

# Handleiding beheerders LogMeIn Rescue

---

# Inhoudsopgave

<b>Over LogMeIn Rescue.....</b>	<b>6</b>
Componenten LogMeIn Rescue.....	6
Beheercentrum in een oogopslag.....	6
Technician Console in een oogopslag.....	6
Besturingscentrum in een oogopslag.....	7
Over LogMeIn Rescue+Mobile.....	7
Systeemvereisten voor LogMeIn Rescue.....	8
Over Rescue in een meertalige omgeving.....	8
Instellen van de taal van het beheercentrum.....	9
De taal van de Technician Console instellen.....	9
De taal binnen de Technician Console instellen voor partners.....	10
Over taalinstellingen aan klantzijde.....	10
<b>Veiligheid in LogMeIn Rescue.....</b>	<b>11</b>
Uw LogMeIn Rescue-account beveiligen.....	11
Opslagbeleid voor IP-adres van klant.....	11
<b>Instelling van Uw Organisatie.....</b>	<b>12</b>
Over de organisatiestructuur.....	12
Een hoofdbeheerder toevoegen.....	12
Een beheerder toevoegen.....	13
Een beheerdersgroep maken.....	14
Een technicusgroep maken en toegangsrechten toewijzen.....	15
Uitgeschakelde functies verbergen.....	18
Over Chat-toegangsrechten.....	19
Een technicus toevoegen.....	19
Algemeen wachtwoordbeleid instellen.....	20
Tweeledige verificatie afdwingen.....	21
Tweeledige verificatie resetten.....	21
Weergave van hiërarchie in Technician Console instellen.....	22
Toegang beperken gebaseerd op een IP-adres.....	23
Toegang verlenen/weigeren tot alle componenten.....	23
Toegang verlenen/weigeren tot Technician Console.....	24
<b>Instellen van kanalen.....</b>	<b>26</b>
Over kanalen.....	26
Een kanaal toewijzen aan een technicusgroep.....	26
Een kanaal gebruiksklaar maken.....	26
Een individuele technicus uit een kanaal verwijderen.....	27
Een kanaal testen.....	28
<b>Instellen van de applet.....</b>	<b>29</b>
Instellen van de standaard applet (standaard voor Instant Chat).....	29
Instellen van de servicebesturing van het Windows systeem.....	29
Instellen van de gegevensinvoerprioriteit voor de afstandsbediening van de muis en het toetsenbord .....	30
Geschatte wachttijd aan klanten tonen.....	30
Voor een technicusgroep.....	30
Voor een kanaal.....	31
Weergave van applet aanpassen.....	31
Instellen van aangepaste Algemene voorwaarden.....	32
De toets "Pause/Break" uitschakelen.....	33

