



Zehn Dinge, die Sie ausprobieren sollten

LogMeIn Rescue

Zehn Dinge, die Sie ausprobieren sollten

Sie sind neu bei LogMeIn Rescue? Dieser Leitfaden wird Ihnen bei den ersten Schritten helfen.

Tipp: Eine vollständige Anleitung finden Sie auf help.LogMeIn.com.

Bevor Sie loslegen ...

Das ist nicht Punkt 1. Das ist der Punkt vor Punkt 1.

- Sie müssen sich für eine Testversion registriert haben.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie bei Ihrem Konto angemeldet sind.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die Technikerkonsole in einem unterstützten Browser ausführen.
- Im Idealfall sollten Sie einen zweiten Computer zur Verfügung haben. Eine virtuelle Maschine ist allerdings auch eine Möglichkeit (beispielsweise mit VMware). Auf diese Art können Sie sowohl die Rolle des Kunden als auch des Technikers übernehmen. Das Wort Kunde ist immer unterstrichen, wenn Sie die Rolle des Kunden übernehmen müssen.

Los geht's! Zehn Dinge, die Sie ausprobieren sollten

- 1 **Eine Sitzung starten**
- 2 **Ein Problem auf dem Kundencomputer lösen**
- 3 **Mit Rescue jemanden „retten“**
- 4 **Dateien zwischen zwei Computern verschieben**
- 5 **Einen Computer neu starten**
- 6 **Ein Smartphone steuern**
- 7 **Eine Verbindung herstellen, wenn der Endbenutzer nicht anwesend ist**
- 8 **Ihre Sitzungen aufzeichnen**
- 9 **Eine LAN-interne Verbindung herstellen**
- 10 **Rescue Lens ausprobieren**

1 Eine Sitzung starten

Was ist hier zu tun?

Sie starten eine PIN-Code-Sitzung mit einem Kunden (vorläufig tun Sie so, als wären Sie der Kunde).

Wie lange dauert es?

Weniger als fünf Minuten.

Probieren Sie es selbst aus ...

Alles beginnt mit einem Klick.

Klicken Sie auf **Neue Sitzung**.



Klicken Sie auf die Registerkarte „PIN-Code“.

Rescue bietet Ihnen zahlreiche Möglichkeiten, um eine Verbindung zu einem Kunden herzustellen. Der PIN-Code ist die beliebteste Methode. Klicken Sie unter **Verbindungsmethode** auf die Registerkarte **PIN-Code**.

A screenshot of a web application window titled "Neue Sitzung erstellen". The window contains the following elements:

- Sitzungstyp**: Two radio buttons, "Standard" (selected) and "Rescue Lens".
- Name (optional)**: A text input field.
- Custom Field 1 (optional)**: A text input field.
- Custom Field 2 (optional)**: A text input field.
- Verbindungsmethode**: Four buttons: "PIN-Code" (selected), "E-Mail", "Link", and "SMS".
- Below the "PIN-Code" button, text reads: "Diese Option erstellt einen Code, den der Kunde auf <http://www.logmein123.com> eingeben kann." Below this is a button labeled "PIN-Code erstellen".
- At the bottom, text reads: "Desktop-Computer und Notebooks stellen eine Verbindung her bei: <http://www.logmein123.com>" and "Mobile Geräte stellen eine Verbindung her bei: <http://oty.com/> oder <http://rescuemobile.com/>".
- A "Schließen" button is located at the bottom right.

Erstellen Sie einen PIN-Code.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **PIN-Code erstellen**.

Der Kunde gibt den PIN-Code ein.

Bitte Sie den Kunden, die Eingabeseite für den PIN-Code aufzurufen: **LogMeIn123.com**.

Der Kunde gibt den PIN-Code ein und klickt auf **Download starten**.



Dem Kunden wird ein Dialogfeld mit der Aufforderung angezeigt, das Rescue-Applet herunterzuladen.

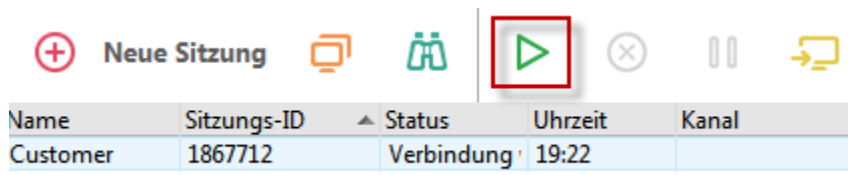
Der Kunde lädt das Rescue-Applet herunter und führt es aus.

