het apparaat van de klant naar de Technician Console gestreamd. Door audio in Lens kunnen de klant en technicus communiceren via een VoIP-verbinding.

Opmerking: Audio voor Rescue Lens is niet beschikbaar voor Technician Console voor Mac.

	⊕ N	lieuwe sessie	Ö Ä	\triangleright	N 11	÷	_ +	2+
Opties Hulpprogramma's	Name	Sessie-ID		Tijd	Kanaal		Custom F	ield 1
9 On John Doe - Example Corp.	Customer	1865197	Geactiveer	d 30:10				
Chatlanhack is anachaold	Customer	1805198	Geactiveer	a 18:37				
Chatlogboek is opgenaald								
🗸 Customer 🛛 🖳 🖧 🕻								
2:12 PM Connessione a: control.fdev-								
2:12 PM Connesso ad applet (Elliptic								
Curve Diffie-Hellman 2048 bit, ECDHE-								
RSA-AES256-GCM-SHA384 256 bit)	Customer Custorer	tomer 30:10	Sustomer 18:3	7				
2:12 PM In attesa della connessione da	C							
2:12 DM Trasmissione immagini in	Rescue	Lens 12 Ges	hiedenis en notiti	P5				
streaming avviata correttamente.								
2:23 PM II cliente ha inviato l'app in	25 Volled	lig scherm 📝 🗸	100% 🚔 🔍		· 👩 📑	% .	0)) 🐱	
background.		-					-	
2:28 PM Bezig met verbinding maken								
(192,168,2.64:443)		19				I		
2:28 PM Verbonden met applet (Elliptic						2		
Curve Diffie-Hellman 2048 bits, ECDHE-					LAND SHIELD			
RSA-AES256-GCM-SHA384 256 bits)		and the second se	CONTRACTOR OF STREET, S	Catalysta	010000			
2:28 PM wachten tot app van klant				10110	1000			
2:28 PM Camerastream is geïnitialiseerd.		Concession in		Sold S	1999	1.55		
2:28 PM Klant heeft app naar			Contra Contra	100	TEL			
achtergrond gestuurd.			T. L.L.	20				
2:40 PM De verbinding met de klant is				1.1.1.1				
de klant weer een netwerkverbinding tot					6			
stand brengt.			-	-	A.13			
2:40 PM Verbinding verbroken (applet)				minin		5		
2:40 PM Bezig met verbinding maken		-		. Alexandre				
met: control.tdev-app01.3amlabs.net (102.168.2.64-443)			No.	A STREET		111		
2:40 PM Verbonden met applet (Elliptic								
Curve Diffie-Hellman 2048 bits, ECDHE-								
RSA-AES256-GCM-SHA384 256 bits)						1		
2:40 PM Camerastream is geïnitialiseerd.			A	-	1			
2:40 PIVI Kiant neett app naar					1.1			
2:41 PM Klant heeft app naar voorgrond				10.000				
gehaald.		11		1000				
				1.1				
			1 37	1000		100		
Typ hier en druk op Enter om te					100			
verzenden el el	G							
			and the second second	-				
	- III							

Een Rescue Lens-sessie starten per SMS

Volg deze procedure om verbinding met een klant te maken via een SMS met een pincode.

De technicus start de sessie

Vereiste toegangsrechten:

- De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om Rescue Lens-sessies te starten.
- De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om privésessies te starten.
- De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om de verbindingsmethode via sms te gebruiken.
- 1. Meld u aan bij de Technician Console.
- 2. Klik in de sessiewerkbalk op Nieuwe sessie.

Het venster Nieuwe sessie maken wordt weergegeven.

Nieuwe sessie mak	en	-		-	 	 -	
Sessietype							
🔵 Standaard 🄇	Rescue Lens	>					
Name (optioneel)							
Custom Field 1 (op	tioneel)				 	 	
Custom Field 2 (op	tioneel)						
Soort verbinding							
PIN-code	🧇 E-mail	🖧 Link	🗿 SMS				
URL maken en na	ar de klant e-ma	ilen.					
E-mail verzer	den via mijn sta	indaard-e-ma	ilclient op dez	e computer			
C E-mailbericht	verzenden in m	nijn naam, via	de LogMeIn R	escue-servers			
Aan:							
E-mail-kop	peling						
							Sluiten

- 3. Selecteer het sessietype **Rescue Lens**.
- Typ de naam of een andere identificatie van de klant in het veld Naam. Deze naam wordt weergegeven op het tabblad Actieve sessie en in de Sessielijst.
- 5. Selecteer het tabblad SMS.
- Voer in het veld Aan: (To:) het telefoonnummer van de klant in. De SMS met de pincode wordt aan dit telefoonnummer verzonden.
- Klik op sms verzenden (Send SMS).
 Er wordt een 6-cijferige pincode aangemaakt en per SMS aan de klant verzonden. De code wordt ook weergegeven in het venster Nieuwe sessie maken.



Opmerking: Een technicus kan slechts één actieve Lens-sessie tegelijk behandelen.

De klant start de Rescue Lens-app

1. Vraag de klant om de het SMS-bericht te openen en op de link te tikken om de Rescue Lens-app te starten.



Opmerking: Als de Rescue Lens-app nog niet is geïnstalleerd op het apparaat van de klant, wordt de klant eerst naar Google Play of de App Store geleid om de app te installeren.



Opmerking: De download-procedure kan verschillen, afhankelijk van het besturingssysteem van de klant.

Mogelijk krijgt de klant eerst een korte handleiding te zien. De klant kan dan op **Overslaan** of op **OK** tikken.

- De klant wordt gevraagd om toegang te verlenen tot de camera en microfoon van het mobiele apparaat. Vraag de klant op **OK** te tikken.
 Op dit moment wordt het camerabeeld mogelijk al weergegeven op het mobiele apparaat van de klant, maar worden er nog geen beelden naar de Technician Console gestreamd.
- 3. Vraag de klant om de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers te accepteren.

De technicus geeft support aan de klant

De sessie verschijnt op de Technician Console zodra de klant de Rescue Lens-app heeft gestart en de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers heeft geaccepteerd.

Selecteer de sessie in de sessielijst en klik op **Starten** om de sessie op te halen.