De klant om toegangsrechten vragen aan het begin van een sessie.....	33
<b>Rescue+Mobile instellen.....</b>	<b>35</b>
De Rescue+Mobile-extensie aanschaffen.....	35
Ervoor zorgen dat technici mobiele apparaten kunnen ondersteunen.....	35
Instellen van Click2Fix .....	35
Instellen van Rescue om te controleren op ongewenste of ontbrekende apps (Checklist App-controle).....	36
Instellen van Rescue om te controleren op firmware-problemen.....	36
Instellen van Access Point Presets .....	37
Instellen van internet-snelkoppelingen .....	38
Toegangsrechten voor de configuratie van mobiele apparaten instellen.....	38
Uitnodigings-sms voor sessie aanpassen .....	39
Weergave van de mobiele applet aanpassen.....	40
Opties voor de mobiele applet instellen.....	40
Google Play-koppeling voor Android-sessies.....	41
<b>Rescue Lens instellen.....</b>	<b>42</b>
Technici toegang geven tot Rescue Lens.....	42
Audio inschakelen voor Rescue Lens.....	42
<b>Het starten en beheren van sessies bepalen.....</b>	<b>43</b>
De verbindingsmethodes die voor technici beschikbaar zijn instellen.....	43
Alle privésessies automatisch laten starten.....	44
Instellen van kanaalsessies om automatisch over te dragen.....	44
Kanaalsessies instellen om automatisch te beginnen.....	45
Automatisch starten uitstellen voor kanaalsessies.....	45
Voorkomen dat technici sessies naar lege kanalen overdragen .....	46
Een technicus vrijstellen van automatisch opstarten van kanaalsessie.....	46
Werkuren en gedrag bij "Geen technicus beschikbaar" voor een kanaal plannen.....	46
Gedrag bij Geen technicus beschikbaar voor privésessies instellen.....	47
Time-outs en waarschuwingen instellen.....	48
<b>Sessies beheren: starten, overdragen, sluiten, onderbreken.....</b>	<b>49</b>
Sessie-informatie bekijken.....	49
Een sessie starten vanuit het Beheercentrum.....	49
Een sessie overdragen.....	50
<b>Controleren van het bureaublad van een technicus.....</b>	<b>51</b>
Het bureaublad van een technicus weergeven.....	51
Instellen van de opties Technicus controleren.....	52
<b>Prestatiegegevens bewaken: het Besturingscentrum.....</b>	<b>53</b>
De prestatiegegevens voor een kanaal controleren.....	53
De prestatiegegevens voor een technicusgroep controleren.....	54
De prestatiegegevens voor een technicus controleren.....	56
Prestatiegegevens op basis van aangepaste eigenschappen controleren (labels).....	57
Wat is een label?.....	57
Labels toevoegen.....	57
Labels toewijzen.....	58
Prestatiegegevens op basis van een label controleren.....	58
Chatlogbestand van technicus monitoren.....	60
Waarschuwinglimieten Besturingscentrum instellen.....	60
Controleerfunctie Besturingscentrum beperken voor beheerders.....	61
Het Besturingscentrum aanpassen.....	61
Tijd gegevenscontrole instellen.....	61
Waarde instellen voor de aangepaste kolom onder het tabblad Sessies.....	61
Besturingscentrum termen en definities.....	62
Foutmeldingen Besturingscentrum.....	63

<b>Onbeheerde computers beheren.....</b>	<b>65</b>
Over Onbeheerde toegang.....	65
Toewijzen of verwijderen van onbeheerde computers.....	65
Instellen van de verificatiemethode voor onbeheerde toegang.....	66
<b>Controleren van de status van een technicus.....</b>	<b>68</b>
Statusinstellingen van de technicus regelen (Maximum aantal sessies, Bezet, Afwezig, Automatische afmelding).....	68
<b>De Technician Console aanpassen .....</b>	<b>69</b>
Externe contentportal.....	69
Geïntegreerde contentportal.....	69
Voorgedefinieerde antwoorden en URL's beheren.....	70
Nieuwe voorgedefinieerde antwoorden en URL's maken.....	70
Een reeks van voorgedefinieerde antwoorden en URL's exporteren.....	71
Een reeks van voorgedefinieerde antwoorden en URL's delen.....	71
<b>Instellen van Aangepaste Velden.....</b>	<b>72</b>
Benoemen van Aangepaste Velden.....	72
Aangepaste Velden Activeren voor Privésessies.....	73
<b>Instellen van Afstandsbedieningstandaarden.....</b>	<b>74</b>
Instellen van schermopname.....	74
Instellen van Gedrag Synchronisatie van Klembord.....	75
Uitschakelen van bureaubladachtergrond voor alle externe sessies.....	76
<b>Enquêtes opstellen.....</b>	<b>77</b>
Instellen van de Technicusenquête.....	77
Instellen van de Klantenquête.....	78
<b>Instellen van Instant Chat.....</b>	<b>80</b>
<b>Instellen van de Calling Card.....</b>	<b>81</b>
Over de verbindingmethode via de Calling Card.....	81
Installatie Calling Card, taak één: een Calling Card genereren.....	82
Installatie Calling Card, taak twee: een technicusgroep toegangsrechten geven om de Calling Card te implementeren.....	83
Installatie Calling Card, taak drie: een Calling Card-installatieprogramma toepassen op een technicusgroep.....	83
Installatie Calling Card, taak vier: de Calling Card-applet aanpassen.....	83
Installatie Calling Card, taak vijf: de Calling Card implementeren op een computer van een klant.....	85
<b>Samenwerking externe technicus instellen .....</b>	<b>87</b>
De samenwerking van uw technici met externe technici besturen.....	87
Toegangsrechten voor externe technici instellen.....	87
Samenwerking externe technicus - beveiliging en rapportage.....	88
<b>Instellen van scripts.....</b>	<b>89</b>
Geneste scripts voor applet en Calling Card.....	89
Gecentraliseerde scripts.....	90
Een nieuwe scriptcollectie maken.....	90
Een scriptcollectie delen met een technicusgroep.....	90
Een scriptcollectie wijzigen.....	91
Een script binnen de scriptcollectie wijzigen.....	91
<b>Rapporten genereren.....</b>	<b>93</b>
De manier waarop een rapport wordt gegenereerd.....	93
Rapport Klantenquête (Alles weergeven).....	94
Rapport Klantonderzoek (Samenvatting).....	95
Rapport Verstrekking klantenquête (Alles weergeven).....	95
Rapport Verstrekking klantenquête (Samenvatting).....	96
Rapport Prestatie (Alles weergeven).....	96