Der Kunde soll zum Herunterladen und Ausführen des Applets auf **Ausführen** klicken (unter Umständen zweimal). Der Download nimmt ca. 15 bis 30 Sekunden in Anspruch.

Der genaue Vorgang kann je nach Betriebssystem und Browser des Kunden variieren. Wenn ein Kunde detailliertere Anweisungen braucht, verweisen Sie ihn bitte auf die [Schritt-für-Schritt-Anleitung für den Verbindungsaufbau](#).

Rufen Sie die Sitzung auf.

Doppelklicken Sie einfach auf die Sitzung, um sie aufzurufen (oder wählen Sie sie aus und klicken Sie auf **Sitzung starten**).



Der Kundenstatus wird auf „Aktiv“ gesetzt und Sie haben nun Zugriff auf seinen Computer!

Sie benötigen weitere Informationen?

Wenn Sie eine detailliertere Schritt-für-Schritt-Anleitung brauchen, finden Sie im [Benutzerhandbuch für die Technikerkonsole](#) ein ganzes Kapitel über das Starten von Sitzungen. Dort können Sie sich auch über die Vor- und Nachteile jeder Verbindungsmethode informieren.

2 Ein Problem auf dem Kundencomputer lösen

Finden Sie heraus, was nicht stimmt. Nicht mit der Welt. Oder dem Kunden. Sondern nur mit seinem Computer.

Was ist hier zu tun?

Sie rufen **Systeminformationen** vom Computer des Kunden ab. Dabei erfahren Sie mehr über das Kundengerät, bevor Sie die Fernsteuerung starten.

Wie lange dauert es?

Weniger als fünf Minuten.

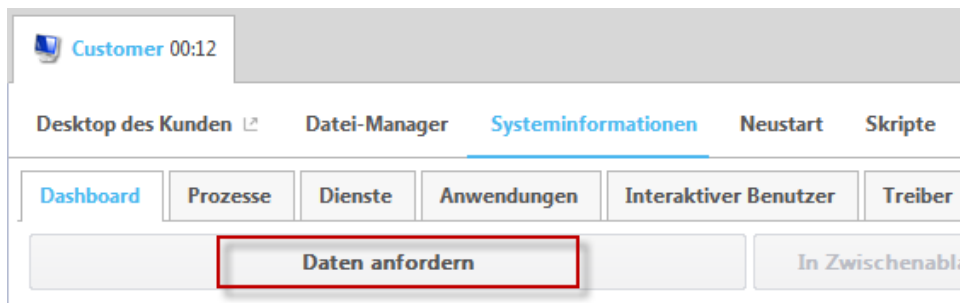
Probieren Sie es selbst aus ...

Starten Sie eine Sitzung.

Kleine Auffrischung gefällig? Lesen Sie das Kapitel [Eine Sitzung starten](#) (Punkt 1).

Rufen Sie die Registerkarte „Systeminformationen“ auf.

Klicken Sie in der Technikerkonsole auf die Registerkarte **Systeminformationen**, sobald die Sitzung aktiv ist. Dort sehen Sie viele weitere Registerkarten wie Prozesse, Dienste, Anwendungen usw. Klicken Sie auf einer beliebigen Registerkarte auf **Daten anfordern**.



Der Kunde wird unter Umständen aufgefordert, Ihre Anfrage zum Abrufen von Informationen anzunehmen oder abzulehnen. Wenn dies der Fall ist, bitten Sie den Kunden, die Anfrage anzunehmen. Die Informationen werden auf Ihrem Bildschirm angezeigt.

Arbeiten Sie damit!

Die Daten sind schreibgeschützt. Sie können sie zur Fehlersuche heranziehen, um herauszufinden, was mit dem Computer des Kunden nicht stimmt.

Sie benötigen weitere Informationen?

Im [Benutzerhandbuch für die Technikerkonsole](#) finden Sie ein ganzes Kapitel über das Abrufen von Systeminformationen.

3 Mit Rescue jemanden „retten“

„Rescue“ bedeutet auf Deutsch „retten“. Und LogMeIn Rescue macht seinem Namen alle Ehre.