	🕂 Nieuv	ve sessie 🛛 💭	ä (\triangleright \otimes	00 	⊑, °,
Opties Hulpprogramma's	Name	Sessie-ID 🔺	Status	Tijd	Kanaal	Custom Field 1
2 7 💿 John Doe - Example Corp.	Customer	1862295	Onderbroker	00:08		
Sessie 1862295 is onderbroken						
✓ Geen sessie ×						
A						
	Seen ses	sie				
	Click2Fix	Bureaublad var	n klant ∟2	Bestandsbel	neer Systeemin	fo Apparaato

De Rescue Lens-supportsessie wordt gestart. Rechtstreekse videobeelden worden van het apparaat van de klant naar de Technician Console gestreamd. Door audio in Lens kunnen de klant en technicus communiceren via een VoIP-verbinding.



Opmerking: Audio voor Rescue Lens is niet beschikbaar voor Technician Console voor Mac.



Een Rescue Lens-sessie starten per e-mail

Volg deze procedure om verbinding met een klant te maken via een e-mail met een pincode.

De technicus start de sessie

Vereiste toegangsrechten:

- De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om Rescue Lens-sessies te starten.
- De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om privésessies te starten.
- De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om de verbindingsmethode via e-mail te gebruiken.
- 1. Meld u aan bij de Technician Console.
- 2. Klik in de sessiewerkbalk op Nieuwe sessie.

Het venster Nieuwe sessie maken wordt weergegeven.

essietype	
🔵 Standaard 0	Rescue Lens
ame (optioneel)	
ustom Field 1 (opt	ioneel)
ustom Field 2 (ont	
ustom Field 2 (opt	ioneel)
ustom Field 2 (opt	ioneel)
ustom Field 2 (opt	ioneel)
ustom Field 2 (opt oort verbinding PIN-code	ioneel)
ustom Field 2 (opt oort verbinding PIN-code	ioneel)
oort verbinding PIN-code URL maken en naa E-mail verzenc	ioneel)
ustom Field 2 (opt oort verbinding PIN-code URL maken en naa E-mail verzenc E-mailbericht	ioneel)
oort verbinding PIN-code URL maken en naa E-mail verzenc E-mailbericht	ioneel)
ustom Field 2 (opt oort verbinding Image: PIN-code URL maken en naa Image: E-mail verzene E-mail verzene E-mail verzene Aan:	ioneel)

- 3. Selecteer het sessietype **Rescue Lens**.
- Typ de naam of een andere identificatie van de klant in het veld Naam. Deze naam wordt weergegeven op het tabblad Actieve sessie en in de Sessielijst.
- 5. Selecteer het tabblad E-mail.
- 6. Kies de manier waarop u de e-mail naar de klant wilt verzenden:
 - Wanneer u uw eigen e-mailclient en -account wilt gebruiken, kiest u **E-mail verzenden via mijn** standaard-e-mailclient op deze computer.
 - Wanneer u de e-mail via Rescue wilt laten versturen, kiest u **E-mailbericht verzenden in mijn** naam, via de LogMeln Rescue-servers en voert u een geldig e-mailadres in het veld Aan in.
- 7. Klik op Email Link (e-mailkoppeling).

Er wordt een 6-cijferige pincode aangemaakt en per e-mail aan de klant verzonden.



Opmerking: Een technicus kan slechts één actieve Lens-sessie tegelijk behandelen.

De klant start de Rescue Lens-app

1. Vraag de klant om de het e-mailbericht te openen en op de link te tikken om de Rescue Lens-app te starten.





Opmerking: Als de Rescue Lens-app nog niet is geïnstalleerd op het apparaat van de klant, wordt de klant eerst naar Google Play of de App Store geleid om de app te installeren.



Opmerking: De download-procedure kan verschillen, afhankelijk van het besturingssysteem van de klant.

Mogelijk krijgt de klant eerst een korte handleiding te zien. De klant kan dan op **Overslaan** of op **OK** tikken.

- De klant wordt gevraagd om toegang te verlenen tot de camera en microfoon van het mobiele apparaat. Vraag de klant op **OK** te tikken.
 Op dit moment wordt het camerabeeld mogelijk al weergegeven op het mobiele apparaat van de klant, maar worden er nog geen beelden naar de Technician Console gestreamd.
- 3. Vraag de klant om de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers te accepteren.

De technicus geeft support aan de klant

De sessie verschijnt op de Technician Console zodra de klant de Rescue Lens-app heeft gestart en de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers heeft geaccepteerd.

Selecteer de sessie in de sessielijst en klik op **Starten** om de sessie op te halen.

	🕂 Nieuw	re sessie 🛛 💭	<i>i</i> ii (\triangleright \otimes	00 	⊑ ₊ 2,
Opties Hulpprogramma's	Name	Sessie-ID 🔺	Status	Tijd	Kanaal	Custom Field 1
🤰 🍠 🎯 John Doe - Example Corp.	Customer	1862295	Onderbroker	00:08		
Sessie 1862295 is onderbroken						
✓ Geen sessie ×						
*						
	Seen ses	sie				
	Click2Fix	Bureaublad var	klant ∟	Bestandsbeh	eer Systeemin	o Apparaato

De Rescue Lens-supportsessie wordt gestart. Rechtstreekse videobeelden worden van het apparaat van de klant naar de Technician Console gestreamd. Door audio in Lens kunnen de klant en technicus communiceren via een VoIP-verbinding.



Opmerking: Audio voor Rescue Lens is niet beschikbaar voor Technician Console voor Mac.



Een Rescue Lens-sessie starten met een link via een hulpprogramma voor berichten

Volg deze procedure om met een klant verbinding te maken via een link die u naar de klant verstuurt met gebruik van een berichtendienst of ander hulpprogramma voor berichten.

De technicus start de sessie

Vereiste toegangsrechten:

- De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om Rescue Lens-sessies te starten.
- De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om privésessies te starten.
- De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om de verbindingsmethode via een link te gebruiken.
- 1. Meld u aan bij de Technician Console.
- 2. Klik in de sessiewerkbalk op Nieuwe sessie.

Het venster Nieuwe sessie maken wordt weergegeven.