Rapport Prestatie (Samenvatting).....	97
Rapport Aanmelden (Alles weergeven).....	98
Rapport Aanmelden (Samenvatting).....	99
Rapport Sessie (Alles weergeven).....	100
Rapport Sessie (Samenvatting).....	103
Rapport chatlogbestand.....	104
Chatlogbestanden verwijderen.....	105
Rapport Chatlogbestand samenwerking.....	106
Rapport Aangepaste velden.....	107
Rapport Gemiste sessies (Alles weergeven).....	108
Rapport Gemiste sessies (Samenvatting).....	109
Rapport Overgedragen sessies.....	109
Overgedragen sessies - uitgebreid rapport.....	110
Rapport Technicusenquête (Alles weergeven).....	111
Rapport Mislukte sessies (Alles weergeven).....	112
Rapport Mislukte sessies (Samenvatting).....	112
Mislukte sessies - uitgebreid.....	113
Rapport Chatlogbestand externe technici.....	114
Auditrapport (Alles weergeven).....	115
Rapport Opnieuw opstarten/verbinding maken .....	117
<b>Integratie en API.....</b>	<b>119</b>
Aanmelden via Enkele gebruikersnaam instellen.....	119
Verzenden van Sessiegegevens naar een URL-adres (Posten naar URL).....	121
Over Posten naar URL.....	121
Sessiegegevens naar een URL-adres verzenden.....	123
Integreren van Rescue met Andere (CRM) systemen.....	124
API-sleutels beheren voor de SDK voor ondersteuning in de app voor mobiel.....	125
Hoe u een API-sleutel aanmaakt.....	125
API-referentie.....	126
<b>Juridische kennisgeving.....</b>	<b>127</b>

---

## Over LogMeIn Rescue

LogMeIn 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 tweedelijns-ondersteuning 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 LogMeIn Rescue-website: <https://www.logmeinrescue.com/>.

## Componenten LogMeIn Rescue

### Beheercentrum in een oogopslag

Beheerders kunnen het LogMeIn Rescue Beheercentrum gebruiken om LogMeIn 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.

### Technician Console in een oogopslag

Technici bieden ondersteuning op afstand met de LogMeIn 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 verstuurd 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

Raadpleeg voor meer informatie de [gebruikershandleiding LogMeIn Rescue Technician Console](#).