Was ist hier zu tun?

Sie starten eine Sitzung und steuern den Ferncomputer.

Wie lange dauert es?

Weniger als fünf Minuten.

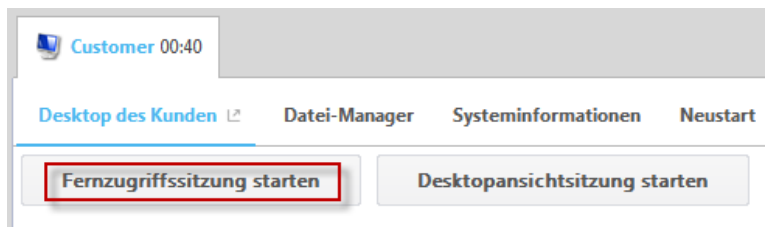
Probieren Sie es selbst aus ...

Starten Sie eine Sitzung.

Kleine Auffrischung gefällig? Lesen Sie das Kapitel [Eine Sitzung starten](#) (Punkt 1).

Starten Sie die Fernsteuerung.

Klicken Sie auf **Fernzugriffssitzung starten**, sobald die Sitzung aktiv ist.



Der Kunde wird unter Umständen aufgefordert, Ihre Anfrage zur Fernsteuerung seines Computers anzunehmen oder abzulehnen. Wenn dies der Fall ist, bitten Sie den Kunden, die Anfrage anzunehmen.

Sorgen Sie dafür, dass Ihnen nicht schwindelig wird!

Die Anzeige kann ganz schön verrückt spielen, wenn Sie denselben Computer fernsteuern, auf dem auch die Technikerkonsole ausgeführt wird. Steuern Sie am besten einen anderen Computer oder nutzen Sie eine Virtualisierungssoftware (wie VMware).

Arbeiten Sie damit!



Sie benötigen weitere Informationen?

Wenn Sie eine detaillierte Anleitung brauchen, finden Sie im [Benutzerhandbuch für die Technikerkonsole](#) ein ganzes Kapitel über die Fernsteuerung.

4 Dateien zwischen zwei Computern verschieben

Was ist hier zu tun?

Sie starten eine Datei-Manager-Sitzung und kopieren eine Datei auf den Computer des Kunden.

Wie lange dauert es?

Weniger als fünf Minuten.

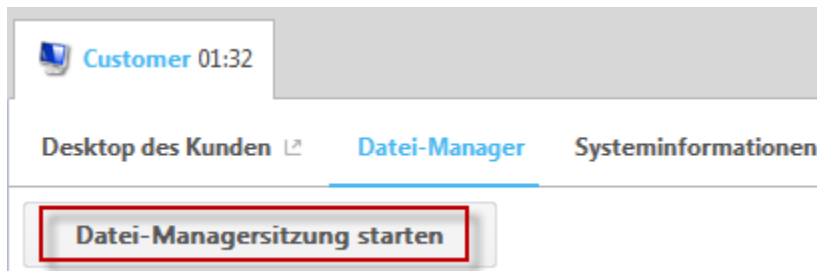
Probieren Sie es selbst aus ...

Starten Sie eine Sitzung.

Kleine Auffrischung gefällig? Lesen Sie das Kapitel [Eine Sitzung starten](#) (Punkt 1).

Starten Sie den Datei-Manager.

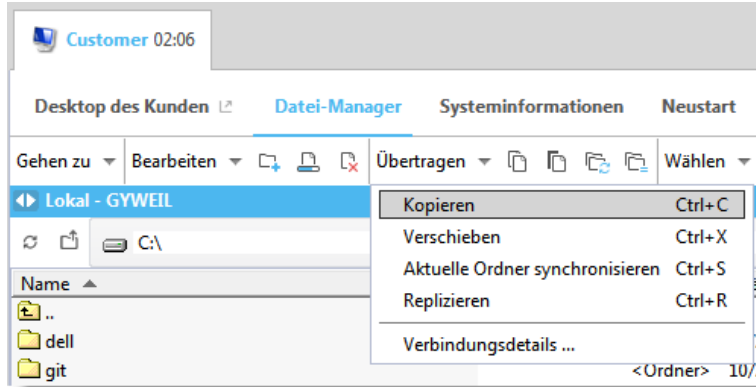
Klicken Sie in der Technikerkonsole auf der Registerkarte **Datei-Manager** auf **Datei-Managersitzung starten**.