Standaard 🤇	Rescue Lens	2					
ame (optioneel)							
ustom Field 1 (op	tioneel)						
ustom Field 2 (on	tioneel)						
ustom Field 2 (op	tioneel)						
ustom Field 2 (op	tioneel)						
ustom Field 2 (op port verbinding	tioneel)						
ustom Field 2 (op oort verbinding PIN-code	tioneel)	🖧 Link	🧳 SMS				
ustom Field 2 (op oort verbinding PIN-code URL maken en naa	tioneel) Image: second symbol Image: second symbo	💰 Link	🦻 SMS				
ustom Field 2 (op oort verbinding PIN-code URL maken en naa E-mail verzen	itioneel) Primail ar de klant e-ma iden via mijn sta	🔏 Link iilen. ındaard-e-mai	SMS ilclient op de	e computer			
ustom Field 2 (op oort verbinding PIN-code URL maken en naa E-mail verzen E-mailbericht	tioneel) Image: state of the state	المعالمة الم المعالمة المعالمة الم المعالمة المعالمة الم	SMS Iclient op de de LogMeIn	e computer escue-servers			
ustom Field 2 (op oort verbinding PIN-code URL maken en naa E-mail verzen E-mailbericht	tioneel)	<mark>گ Link</mark> iilen. ۱ijn naam, via o	SMS Iclient op de de LogMeIn	e computer escue-servers	 		
ustom Field 2 (op oort verbinding PIN-code URL maken en naa © E-mail verzen © E-mailbericht Aan:	tioneel) The second se	Image: Second	3 SMS Iclient op de de LogMeIn	e computer escue-servers			

- 3. Selecteer het sessietype **Rescue Lens**.
- Typ de naam of een andere identificatie van de klant in het veld Naam. Deze naam wordt weergegeven op het tabblad Actieve sessie en in de Sessielijst.
- 5. Selecteer het tabblad Link.
- Klik op Koppeling kopiëren naar Klembord.
 De link voor de sessie met de pincode wordt naar uw klembord gekopieerd. De link wordt ook weergegeven in het venster Nieuwe sessie maken.
- 7. Plak de link in uw hulpprogramma voor berichten en stuur het naar uw klant.



Opmerking: Een technicus kan slechts één actieve Lens-sessie tegelijk behandelen.

De klant start de Rescue Lens-app

1. Vraag de klant om de het bericht te openen en op de link te tikken of deze in hun browser te kopiëren om de Rescue Lens-app te starten.





Opmerking: Als de Rescue Lens-app nog niet is geïnstalleerd op het apparaat van de klant, wordt de klant eerst naar Google Play of de App Store geleid om de app te installeren.

Mogelijk krijgt de klant eerst een korte handleiding te zien. De klant kan dan op **Overslaan** of op **OK** tikken.

- De klant wordt gevraagd om toegang te verlenen tot de camera en microfoon van het mobiele apparaat. Vraag de klant op **OK** te tikken.
 Op dit moment wordt het camerabeeld mogelijk al weergegeven op het mobiele apparaat van de klant, maar worden er nog geen beelden naar de Technician Console gestreamd.
- 3. Vraag de klant om de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers te accepteren.

De technicus geeft support aan de klant

De sessie verschijnt op de Technician Console zodra de klant de Rescue Lens-app heeft gestart en de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers heeft geaccepteerd.

Selecteer de sessie in de sessielijst en klik op **Starten** om de sessie op te halen.

ORescue 🖏 🕫	🕂 Nieuw	ve sessie 🔲	<i>i</i> ii (\triangleright \otimes	II - -	⊑ ₊
Opties Hulpprogramma's	Name	Sessie-ID	Status	Tijd	Kanaal	Custom Field 1
🤰 🍠 🧿 John Doe - Example Corp.	customer	1002293	Onderbroker	00:00		
🕦 Sessie 1862295 is onderbroken						
✓ Geen sessie ×						
A						
	🧐 Geen ses	sie				
	Click2Fix	Bureaublad var	n klant Ľ	Bestandsbel	ieer Systeemin	fo Apparaato

De Rescue Lens-supportsessie wordt gestart. Rechtstreekse videobeelden worden van het apparaat van de klant naar de Technician Console gestreamd. Door audio in Lens kunnen de klant en technicus communiceren via een VoIP-verbinding.



Opmerking: Audio voor Rescue Lens is niet beschikbaar voor Technician Console voor Mac.



Een Rescue Lens-sessie beheren

Wat kan de technicus doen?

Tijdens een Rescue Lens-sessie kan de technicus de volgende handelingen verrichten:



Opmerking: Welke functies voor een technicus beschikbaar zijn, wordt op groepsniveau ingesteld in het Beheercentrum.

Sessie beëindigen	
	\otimes
Sessie pauzeren	
	00
	Wannee
	het appa

Wanneer de technicus een sessie onderbreekt, wordt de camerastream op het apparaat van de klant gepauzeerd en krijgt de sessie op de Technician Console de status *Onderbroken*.

Sessie overdragen

Ð

U kunt een Rescue Lens-sessie alleen overdragen aan een andere technicus die toegangsrechten heeft om Rescue Lens te gebruiken.

Microfoon en luidspreker dempen/weer inschakelen



Voor Lens-sessies met audio kan de technicus de audioverbinding op ieder moment in de sessie dempen of weer inschakelen.



Opmerking: Audio voor Rescue Lens is niet beschikbaar voor Technician Console voor Mac.

ChattenDe technicus kan met de klant chatten en voorgedefinieerde URL's doorsturen.WhiteboardU kunt tekenen op het gestreamde beeld om specifieke gedeelten of objecten
te markeren. U kunt bijvoorbeeld wijzen op een onderdeel dat vervangen moet
worden, of op een bepaalde schakelaar.Dankzij de functie Multi-object tracking blijven de whiteboard-aantekeningen
gekoppeld aan het beeld waarop is getekend. Als u bijvoorbeeld een onderdeel
omerdeel om onderdeel om onderdeel
omerdeel om onderdeel

omcirkelt en de klant vervolgens de camera beweegt, blijft het cirkeltje aan het onderdeel 'gekoppeld' en beweegt het mee met het onderdeel, zodat het onderdeel altijd omcirkeld blijft.

Klik op Whiteboard aan om op een gestreamd beeld te tekenen.



Als u de tekeningen weer wilt verwijderen van het gestreamde beeld, klikt u op **Tekeningen wissen**.

De whiteboard-functie wordt niet ondersteund op de iPhone 4.

Bevriezen



De camerastream kan voor zowel de technicus als de klant worden bevroren. Hierdoor kunt u op een vaste achtergrond tekenen, zodat u beter met de klant kunt communiceren.