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

---

## Besturingscentrum in een oogopslag

Het Besturingscentrum is een onderdeel van LogMeIn Rescue en is een krachtige tool dat het controleren van belangrijke prestatie-indicators binnen uw ondersteuningsorganisatie mogelijk maakt. U kunt het gebruiken om binnen uw organisatie prestatiegegevens te genereren en analyseren om zo gebruikerspatronen vast te stellen, brontoewijzing te optimaliseren en probleemgebieden te identificeren.

Vereisten:

- Een LogMeIn Rescue-account
- Een Rescue-organisatie die al in het Beheercentrum is geïntegreerd
- Een ondersteunde browser
  - Internet Explorer 8 of hoger
  - De nieuwste versie van Firefox, Chrome, Safari

Hier kunt u een snelle blik werpen op hoe het werkt:

1. Start het Besturingscentrum  
Meld u aan bij uw Rescue-account. Klik op **Besturingscentrum** op de pagina **Mijn account** of in het Beheercentrum.
2. Kies een unit.  
Kies een Kanaal of Technicusgroep die aan u toegewezen is of een aangepaste unit op basis van labels.
3. Beheer prestatie-indicators.  
U kunt verschillende prestatie- en capaciteitgerelateerde informatie bekijken over de gekozen unit (zoals capaciteit, wachttijd, afhandeltijd, aantal sessies).
4. Ontvang waarschuwingen.  
Afhankelijk van uw waarschuwingsinstellingen krijgt u een visuele melding als de prestatie van de geselecteerde unit buiten het aangegeven bereik valt.

Voor meer informatie, zie [Prestatiegegevens bewaken: het Besturingscentrum](#) op pagina 53.

## Over LogMeIn Rescue+Mobile

Met LogMeIn 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

Zie ook [Rescue+Mobile instellen](#) op pagina 35.

## Systemvereisten voor LogMeIn Rescue

Ga naar [help.logmein.com](http://help.logmein.com) voor de meest recente systeemvereisten.

## Over Rescue in een meertalige omgeving

### Ondersteunde talen

De LogMeIn Rescue-website, Technician Console, Beheercentrum, Besturingscentrum, Mobile BlackBerry Applet en het invoerformulier van [www.LogMeIn123.com](http://www.LogMeIn123.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:** Voor het oplossen van problemen met de toetsenbordindeling tijdens besturing op afstand, raadpleegt u "How to Use Local and Remote Keyboard Layouts (Lokale en externe toetsenbordindelingen gebruiken - toetsenbordsynchronisatie)" in de [LogMeIn Rescue Technician Console Gebruikershandleiding](#).



**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 LogMeIn Rescue, de "LogMeIn Rescue Customization and Integration Guide".

## Instellen van de taal van het beheercentrum

Om de taal te wijzigen die gebruikt wordt door het beheercentrum, gebruikt u het vervolgkeuzemenu voor de taal op één van de pagina's van het beheercentrum. U kunt de taal van het beheercentrum op ieder moment wijzigen.

### Over taalselectie voor aangepast veld en de organisatiestructuur

De standaard taal die door de organisatiestructuur van het beheercentrum wordt gebruikt, kanaalnamen, en aangepaste velden op het tabblad wereldwijde instellingen is ingesteld, naar gelang de taal die gebruikt wordt op het moment wanneer u zich aanmeldt voor een LogMeIn Rescue account. Deze functie beschermt de entiteitnamen van uw aangepaste velden en organisatiestructuur tegen ongewenste wijzigingen.

Wanneer u zich bijvoorbeeld aanmeldt voor een LogMeIn Rescue account met gebruik van het Duitse registratieformulier, zal de organisatiestructuur en de aangepaste velden in het Duits zijn, totdat zij handmatig gewijzigd worden. De taalselector zal de taal niet wijzigen die weergegeven wordt in de organisatiestructuur of de aangepaste velden.

Voorbeelden van codes zullen altijd in het Engels zijn.

## 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 gebruikt 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, LogMeIn123.com).