Der Kunde wird unter Umständen aufgefordert, Ihre Anfrage zum Verwalten seiner Dateien anzunehmen oder abzulehnen. Wenn dies der Fall ist, bitten Sie den Kunden, die Anfrage anzunehmen.

Kopieren Sie eine Datei.

Wählen Sie links eine Datei aus. Ziehen Sie sie zum anderen Computer und legen Sie sie dort ab. Das war's! Alternativ dazu können Sie auch eine Datei auswählen und den Befehl **Übertragen > Kopieren** (bzw. die Tastenkombination Strg+C) verwenden, um die Datei auf den Kundencomputer zu kopieren.



Arbeiten Sie damit!

Verwenden Sie die Symbolleiste des Datei-Managers, um mit den Dateien und Ordnern des Kunden zu arbeiten. Alle anderen Arbeitsbereich-Registerkarten sind weiterhin verfügbar.



Zum Beenden der Datei-Manager-Sitzung müssen Sie in der Datei-Manager-Symbolleiste auf das rote **X** klicken.

Das Datei-Manager-Fenster wird geschlossen, aber die Sitzung bleibt weiterhin aktiv.

Sie benötigen weitere Informationen?

Im [Benutzerhandbuch für die Technikerkonsole](#) finden Sie ein ganzes Kapitel über den Datei-Manager, darunter Einzelheiten zu den verfügbaren Funktionen und eine Liste aller Shortcuts.

5 Einen Computer neu starten

Den anderen Computer, nicht Ihren eigenen.

Was ist hier zu tun?

Sie starten den Computer des Kunden neu.

Wie lange dauert es?

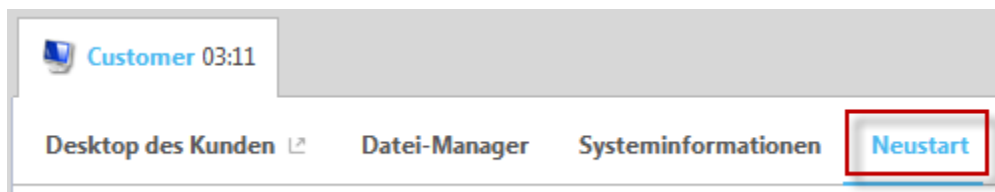
Weniger als fünf Minuten.

Probieren Sie es selbst aus ...

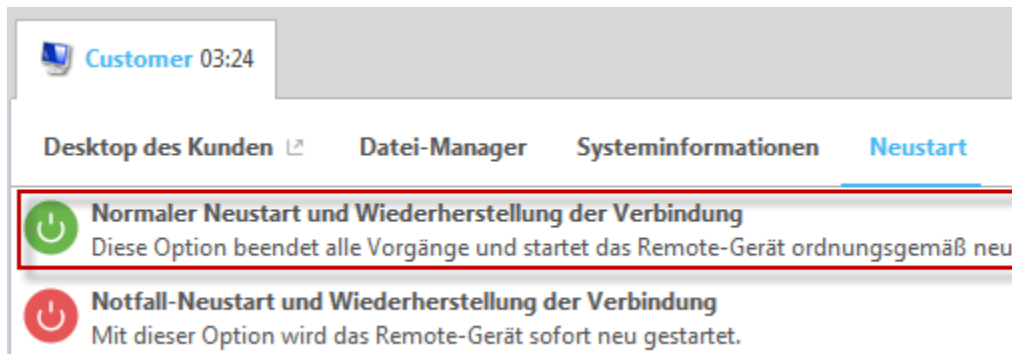
Starten Sie eine Sitzung.

Kleine Auffrischung gefällig? Lesen Sie das Kapitel [Eine Sitzung starten](#) (Punkt 1).

Rufen Sie die Registerkarte „Neustart“ auf.



Klicken Sie auf „Normaler Neustart und Wiederherstellung der Verbindung“.



Probieren Sie die anderen Neustartmethoden aus.

Sie funktionieren wie von Zauberhand, nicht wahr?

6 Ein Smartphone steuern

Was ist hier zu tun?

Sie steuern ein Smartphone Ihrer Wahl.

Was benötige ich dazu?