Schermopnames maken

Een technicus kan een opname van alle schermactiviteiten tijdens een Rescue Lens-sessie maken door in de Rescue Lens-werkbalk op het pictogram **Schermopname** te klikken.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om sessies op te nemen.

Customer 28:34	🐉 Customer 17:02
Rescue Lens 🖄 G	eschiedenis en notities
🔀 Volledig scherm 🏒	- v 100% 🖶 < 🖉 v (5. v) in 🗊

Opnamen van Rescue Lens-sessies worden altijd opgeslagen in de bestandsindeling .mkv en moeten worden afgespeeld met *VLC Media Player*.

Schermafdruk Een technicus kan tijdens een Rescue Lens-sessie schermafdrukken maken.

1	5		
5	2	-	1
	_		л

Weergave-instellingen							
configureren	Ocustomer 29:15	🗿 Customer 17:	42				
	Rescue Lens 🖄 Geschiedenis en notities						
	😫 Volledig scherm 🧭	100%	Ø 4 0 4 0 0				

De technicus kan de volgende zoomopties voor de videostream instellen:

- Ware grootte
- Aanpassen aan venster
- Uitrekken om venster te vullen
- Specifieke zoomfactor (%) instellen

Opmerking: Rescue Lens gebruikt HD-videostreaming met dynamische videokwaliteit, zodat de beeldkwaliteit van de videostream automatisch wordt aangepast aan de beschikbare bandbreedte. De technicus kan de videokwaliteit niet handmatig instellen.



Opmerking: Om mobiele apparaten te kunnen ondersteunen met geavanceerde Rescue+Mobile-supporttools (bijvoorbeeld besturing op afstand of tools voor diagnosebepaling en probleemoplossing), moet de technicus beschikken over een actieve licentie voor de Rescue+Mobile-extensie.

Wat kan de klant doen?

Tijdens een Rescue Lens-sessie kan de klant de volgende handelingen verrichten.

Figuur 5: Lens door de ogen van de klant



Chatten	De klant kan chatten met de technicus. De klant kan het chatvenster op het scherm van het mobiele apparaat vergroten of minimaliseren door naar boven of naar beneden te schuiven.
Verbinding verbreken	De klant kan op elk gewenst moment tijdens de sessie de Verbinding verbreken.
Streaming pauzeren	De klant kan op elk gewenst moment tijdens de sessie de Streaming pauzeren.
	Wanneer de klant op Streaming pauzeren tikt, wordt alleen de camerastream onderbroken. De supportsessie in de Technician Console blijft actief.
	De camerastream wordt automatisch onderbroken zodra de Rescue Lens-app naar de achtergrond wordt gebracht.

Audio dempen/weer inschakelen Voor Lens-sessies met audio kan de klant de microfoon dempen.



Opmerking: De audioverbinding van Lens wordt automatisch gedempt als er een gesprek binnenkomt op het apparaat van de klant.

Zaklamp inschakelen

n Als er wordt gewerkt in een donkere omgeving, kan de klant op deze knop tikken om de zaklampfunctie van zijn mobiele apparaat in te schakelen.



Opmerking: Op Android-apparaten is de zaklamp alleen beschikbaar tijdens een actieve camera-stream.
Bijlage - Sessiestatussen in de Technician Console van Rescue

De volgende tabel geeft de mogelijke statussen die worden weergegeven in de kolom **Status** van de sessiewachtrij in de Rescue Technician Console.

Status	Beschrijving	Vorige status	Volgende status
Actief	Sessie wordt of door een technicus opgehaald of automatisch opgehaald door de Technician Console (as het een inkomende privésessie was).	 Bezig met wachten Inkomend Uitgaand In de wacht 	 Gesloten Gesloten door technicus Inkomend Uitgaand Time-out opgetreden Gesloten door wachtende klant Afgebroken Opnieuw opstarten In de wacht Er wordt opnieuw verbinding gemaakt Offline Samenwerken
Gesloten (door actieve klant)	De klant heeft de sessie gesloten.	 Actief In de wacht Inkomend Uitgaand 	Gesloten door technicus
Verwijderd uit wachtrij van TC (gesloten door technicus)	 De technicus heeft op Sessie afsluiten geklikt terwijl de sessie al gesloten was. De technicus heeft een sessie gesloten waarbij time-out was opgetreden nadat de door de beheerder ingestelde time-outperiode voor inactiviteit was verstreken (vastgesteld in Beheercentrum > Technicusgroep > tabblad Instellingen > Time-outs). De technicus heeft een actieve sessie gesloten 	 Actief Gesloten Time-out opgetreden 	geen
Gesloten door wachtende klant	De technicus heeft de sessie niet aangenomen en de klant heeft de sessie gesloten.	• Bezig met wachten	geen

Status	Beschrijving	Vorige status	Volgende status
Samenwerken	De technicus heeft een andere technicus uitgenodigd om in de sessie samen te werken en de uitgenodigde technicus heeft de uitnodiging al aangenomen.	 Actief In de wacht Opnieuw opstarten 	 Actief Gesloten In de wacht Opnieuw opstarten <i>Verwijderd uit wachtrij van</i> <i>TC</i> (na time-out)
Bezig met verbinden	De applet begint met downloaden nadat er een pincode is gegenereerd of nadat de klant een sessie op een kanaal maakt.	Pincode gegenereerd of kanaalverbinding gemaakt	Bezig met wachten
Inkomend	Sessie is overgedragen maar nog niet geaccepteerd door de ontvanger. Dit is de status die de ontvanger kan zien.	 Bezig met wachten Actief In de wacht 	 Actief Time-out opgetreden Gesloten door wachtende klant Gesloten Er wordt opnieuw verbinding gemaakt Opnieuw opstarten
Uitnodiging	De technicus is uitgenodigd om in een sessie samen te werken maar heeft de uitnodiging nog niet geaccepteerd.	geen	• Samenwerken • Verwijderd uit wachtrij van TC
Offline	Opnieuw opstarten of verbinding maken mislukt gedurende meer dan vijf minuten. Zelfs als opnieuw verbinding maken mislukt en de status van de sessie verandert in Offline probeert de Technician Console nog opnieuw verbinding te maken met de computer van de klant.	 Opnieuw opstarten Er wordt opnieuw verbinding gemaakt 	 Bezig met wachten Inkomend of Uitgaand als de status van de sessie Inkomend of Uitgaand was voor het apparaat van de klant opnieuw probeerde op te starten of verbinding te maken Onderbroken als de status Onderbroken was Actief Time-out opgetreden Gesloten Gesloten door technicus
In de wacht	De sessie is onderbroken.	 Actief Inkomend Uitgaand Er wordt opnieuw verbinding gemaakt 	 Actief Time-out opgetreden Gesloten Uitgaand Opnieuw opstarten Er wordt opnieuw verbinding gemaakt