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

## Over taalinstellingen aan klantzijde

De LogMeIn 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.

---

# Veiligheid in LogMeIn Rescue

Lees de [Whitepaper over de LogMeIn Rescue-architectuur](#) voor meer informatie.

## Uw LogMeIn Rescue-account beveiligen

Hoofdbeheerders kunnen LogMeIn Rescue zo instellen, dat er via e-mail meldingen worden verstuurd wanneer de geselecteerde gebeurtenissen plaatsvinden.

Meld u aan bij uw Rescue-account en ga naar **Mijn account**. Klik links op de pagina op **Meldingen**.

- Aanmelding geslaagd
- Aanmelding mislukt
- Contactgegevens gewijzigd
- Factureringsgegevens gewijzigd
- Wachtwoord gewijzigd
- Nieuwe beheerder toegevoegd
- Beheerdergegevens gewijzigd
- Beheerder(s) verwijderd
- Nieuwe technicus toegevoegd
- Technicusgegevens wijzigen
- Technicus/technici verwijderd

## Opslagbeleid voor IP-adres van klant

Rescue slaat standaard het IP-adres op van iedere klant die gebruik maakt van een sessie. Als u de privacy van uw klanten wilt beschermen, kunt u ervoor kiezen om deze gegevens niet op te slaan of te rapporteren.

1. Selecteer het tabblad **Algemene instellingen**.
2. Selecteer onder **Opslagbeleid voor IP-adres van klant** de optie **IP-adres van klant niet opslaan**.
3. Klik op **Wijzigingen opslaan**.

Als deze optie is geselecteerd, slaat Rescue geen informatie op over het IP-adres van de klant. Als gevolg hiervan bevat het rapport **Sessielijst (Alles Weergeven)** geen gegevens in de kolom **IP van klant**.



**Opmerking:** Deze optie werkt niet met terugwerkende kracht. De functie heeft geen effect op informatie over IP-adressen die al door Rescue is opgeslagen. Als u deze optie activeert, worden geen historische gegevens verwijderd.

---

# Instelling van Uw Organisatie

## Over de organisatiestructuur

In de organisatiestructuur configureert u Rescue voor uw supportorganisatie. Het wordt weergegeven op het linker paneel van de interface van het beheercentrum.

Zodra u uw organisatie hebt ingesteld, biedt de organisatiestructuur een duidelijk overzicht van uw structuur en kunt u eenvoudig bestaande leden en kanalen in de organisatie selecteren en wijzigingen aanbrengen door middel van slepen-en-neerzetten.



**Opmerking:** Sluit om de beste prestaties te bereiken, alle onderdelen van de organisatiestructuur die u momenteel niet gebruikt. Dit is met name belangrijk bij zeer grote accounts.

<b>Vertakkingen uitvouwen/samenvouwen</b>	Vertakkingen kunnen worden uitgevouwen/samengevouwen door op +/- te klikken.
<b>Zoeken</b>	Voer tekst in het zoekveld in om naar een groep, technicus of een andere unit binnen uw organisatie te zoeken.
<b>Slepen-en-neerzetten</b>	Bepaalde items in de organisatiestructuur kunnen binnen de structuur versleept worden. Beheerders kunnen bijvoorbeeld worden toegewezen aan een technicusgroep door naar die groep gesleept te worden. Ook technici en technicusgroepen kunnen op deze manier eenvoudig worden verplaatst worden toegewezen.
<b>Rechtsklikmenu</b>	Als u op een item in de structuur klikt, wordt een snelmenu geopend. De beschikbare opties in het menu verschillen, afhankelijk van uw gebruikersrol en het item waar u op klikt.
<b>Dynamische relatie met de werkruimte</b>	Als u een item in de organisatiestructuur selecteert, wordt het relevante formulier geopend in de werkruimte (in het rechter deelvenster).