Sie benötigen ein kompatibles Smartphone. Hier finden Sie eine [Liste der unterstützten Geräte](#).

Wie lange dauert es?

Weniger als fünf Minuten.

Probieren Sie es selbst aus ...

Starten Sie eine Sitzung per SMS.

Klicken Sie auf **Neue Sitzung**.



Klicken Sie auf die Registerkarte **SMS**.

The screenshot shows a dialog box titled "Neue Sitzung erstellen". It contains the following elements:

- Sitzungstyp:** Two radio buttons, "Standard" (selected) and "Rescue Lens".
- Name (optional):** A text input field.
- Custom Field 1 (optional):** A text input field.
- Custom Field 2 (optional):** A text input field.
- Verbindungsmethode:** Four tabs: "PIN-Code", "E-Mail", "Link", and "SMS" (selected).
- Description:** "Diese Option versendet eine SMS mit einem Link für die Rescue+ Mobile-Anwendung und einem individuellen 6-stelligen PIN-Code."
- An:** A text input field with the placeholder "Für US-Telefonnummern zuerst 1 eingeben. Für internationale Nummern die Landesvorwahl."
- Geräteplattform:** A dropdown menu set to "Automatische Suche".
- SMS senden:** A button to send the SMS.
- Schließen:** A button to close the dialog.

Senden Sie die SMS an den Kunden.

Öffnen Sie die SMS und führen Sie das Applet aus.

Tun Sie so, als wären Sie der Kunde.

Öffnen Sie die SMS auf Ihrem Smartphone und starten Sie das Rescue-Applet.

Aktivieren Sie die Sitzung in der Technikerkonsole.

Kehren Sie zur Technikerkonsole zurück, sobald das Applet ausgeführt wird, und aktivieren Sie die Sitzung.

Arbeiten Sie damit!

Sie können die Fernsteuerung starten, Dateien verwalten und Systeminformationen abrufen.

Sie benötigen weitere Informationen?

Im [Benutzerhandbuch für die Technikerkonsole](#) finden Sie ein Kapitel namens „Steuern eines mobilen Gerätes“.

7 Eine Verbindung herstellen, wenn der Endbenutzer nicht anwesend ist

Was ist hier zu tun?

Sie richten den unbeaufsichtigten Zugriff ein.

Wie lange dauert es?

Gut fünf Minuten.

Was muss ich sonst noch wissen?

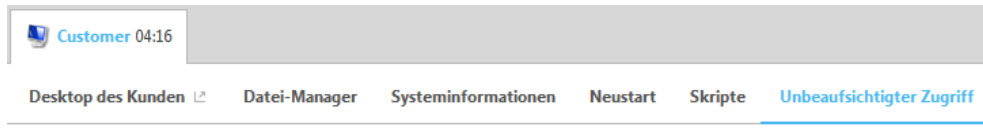
Beim unbeaufsichtigten Zugriff können Sie eine Verbindung zu einem Ferncomputer herstellen, auch wenn der Benutzer nicht anwesend ist. Manchmal lässt sich ein Problem nicht während einer einzigen Rescue-Sitzung lösen, also ist es praktisch, später fortzufahren – selbst wenn der Kunde nicht anwesend ist.

Probieren Sie es selbst aus ...

Starten Sie eine Sitzung.

Kleine Auffrischung gefällig? Lesen Sie das Kapitel [Eine Sitzung starten](#) (Punkt 1).

Klicken Sie auf die Registerkarte „Unbeaufsichtigter Zugriff“.



Teilen Sie Rescue mit, wie Sie sich am Ferncomputer authentisieren möchten.

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- Anforderung von gültigen Administrator-Anmeldeinformationen zu Beginn jeder unbeaufsichtigten Sitzung
- Verwenden der Zugangsdaten, die der Kunde bei der Einrichtung eingegeben hat

Legen Sie den Zeitraum für den unbeaufsichtigten Zugriff fest.

Mit den Einstellungen in diesem Beispiel hätten Sie jeden Tag bis zum 27. Januar 2016 Zugriff auf den Ferncomputer.