Status	Beschrijving	Vorige status	Volgende status
		 Opnieuw opstarten Offline Samenwerken	• Samenwerken
Uitgaand	De technicus heeft een sessie overgedragen, maar deze is nog niet aangenomen door technicus B.	Zie status Inkomend.	Zie status Inkomend.
Opnieuw opstarten	De technicus start het apparaat van de klant opnieuw op.	 Actief Inkomend Uitgaand In de wacht 	 Bezig met wachten Inkomend of Uitgaand als de status van de sessie Inkomend of Uitgaand was Onderbroken als de sessie de status Onderbroken had Gesloten Gesloten door technicus Actief Samenwerken
Er wordt opnieuw verbinding gemaakt	Er is een probleem met de netwerkverbinding aan ofwel de kant van de klant, ofwel de kant van de technicus.	 Actief Inkomend Uitgaand In de wacht Bezig met wachten 	 Bezig met wachten Inkomend of Uitgaand als de status van de sessie Inkomend of Uitgaand was Onderbroken als de sessie de status Onderbroken had Actief Time-out opgetreden Gesloten Offline
Time-out opgetreden	De time-out van de sessie is opgetreden omdat de time-outperiode die door de Beheerder is ingesteld is verstreken of vanwege een systeemtime-out (na twee weken).	 Actief Bezig met wachten Inkomend Uitgaand 	 Gesloten door technicus als de time-outperiode die door de Beheer is ingesteld is verstreken geen in geval van een systeemtime-out
Bezig met wachten	De klant heeft de applet gedownload en gestart, en daarna verbinding gemaakt met de poort van Rescue.	Bezig met verbinden	 Actief Inkomend Uitgaand Time-out opgetreden Gesloten door wachtende klant Er wordt opnieuw verbinding gemaakt Opnieuw opstarten

Statusveranderingen van sessies in de Technician Console van Rescue

Startstatus	Eindstatus	Hoe bereik je dit
Bezig met verbinden	Bezig met wachten	De klant download en start de applet.
Bezig met verbinden	Verwijderd uit wachtrij van TC	 De technicus maakt een pincode aan maar start de applet niet of accepteert de Algemene Voorwaarden niet. Tip: u kunt de Algemene voorwaarden vaststellen in Beheercentrum > Technicusgroep > tabblad Instellingen > Klantapplet. De technicus heeft een time-out laten optreden (bijvoorbeeld na één minuut of zoals vastgesteld in Beheercentrum > Technicusgroep > tabblad Instellingen > Time-outs).
Bezig met wachten	Actief	 De technicus maakt een pincode aan en deelt deze met de klant via een verbindingsmethode. De klant download de applet. De technicus start een sessie in de Technician Console.
Bezig met wachten	Uitgaand	De technicus verplaatst de sessie uit de sessiewachtrij van de Technician Console.
Bezig met wachten	Verwijderd uit wachtrij van TC	 De klant download de applet. De technicus heeft een time-out laten optreden bij de verbonden sessie (zoals vastgesteld in Beheercentrum > Technicusgroep > tabblad Instellingen > Time-outs).
Bezig met wachten	Er wordt opnieuw verbinding gemaakt	 De klant download de applet. LAN wordt uitgeschakeld aan de kant van de klant. Sessie krijgt binnen een minuut de status Opnieuw verbinding maken.
Bezig met wachten	Opnieuw opstarten	De technicus start de computer van de klant opnieuw op terwijl de sessie de status Bezig met wachten heeft in de wachtrij van de Technician Console.
Actief	Gesloten	 De klant download de applet. De technicus start een sessie in de Technician Console. De applet is aan de kant van de klant gesloten.

De volgende tabel beschrijft hoe een sessie van de ene status in de andere kan overgaan.

Startstatus	Eindstatus	Hoe bereik je dit
Actief	Time-out opgetreden	 Beheerder stelt periode in voor Time-out voor inactiviteit in het Beheercentrum.(Bijvoorbeeld op één minuut.) De klant download de applet. De technicus start een sessie in de Technician Console.
		Technician Console moet niet geselecteerd zijn totdat de time-outperiode voor inactiviteit verstreken is. Bepaalde processen zullen een time-out voorkomen, waaronder de volgende: een geopende sessie voor Besturing op afstand, Schermen delen, of Bestandsbeheer; een Bestandsoverdracht die in behandeling is; of een geopend "Opslaan" venster; of een implementatie van Calling Card die in behandeling is.
Actief	Verwijderd uit wachtrij van TC	De technicus sluit een actieve sessie door te klikken op Sessie beëindigen .
Actief	Opnieuw opstarten	De technicus start de computer opnieuw op vanuit Technician Console of vraagt de klant zijn computer opnieuw op te starten.
Actief	Er wordt opnieuw verbinding gemaakt	De technicus schakelt de LAN-verbinding uit aan de kant van de klant of de computer van de klant verliest de netwerkverbinding.
Actief	Samenwerken	 Technicus A nodigt technicus B uit om in een sessie samen te werken. Technicus A draagt de status Hoofdtechnicus over aan technicus B. Technicus A geeft de status Hoofdtechnicus terug aan technicus B. In dit geval verandert de status van technicus B van Geactiveerd in Samenwerken
Actief	In de wacht	De technicus klikt op Sessie onderbreken voor een actieve sessie.
Actief	Uitgaand	De technicus klikt op Sessie overdragen voor een actieve sessie.
In de wacht	Actief	 De technicus onderbreekt de sessie. De technicus klikt op Sessie starten.
In de wacht	Uitgaand	 De technicus onderbreekt de sessie. De technicus klikt op Sessie overdragen.
In de wacht	Opnieuw opstarten	1. De technicus onderbreekt de sessie.