## Een hoofdbeheerder toevoegen

Hoofdbeheerders hebben volledige controle over alle gebieden van het beheercentrum. Zij zijn de enige gebruikers die toegang hebben tot het tabblad Algemene instellingen.

Deze optie is alleen beschikbaar voor hoofdbeheerders.

1. Klik met de rechtermuisknop op **Hoofdbeheerders** in de organisatiestructuur.
2. Klik op **Hoofdbeheerder maken**.  
Een nieuwe hoofdbeheerder wordt toegevoegd aan de organisatiestructuur.
3. Zorg ervoor dat de gebruiker met wie u wilt werken, is geselecteerd in de organisatiestructuur en klik op het tabblad **Organisatie**.  
De pagina Configuratie wordt weergegeven.
4. Bewerk de volgende opties:

Optie	Beschrijving
<b>Naam</b>	De naam van de gebruiker zoals deze weergegeven zal worden in de organisatiestructuur en in de Technician Console, wanneer er een licentie is gekocht.
<b>E-mail</b>	Het e-mailadres dat de gebruiker zal gebruiken voor de aanmelding in LogMeIn Rescue.
<b>ID voor enkelvoudige aanmelding</b>	Het identificatienummer dat de gebruiker zal gebruiken voor de aanmelding wanneer Enkelvoudige aanmelding is geactiveerd.
<b>Beschrijving</b>	Dit is ter referentie voor uzelf.
<b>Nieuw wachtwoord</b>	Het wachtwoord dat de gebruiker zal gebruiken voor de aanmelding in LogMeIn Rescue.
<b>Minimale wachtwoordlengte</b>	De minimaal vereiste wachtwoordlengte zoals die is ingesteld op het tabblad <b>Algemene instellingen</b> onder <b>Wachtwoordbeleid</b> .

- Onder **Status** selecteert u **Ingeschakeld** om de gebruiker te activeren.
- Klik op **Wijzigingen opslaan**.

## Een beheerder toevoegen

Beheerders beheren technici en technicusgroepen, maken rapporten aan, en meer.

Deze optie is alleen beschikbaar voor hoofdbeheerders.

Eigenschappen beheerder:

- Onderhoudt alle toegewezen technici en technicusgroepen
  - Schakelt indien nodig technici en technicusgroepen uit
  - Genereert rapporten
  - Configureert ondersteuningskanalen voor toegewezen technicusgroepen
  - Kan toegewezen worden aan meerdere technicusgroepen
  - Kan alle functies van een technicus uitvoeren (met toegewezen licentie)
- Klik met de rechtermuisknop op de locatie in de organisatie waar u de nieuwe beheerder wilt toevoegen en klik op **Beheerder creëren**.
    - Om de nieuwe beheerder toe te voegen op het hoofdniveau, klikt u met de rechtermuisknop op **Beheerders** in de organisatiestructuur.
    - Om de nieuwe beheerder toe te voegen als een lid van een bestaande beheerdersgroep, klikt u met de rechtermuisknop op de gekozen groep in de organisatiestructuur

Een nieuwe beheerder wordt aan de organisatiestructuur toegevoegd op de gekozen locatie.

- Zorg ervoor dat de gebruiker met wie u wilt werken, is geselecteerd in de organisatiestructuur en klik op het tabblad **Organisatie**.  
De pagina Configuratie wordt weergegeven.
- Bewerk de volgende opties:

Optie	Beschrijving
<b>Naam</b>	De naam van de gebruiker zoals deze weergegeven zal worden in de organisatiestructuur en in de Technician Console, wanneer er een licentie is gekocht.
<b>E-mail</b>	Het e-mailadres dat de gebruiker zal gebruiken voor de aanmelding in LogMeIn Rescue.
<b>ID voor enkelvoudige aanmelding</b>	Het identificatienummer dat de gebruiker zal gebruiken voor de aanmelding wanneer Enkelvoudige aanmelding is geactiveerd.
<b>Beschrijving</b>	Dit is ter referentie voor uzelf.
<b>Nieuw wachtwoord</b>	Het wachtwoord dat de gebruiker zal gebruiken voor de aanmelding in LogMeIn Rescue.
<b>Minimale wachtwoordlengte</b>	De minimaal vereiste wachtwoordlengte zoals die is ingesteld op het tabblad <b>Algemene instellingen</b> onder <b>Wachtwoordbeleid</b> .