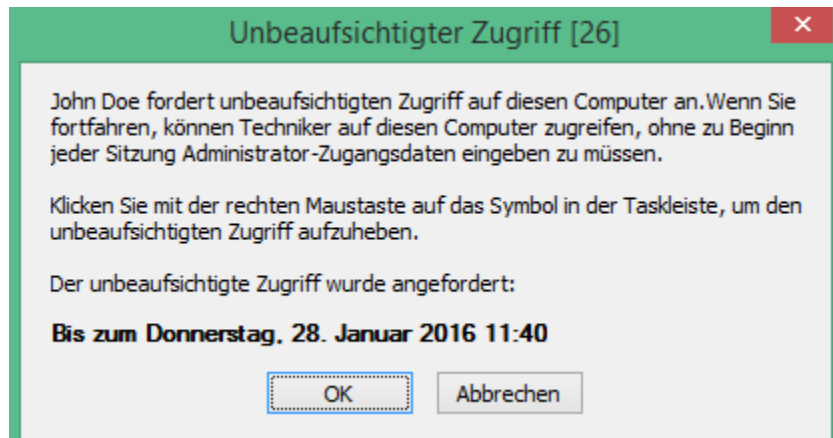
Unbeaufsichtigten Zugriff zulassen: für 1 Tage
 bis 27 Jan 2016 04 : 53 PM
 unbegrenzt
 Tageszeitraum: 12 : 00 AM - 12 : 00 AM

Klicken Sie auf „Unbeaufsichtigten Zugriff anfordern“.

Klicken Sie auf **Unbeaufsichtigten Zugriff anfordern**, um die Anfrage an den Kunden zu senden.

Name: Customer
Beschreibung
Unbeaufsichtigten Zugriff anfordern

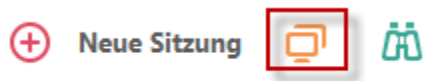
Der Kunde genehmigt die Anfrage.



SPÄTER ...

Starten Sie die unbeaufsichtigte Sitzung.

Klicken Sie während des festgelegten Zeitraums (oder bei einer unbegrenzten Berechtigung zu einer beliebigen Zeit) auf das Symbol **Computer** und wählen Sie aus der Liste der unbeaufsichtigt zugänglichen Computer einen Computer aus.



Der Kundencomputer muss eingeschaltet und der Energiesparmodus deaktiviert sein, damit Sie eine unbeaufsichtigte Sitzung starten können.

Authentisieren Sie sich.

Melden Sie sich entweder mit den Zugangsdaten des Kunden automatisch am unbeaufsichtigten Computer an oder authentisieren Sie sich mit den Administrator-Anmeldeinformationen.

Leisten Sie Support.

Unbeaufsichtigte Sitzungen beginnen wie eine normale Rescue-Sitzung:

- Es stehen alle Registerkarten zur Verfügung (entsprechend den Berechtigungen für die Technikergruppe).
- Die Fernsteuerung ist verfügbar, aber nicht aktiv.

Am Ende der Sitzung kehrt der Computer in den Status zurück, den er vor der Sitzung hatte (z. B. ein zuvor gesperrter Computer wird wieder gesperrt).

Sie benötigen weitere Informationen?

Im [Benutzerhandbuch für die Technikerkonsole](#) sowie im [Benutzerhandbuch für Administratoren](#) finden Sie nähere Informationen zum unbeaufsichtigten Zugriff.

8 Ihre Sitzungen aufzeichnen

Was ist hier zu tun?

Sie zeichnen eine Fernsteuerungssitzung auf.

Wie lange dauert es?

Etwa fünf Minuten.

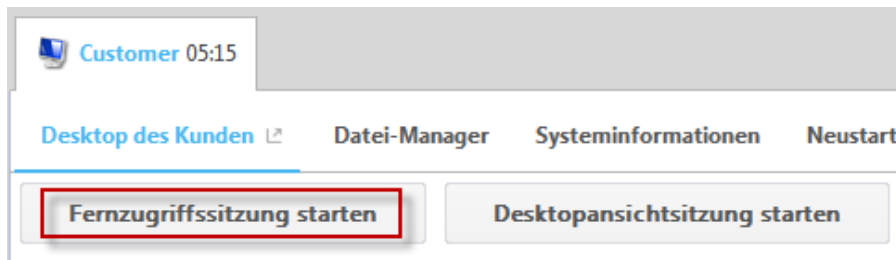
Probieren Sie es selbst aus ...

Starten Sie eine Sitzung.