Startstatus	Eindstatus	Hoe bereik je dit
		2. De klant start zijn computer opnieuw op.
In de wacht	Samenwerken	 De technicus accepteert de samenwerking door te klikken op Sessie starten. De technicus onderbreekt de sessie door te klikken op Sessie onderbreken. De technicus klikt op Sessie starten om de sessie weer te hervatten.
In de wacht	Gesloten	 De technicus onderbreekt de sessie. De klant sluit de applet.
In de wacht	Er wordt opnieuw verbinding gemaakt	 De technicus onderbreekt de sessie. LAN wordt uitgeschakeld aan de kant van de klant.
Er wordt opnieuw verbinding gemaakt	Actief	 De technicus maakt een sessie. De technicus klikt op Sessie starten om de sessie te starten. LAN wordt uitgeschakeld aan de kant van de klant. LAN is ingeschakeld.
Er wordt opnieuw verbinding gemaakt	In de wacht	 De technicus onderbreekt de sessie. LAN wordt uitgeschakeld aan de kant van de klant. LAN is ingeschakeld.
Er wordt opnieuw verbinding gemaakt	Time-out opgetreden	 Beheerder stelt periode in voor Time-out voor inactiviteit in het Beheercentrum.(Bijvoorbeeld op één minuut.) LAN wordt uitgeschakeld aan de kant van de klant. Time-outperiode voor inactiviteit verstrijkt.
Er wordt opnieuw verbinding gemaakt	Verwijderd uit wachtrij van TC	 LAN wordt uitgeschakeld aan de kant van de klant. De technicus klikt op Sessie beëindigen.
Er wordt opnieuw verbinding gemaakt	Bezig met wachten	 De klant download de applet maar de technicus start de sessie niet. LAN wordt uitgeschakeld aan de kant van de klant. LAN is ingeschakeld.
Er wordt opnieuw verbinding gemaakt	Inkomend	 De technicus draagt een sessie over. LAN wordt uitgeschakeld aan de kant van de klant. LAN is ingeschakeld.

Startstatus	Eindstatus	Hoe bereik je dit
Er wordt opnieuw verbinding gemaakt	Offline	 LAN wordt uitgeschakeld aan de kant van de klant. De technicus wacht meer dan vijf minuten.
Offline	Actief	 LAN wordt uitgeschakeld aan de kant van de klant. De technicus wacht meer dan vijf minuten. LAN is ingeschakeld.
Offline	Time-out opgetreden	 Beheerder stelt Time-out voor inactiviteit in het Beheercentrum in op minstens acht minuten. LAN wordt uitgeschakeld aan de kant van de klant.
Offline	Verwijderd uit wachtrij van TC	De technicus selecteert een sessie met de status Offline en klikt op Sessie beëindigen .
Offline	In de wacht	 De technicus onderbreekt de sessie. LAN wordt uitgeschakeld aan de kant van de klant. De technicus wacht meer dan vijf minuten. LAN is ingeschakeld.
Offline	Bezig met wachten	 De klant download en start de applet maar de technicus start de sessie niet in de Technician Console. LAN wordt uitgeschakeld aan de kant van de klant. De technicus wacht meer dan vijf minuten. LAN is ingeschakeld.
Inkomend	Uitgaand	 De technicus start een sessie in de Technician Console. De technicus klikt op Sessie overdragen en selecteert een technicusgroep of kanaal.
Inkomend	Er wordt opnieuw verbinding gemaakt	 De technicus draagt een sessie over. LAN wordt uitgeschakeld aan de kant van de klant.
Inkomend	Opnieuw opstarten	 De technicus draagt een sessie over. Computer van klant is opnieuw opgestart.
Inkomend	Verwijderd uit wachtrij van TC	 De technicus draagt een sessie over. Sluit de applet of neem de uitgaande sessie aan in de oorspronkelijke Technician Console.
Inkomend	Actief	De Technicus neemt een inkomende sessie aan.

Startstatus	Eindstatus	Hoe bereik je dit
Uitgaand	Actief	 Technicus A draagt een sessie over aan technicus B. Technicus A klikt op Sessie starten op de uitgaande sessie. In dit geval wordt de sessie verwijderd uit de wachtrij van de TC van technicus B, die de inkomende sessie niet heeft aangenomen.
Uitgaand	Inkomend	 Technicus A draagt een sessie over aan technicus B. Technicus B geeft de inkomende sessie terug aan technicus A.
Uitgaand	Opnieuw opstarten	 De technicus draagt een sessie over. De technicus start de computer van de klant opnieuw op.
Uitgaand	Gesloten	 De technicus draagt een sessie over. De klant sluit de applet.
Uitgaand	Verwijderd uit wachtrij van TC	 Technicus A draagt een sessie over aan technicus B. Technicus B neemt de sessie aan. In dit geval wordt de sessie verwijderd uit de wachtrij van de TC van technicus A.
Uitnodiging	Samenwerken	 De technicus start een sessie in de Technician Console. De technicus klikt op Technicus uitnodigen. De uitgenodigde technicus klikt op Sessie starten.
Uitnodiging	Verwijderd uit wachtrij van TC	 De technicus start een sessie in de Technician Console. De technicus klikt op Technicus uitnodigen. De technicus klikt op Technicus verwijderen.
Samenwerken	Opnieuw opstarten	 De technicus start een sessie in de Technician Console. Technicus A nodigt technicus B uit om in een sessie samen te werken. Technicus B accepteert de uitnodiging. Technicus B start de computer van de klant opnieuw op vanuit de Technician Console of vanaf de kant van de klant.