- Onder **Status** selecteert u **Ingeschakeld** om de gebruiker te activeren.
- Klik op **Wijzigingen opslaan**.



**Opmerking:** Om de gebruiker aan een groep (of groepen) toe te wijzen, sleept u het pictogram van de gebruiker in een doelgroep.

## Een beheerdersgroep maken

Een beheerder kan slechts tot één beheerdersgroep tegelijk behoren. U kunt beheerdersgroepen invoegen binnen andere beheerdersgroepen.

Deze optie is alleen beschikbaar voor hoofdbeheerders.

- Klik met de rechtermuisknop op de locatie in de organisatie waar u de nieuwe beheerdersgroep wilt toevoegen en klik op **Groep maken**.
  - Om de nieuwe beheerdersgroep toe te voegen op het hoofdniveau van de beheerdersgroep, klikt u met de rechtermuisknop op **Beheerders** in de organisatiestructuur
  - Om de nieuwe beheerdersgroep als een subgroep van een bestaande beheerdersgroep toe te voegen, klikt u met de rechtermuisknop in de organisatiestructuur

Een nieuwe beheerdersgroep wordt aan de organisatiestructuur toegevoegd op de gekozen locatie.

- Voer een **Groepsnaam** in en een **Omschrijving**.
- Onder **Status** selecteert u **Ingeschakeld** om de groep te activeren.
- Instellen van groepstoegangsrechten.

Optie	Beschrijving
<b>Standaard beheerdersrechten</b>	Wanneer de optie <b>Standaard beheerdersrechten</b> is geselecteerd, kunnen groepsleden technici beheren en toegang krijgen tot zowel het Beheercentrum als het Besturingscentrum.

Optie	Beschrijving
<b>Beperkte beheerdersrechten</b>	<p>Wanneer de optie <b>Beperkte beheerdersrechten</b> is geselecteerd, moet minimaal één suboptie worden geselecteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecteer <b>Toegang verlenen tot Besturingscentrum</b> om toe te staan dat groepsleden toegang krijgen tot het Besturingscentrum.</li> <li>• Selecteer <b>Toegang verlenen tot Beheercentrum &gt; Rapporten</b> om toe te staan dat groepsleden alleen toegang krijgen tot het tabblad Rapporten in het Beheercentrum. Er zijn dan geen andere tabbladen zichtbaar.</li> </ul>

5. Klik op **Wijzigingen opslaan**.

## Een technicusgroep maken en toegangsrechten toewijzen

Hoofdbeheerders kunnen overal in de organisatie technicusgroepen maken, terwijl beheerders alleen groepen kunnen maken onder de technicusgroep waaraan ze zijn toegewezen. Hoofdbeheerders kunnen toegangsrechten vergrendelen zodat deze niet kunnen worden gewijzigd door een beheerder.

1. Klik met de rechtermuisknop op de locatie in de organisatie waar u de nieuwe technicusgroep wilt toevoegen en klik op **Groep maken**.
  - Om de nieuwe technicusgroep toe te voegen op het hoofdniveau van de technicusgroepen, klikt u met de rechtermuisknop op **Technici** in de organisatiestructuur
  - Om de nieuwe technicusgroep als een subgroep van een bestaande technicusgroep toe te voegen, klikt u met de rechtermuisknop in de organisatiestructuur

Een nieuwe technicusgroep wordt aan de organisatiestructuur toegevoegd op de gekozen locatie.