Kleine Auffrischung gefällig? Lesen Sie das Kapitel [Eine Sitzung starten](#) (Punkt 1).

Starten Sie die Fernsteuerung.

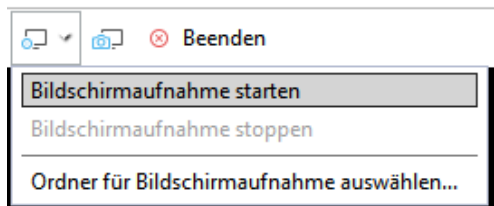
Klicken Sie auf **Fernzugriffssitzung starten**, nachdem die Verbindung hergestellt wurde.



Der Kunde wird unter Umständen aufgefordert, Ihre Anfrage zur Fernsteuerung seines Computers anzunehmen oder abzulehnen. Wenn dies der Fall ist, bitten Sie den Kunden, die Anfrage anzunehmen.

Starten Sie die Aufzeichnung.

Klicken Sie in der Symbolleiste „Fernsteuerung“ auf die Schaltfläche **Bildschirmaufnahmen** und dann auf **Bildschirmaufnahme starten**.



Während der Aufzeichnung ist auf der Schaltfläche ein roter Punkt zu sehen.



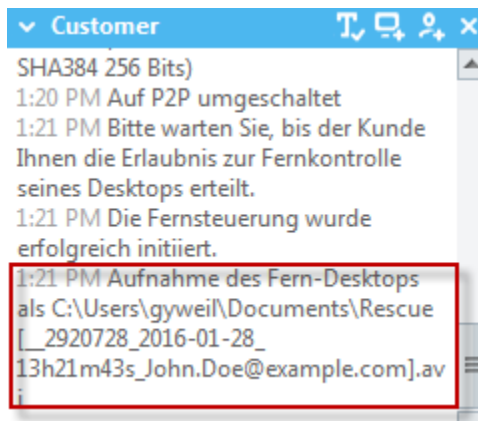
Beenden Sie die Aufzeichnung.

Klicken Sie erneut auf die Schaltfläche und wählen Sie **Bildschirmaufnahme stoppen** aus.

Sehen Sie sich die Aufzeichnung an.

Suchen Sie auf C:\Windows nach Ihrer Aufnahme, falls Sie in der Technikerkonsole bzw. im Administrationscenter keinen Speicherort für Ihre Bildschirmaufnahmen festgelegt haben.

Tipp: Der Speicherort Ihrer Aufzeichnung ist im Sitzungsprotokoll angegeben.



Hinweis: Aufgenommene Sitzungen können als AVI-Dateien oder im RCREC-Format gespeichert werden. RCREC ist ein proprietäres Format von LogMeIn, das mit dem [Rescue AVI Converter](#) in AVI umgewandelt werden muss. Jede AVI-Option resultiert in einer ähnlichen Dateigröße, lediglich bei Farbe und Glätte kommt es zu Variationen. Probieren Sie die verschiedenen Optionen aus, um die beste Option für Ihre Zwecke zu ermitteln. Der LogMeIn-Encoder (RASC) wurde entwickelt, um die höchstmögliche Qualität insgesamt zu erzielen, benötigt für die Wiedergabe jedoch den [LogMeIn-Codec](#).

Sie möchten mehr erfahren?

Wenn Sie tiefer in die Bildschirmaufzeichnung eintauchen möchten, warten auf der Registerkarte **Einstellungen** im **Administrationscenter** einige erweiterte Einstellungen auf Sie. Lesen Sie das Kapitel „Konfigurieren der Bildschirmaufnahme“ im Benutzerhandbuch für das Administrationscenter.

9 Eine LAN-interne Verbindung herstellen

Was ist hier zu tun?

Sie leisten Support für Computer in Ihrem lokalen Netzwerk (LAN) und führen Wartungsarbeiten durch, ohne dass ein Eingriff des Endbenutzers erforderlich ist.

Die Funktion **LAN-interne Verbindungen** ermöglicht es Ihnen, eine Verbindung zu jedem beliebigen Computer in Ihrem lokalen Netzwerk herzustellen.

Wie lange dauert es?

Etwa fünf Minuten.

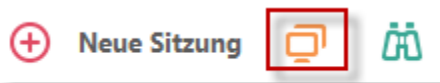
Was muss ich wissen?