Startstatus	Eindstatus	Hoe bereik je dit
Samenwerken	<i>Verwijderd uit wachtrij van TC</i> (time-out opgetreden)	 Beheerder stelt periode in voor Time-out voor inactiviteit in het Beheercentrum.(Bijvoorbeeld op één minuut.) Technicus verwijdert selectie van Technician Console terwijl hij samenwerkt.
Samenwerken	Gesloten	 De technicus start een sessie in de Technician Console. Technicus A nodigt technicus B uit om in een sessie samen te werken. Technicus A sluit de sessie als hoofdtechnicus of de klant sluit de sessie.
Samenwerken	In de wacht	De technicus klikt op Sessie onderbreken tijdens een samenwerking.
Samenwerken	Verwijderd uit wachtrij van TC	 Technicus A nodigt technicus B uit om in een sessie samen te werken. Technicus A klikt op Technicus verwijderen om technicus B te verwijderen. In dit geval wordt de sessie verwijderd uit de wachtrij van de TC van technicus B.
Samenwerken	Actief	 Technicus A nodigt technicus B uit om in een sessie samen te werken. Technicus A draagt de status Hoofdtechnicus over aan technicus B. Technicus B accepteert de status van hoofdtechnicus door te klikken op Status hoofdtechnicus accepteren dat groen knippert boven zijn chatlogbestand.
Opnieuw opstarten	Actief	De technicus of de klant start de computer van de klant opnieuw op.
Opnieuw opstarten	Gesloten	 Technicus A nodigt technicus B uit om in een sessie samen te werken. Een van de technici start de computer van de klant opnieuw op. De hoofdtechnicus sluit de sessie tijdens het opnieuw opstarten.
Opnieuw opstarten	Verwijderd uit wachtrij van TC	 Technicus A nodigt technicus B uit om in een sessie samen te werken. Technicus A (hoofdtechnicus) start de computer van de klant opnieuw op.

Startstatus	Eindstatus	Hoe bereik je dit
		3. Technicus A verwijdert technicus B met wie hij samenwerkt tijdens het opnieuw opstarten.
Opnieuw opstarten	Uitgaand	 De technicus maakt een sessie. De technicus klikt op Sessie overdragen. De technicus start de computer van de klant opnieuw op nadat de sessie de status Uitgaand heeft gekregen.
Opnieuw opstarten	In de wacht	 De technicus start een sessie in de Technician Console. De technicus onderbreekt de sessie. De computer van de klant opnieuw opstarten vanaf de kant van de applet.
Opnieuw opstarten	Inkomend	 De technicus start een sessie in de Technician Console. De technicus klikt op Sessie overdragen. De klant start zijn computer opnieuw op.
Opnieuw opstarten	Samenwerken	 Technicus A start een sessie. Technicus A klikt op Technicus uitnodigen. Technicus B accepteert de uitnodiging. Technicus B start de computer van de klant opnieuw op. Na het opnieuw opstarten verandert de status van technicus B van Opnieuw opstarten in Samenwerken.
Opnieuw opstarten	Bezig met wachten	 De technicus maakt een sessie maar start deze niet. Klant start zijn computer opnieuw op.
Gesloten	Verwijderd uit wachtrij van TC	 De technicus start een sessie in de Technician Console. Klant sluit de sessie. De technicus klikt op Sessie beëindigen in de Technician Console.
Time-out opgetreden	Time-out opgetreden	 Beheerder stelt periode in voor Time-out voor inactiviteit in het Beheercentrum.(Bijvoorbeeld op één minuut.) De technicus maakt een sessie.

Startstatus	Eindstatus	Hoe bereik je dit
		 De technicus verplaatst de selectie van de Technician Console zodat de sessie time-out ondergaat. De technicus laat de sessie met time-out in de wachtrij van de Technician Console en wacht minstens drie minuten. De sessie behoudt de status Time-out opgetreden en verdwijnt niet uit de wachtrij.
Time-out opgetreden	Verwijderd uit wachtrij van TC	 Beheerder stelt periode in voor Time-out voor inactiviteit in het Beheercentrum.(Bijvoorbeeld op één minuut.) De technicus maakt een sessie. De technicus verplaatst de selectie van de Technician Console zodat de sessie time-out ondergaat. De technicus klikt op Sessie beëindigen.

De status van de sessie verandert terwijl de technicus controleert.

De volgende tabel beschrijft hoe een sessie van status verandert als een technicus een andere technicus controleert.

Startstatus	Eindstatus	Te ondernemen actie
Bezig met verbinden	Bezig met wachten	 Technicus A klikt op Technicus controleren en selecteert technicus B. Technicus A klikt op OK. De sessie heeft maar voor een kort moment de status Bezig met wachten.
Bezig met wachten	Actief	 Technicus A klikt op Technicus controleren en selecteert technicus B. Technicus A klikt op OK.
Actief	Gesloten	 Technicus A klikt op Technicus controleren en selecteert technicus B. Technicus A klikt op OK. Technicus B meldt zich af of sluit zijn Technician Console af.
Actief	Verwijderd uit wachtrij van TC	 Technicus A klikt op Technicus controleren en selecteert technicus B. Technicus A klikt op OK.

Startstatus	Eindstatus	Te ondernemen actie
		3. Technicus A klikt op Sessie beëindigen .
Gesloten	Verwijderd uit wachtrij van TC	Technicus A klikt op Sessie beëindigen terwijl hij technicus B controleert.

Juridische kennisgeving

GEPUBLICEERD DOOR

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

Alle rechten voorbehouden. Van de inhoud van dit document mag geen enkel onderdeel worden gereproduceerd of doorgegeven in welke vorm of op welke manier dan ook zonder de schriftelijke toestemming van de uitgever.

AppGuru[™], LogMeln Backup[®], BoldChat[®], LogMeln[®] Central[™], Cubby[™], LogMeln Hamachi[®], join.me[®], LogMeln Pro[®], LogMeln Rescue[®], LogMeln[®] Rescue+Mobile[™], Xively[™] en de hieraan gerelateerde software, inclusief Network Console[™], en andere gemarkeerde benamingen in deze publicatie zijn handelsmerken en servicemerken van LogMeln, Inc. en zijn mogelijk geregistreerd bij het U.S. Patent & Trademark Office en/of patentbureaus in andere landen. Alle andere handelsmerken en geregistreerde handelsmerken zijn eigendom van hun respectieve eigenaren.

Deze publicatie kan de handelsmerken en servicemerken van derde partijen bevatten en dergelijke handelsmerken en servicemerken zijn het eigendom van hun respectieve eigenaren. Deze merken kunnen gedeponeerd zijn en/of gebruikt worden in de V.S. en overige landen over de hele wereld. Deze merken van derden zijn, niet limitatief, Blackberry, Windows, Apple, iPhone, iPod touch, iTunes App Store en bijbehorende handelsmerken, namen en logo's. Deze merken van derden zijn eigendom van respectievelijk Research In Motion Limited, Microsoft Corporation en Apple, Inc., en zijn geregistreerd en/of worden gebruikt in de V.S. en overige landen over de hele wereld.

DE SPECIFICATIES EN OVERIGE GEGEVENS BETREFFENDE PRODUCTEN EN DIENSTEN IN DEZE HANDLEIDING KUNNEN ZONDER VOORAFGAANDE KENNISGEVING WORDEN GEWIJZIGD. ALLE UITSPRAKEN, INFORMATIE EN AANBEVELINGEN IN DEZE HANDLEIDING WORDEN BESCHOUWD ALS CORRECT MAAR WORDEN VERSTREKT ZONDER ENIGE VORM VAN GARANTIE, EXPLICIET DAN WEL IMPLICIET. GEBRUIKERS ZIJN VOLLEDIG VERANTWOORDELIJK VOOR HET TOEPASSEN VAN DE PRODUCTEN EN SERVICES. DE LICENTIE EN DE BEPERKTE GARANTIE VOOR DE BIJBEHORENDE PRODUCTEN EN SERVICES WORDEN IN DE *ALGEMENE VOORWAARDEN* VAN LOGMEIN UITEENGEZET EN WORDEN MIDDELS DEZE VERWIJZING GEACHT INTEGRAAL DEEL UIT TE MAKEN VAN DEZE HANDLEIDING.

Index

A

aanpassen aangepaste veldinhoud 16 geluidswaarschuwingen 13 overzichtskolommen met sessies 16 abonnementen bestellen 5 App Store 93, 96, 98, 101 audio 104 Authenticator-app 6

В

Beheercentrum overzicht 5 bestanden kopiëren 58 repliceren 58 synchroniseren 58 verplaatsen 58 bestanden beheren 56 bestanden van de ene computer naar de andere kopiëren 58 bestanden van de ene computer naar de andere verplaatsen 58 bestandsbeheer 56 Bestandsbeheer bestanden openen om te bewerken 59 bestanden selecteren 59 bestanden sorteren 57 besturing op afstand 49 gebruikersrechten 50 beveiliging overzicht 6 **Beveiliging 6** bevestigingen bij het beëindigen van een sessie 13 bij het sluiten van de Technician Console 13 Bevriezen 104 BlackBerry 89 applet verwijderen 91 draadloze implementatie 91 toegangsrechten van de toepassing 90 verbindingsinstellingen 92 bureaubladweergave 49

С

Calling Card de ervaring van de klant 40 implementeren naar de klant 64 chat over het chatvenster 20 Chatten 104 Click2Fix 65 Contact via sms stapsgewijs 67 ctrl+alt+del 54

D

dempen 104

Е

E-mail 98 e-mailverbindingsmethode stapsgewijs 30 een bestand aan een klant versturen 25 een klantenquête versturen 25 Een Rescue Lens-sessie starten 93, 96, 98, 101 een sessie onderbreken 19 een sessie overdragen 19 ervaring van de klant 37

G

geluid inschakelen 104 geluidswaarschuwingen 13 Google Play 93, 96, 98, 101

Н

Hulpprogramma voor berichten 101

I

in een ander venster openen 51 in-line bewerken van de wachtrij 17 installatie Technician Console-client 10 Instant Chat applet starten vanuit Instant Chat 40 de ervaring van de klant 38 iPhone 87

Κ

Klembord synchroniseren 54 kleur kleurcodes en waarschuwingen voor sessies 16 kwaliteit tijdens besturing op afstand 52 Technician Console-interface 12 kopiëren en plakken tussen computers 54

L

laseraanwijzer 55 LastPass 6 Link 101

Μ

Mac OS X daemon 50 microfoon 93, 96, 98, 101 mobiel QuickNav 71 mobiele extensie overzicht 65

Ν

netwerkcomputers toegang 34

0

onbeheerde toegang computers beheren 36 een sessie starten 36 over 35 verzoek 35 onderbreken 19 ondersteuning mobiele telefoons 65 opnieuw opstarten 61

Ρ

Pincode 93

Q

QR-code 6

R

Rescue Applet de ervaring van de klant 37 ondersteunde talen 7 Rescue Lens-sessie beheren 104 resolutie 51

S

samenwerken met andere technici 43 samenwerking 45, 48 deelnemen aan sessie 45 externe technicus uitnodigen 44 interne technicus uitnodigen 43 over 43 schermafdruk tijdens besturing op afstand 56 schermen delen besturingselementen klant 42 schermgrootte 52 schermgrootte tijdens besturing op afstand 52 Schermopnames maken 104 scripts 62 bewerken en maken 62 implementeren 63 sessie deelnemen 28 geschiedenis 26 logboeken 26 opmerkingen 26 Sessie beëindigen 104 Sessie overdragen 104 Sessie pauzeren 104 sessieknoppen 14 sessies automatisch starten 13 sessies opnemen 55 **SMS 96** Streaming pauzeren 104 synchronisatie van Klembord 54 systeeminformatie 59 dashboard 59 drivers 61 interactieve gebruiker 60 opstarten 61 processen 60 services 60, 61 toepassingen 60

Т

Taakbeheer 54 talen instellingen aan de kant van de klant 8 ondersteunde 7 taal van Technician Console instellen 8 technici controleren stapsgewijs 27 Technician Console 93, 96, 98, 101 overzicht 5 tekenen tijdens besturing op afstand 54 toegang tot netwerkcomputers 34 toegangsrechten 45, 48 over toegangsrechten van de technicus 11 Tracking van meerdere objecten 104 Tweeledige verificatie 6

U

uw scherm delen met klanten stapsgewijs 41

V

venster voor besturing op afstand koppelen 51 venster voor besturing op afstand loskoppelen 51 verbinden met een onbeheerde computer 36 via berichtentoepassing 29, 68 via Calling Card 32 via e-mail 30 via kanaal 32 via pincode 30, 68 verbinding maken met klanten 29, 67, 69 verbindingsmethode berichtentoepassing stapsgewijs 29, 68 verbindingsmethode pincode stapsgewijs 30, 68 vergroot scherm tijdens de besturing op afstand 53 volledig scherm 51 voorgedefinieerde antwoorden 23 voorgedefinieerde antwoorden en URL's 23 exporteren 24 importeren 24

voorgedefinieerde URL's 23 toevoegen 24

W

waarschuwingen kleurcodes en waarschuwingen voor sessies 16 wachtrij over 16 whiteboard 54 Whiteboard 104 Windows Taakbeheer 54 Windows-systeemservice 50 wisselen tussen sessies 18

Ζ

Zaklamp 104