Für die Technikergruppe des agierenden Technikers muss die Berechtigung **LAN-interne Verbindungen** im Administrationscenter aktiviert sein.

Probieren Sie es selbst aus ...

Klicken Sie auf das Computersymbol.

Klicken Sie in der Symbolleiste „Sitzung“ auf das Symbol **Computer**.



Klicken Sie auf die Registerkarte „LAN-interne Verbindungen“.

Klicken Sie auf die Registerkarte **LAN-interne Verbindungen**, um die Computer aufzulisten, auf die Sie in Ihrem lokalen Netzwerk zugreifen können.

Tipp: Sie können die Computer nach ihrem Namen oder ihrer IP-Adresse filtern. Die Suche und Verbindungsherstellung ist jederzeit möglich – Sie müssen nicht warten, bis die gesamte Computerliste geladen wurde.

Wählen Sie einen Computer aus.

Doppelklicken Sie auf den Computer, auf den Sie zugreifen möchten.

Authentisieren Sie sich.

Wenn Sie nicht über Administratorrechte verfügen, werden Sie aufgefordert, die Zugangsdaten für den Computer, auf den Sie zugreifen möchten, einzugeben.

Bitte geben Sie den Benutzernamen und das Passwort für den Administrator ein.

Benutzername:

Passwort:

Zugangsdaten für diesen Computer speichern

Klicken Sie auf **OK**, um eine Verbindung zum Computer herzustellen. Die Sitzung wird in der Technikerkonsole mit dem Status „Wartend“ angezeigt. Das Applet wird auf dem Ferncomputer gestartet.

Starten Sie die Sitzung.

Klicken Sie auf **Sitzung starten** oder klicken Sie doppelt auf die Sitzung.

Das war's!

Führen Sie Ihre Rescue-Sitzung wie gewohnt durch. Der Kunde muss Ihnen keine Zugriffsberechtigung für diesen Computer gewähren; daher können Sie ihn ohne Kundeneingriff verwalten.

10 Rescue Lens ausprobieren

Probieren Sie Rescue Lens aus – die Supportlösung von Rescue, bei der ein Live-Videostream übertragen wird.

Was ist hier zu tun?

Sie starten eine Lens-Sitzung und übertragen einen Live-Kamerastream von einem mobilen Endgerät.

Was benötige ich dazu?

Sie benötigen ein Gerät, auf dem Android 4.1 oder höher oder iOS 7 oder höher ausgeführt wird.

Für die Technikergruppe des agierenden Technikers muss Rescue Lens im Administrationscenter aktiviert sein.

Wie lange dauert es?

Weniger als fünf Minuten.

Probieren Sie es selbst aus ...

Starten Sie eine Lens-Sitzung.

Klicken Sie auf **Neue Sitzung**.

Wählen Sie für den Sitzungstyp **Rescue Lens** aus.

Neue Sitzung erstellen

Sitzungstyp

Standard Rescue Lens

Name (optional)

Custom Field 1 (optional)

Custom Field 2 (optional)

Verbindungsmethode

PIN-Code E-Mail Link SMS

Diese Option versendet eine SMS mit einem Link für die Rescue Lens-Anwendung und einem individuellen 6-stelligen PIN-Code.


An:

SMS senden

Schließen

Klicken Sie auf die Registerkarte **SMS**. Senden Sie die SMS an den Kunden.

Öffnen Sie die SMS und führen Sie die App aus.

Öffnen Sie die SMS auf Ihrem Smartphone und installieren/starten Sie die Lens-App. 

Geben Sie den per SMS erhaltenen PIN-Code in der App ein.

Aktivieren Sie die Sitzung in der Technikerkonsole.

Kehren Sie zur Technikerkonsole zurück, sobald die App ausgeführt wird, und aktivieren Sie die Sitzung.

Arbeiten Sie damit!

Nutzen Sie das intelligente Whiteboarding (hierbei bleiben Anmerkungen mit dem Objekt verknüpft, das beim Zeichnen im Hintergrund zu sehen war), halten Sie den Kamerastream an und verwenden Sie ihn als Standbild, chatten Sie mit dem Kunden oder probieren Sie die Bildschirmaufnahme aus.

Sie benötigen weitere Informationen?

Lesen Sie das [Benutzerhandbuch für Rescue Lens](#).