2. Voer een **Groepsnaam** in en een **Omschrijving**.
3. Onder **Status** selecteert u **Ingeschakeld** om de groep te activeren.
4. Instellen van groepstoegangsrechten.

Toegangsrecht	Beschrijving
<b>Chatten</b>	Schakelt het chatten in bij het starten van de sessie. Zie <a href="#">Over Chat-toegangsrechten</a> op pagina 19.
<b>Laat chat inschakelen/uitschakelen door technicus</b>	Groepsleden toegangsrechten geven om het chatten in- of uit te schakelen. Zie <a href="#">Over Chat-toegangsrechten</a> op pagina 19.
<b>Besturing op afstand starten</b>	Groepsleden toegangsrechten geven om een sessie met besturing op afstand te starten tijdens een actieve sessie.
<b>Bureaubladweergave starten</b>	Groepsleden toegangsrechten geven om een sessie voor weergave van bureaublad te starten tijdens een actieve sessie.
<b>Bestanden versturen</b>	Groepsleden toegangsrechten geven om bestanden naar een klant te versturen tijdens een actieve sessie.
<b>Bestanden ontvangen</b>	Groepsleden toegangsrechten geven om bestanden van een klant te ontvangen tijdens een actieve sessie.

Toegangsrecht	Beschrijving
<b>Toegang tot het tabblad Bestandsbeheer</b>	Groepsleden toegangsrechten geven tot het tabblad Bestandsbeheer in de Rescue Technician Console tijdens een actieve sessie.
	 <b>Opmerking:</b> Of er ook bestanden verzonden en/of ontvangen kunnen worden, hangt af van de toegangsrechten <b>Bestanden versturen</b> en <b>Bestanden ontvangen</b> . Dus groepsleden kunnen mogelijk toch bestanden verzenden en/of ontvangen, ook als ze niet beschikken over het toegangsrecht <b>Toegang tot tabblad Bestandsbeheer</b> .
	Als de toegangsrecht <b>Bestanden beheren</b> is ingeschakeld, kunnen leden van de groep tijdens een actieve sessie de bestanden van een klant beheren.
<b>URL's versturen</b>	Groepsleden toegangsrechten geven om een URL te versturen die wordt geopend op het apparaat van de klant tijdens een actieve sessie.
<b>Systeeminformatie bekijken</b>	Groepsleden toegangsrechten geven de systeeminformatie van de klant te bekijken tijdens een actieve sessie op een computer of mobiel apparaat. Niet van toepassing op Click2Fix.
<b>Opnieuw opstarten</b>	Groepsleden toegangsrechten geven het apparaat van de klant opnieuw op te starten tijdens een actieve sessie.
<b>Sessies opnemen</b>	<p>Groepsleden toegangsrechten geven schermopnamen van een sessie te maken.</p> <p>Wanneer <b>alleen met toestemming klant</b> is geselecteerd, mogen groepsleden het scherm van een klant alleen met toestemming van de klant opnemen. Aan de klanten wordt altijd gevraagd om de technicus toegangsrechten te geven, ook wanneer <b>Eenmalige vraag voor alle toegangsrechten gebruiken</b> is ingeschakeld.</p>
<b>Privésessies starten</b>	Groepsleden toegangsrechten geven om een sessie te starten door middel van een privémethod (pincode, koppeling, sms met Rescue+Mobile, Calling Card).
<b>Eenmalige vraag voor alle toegangsrechten gebruiken</b>	Klanten wordt eenmalig gevraagd om de technicus toegangsrechten te verlenen om op afstand handelingen uit te voeren. Anders wordt hij of zij om toestemming gevraagd bij elke handeling die de technicus uitvoert.
<b>Sessies overdragen</b>	<p>Groepsleden toestemming geven een sessie over te dragen naar een geldig lid van de organisatie. U beschikt over de volgende opties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>naar een willekeurige technicus</b> stelt technici in staat om sessies over te dragen aan elke andere technicus binnen de organisatie.</li> <li>• <b>naar specifieke technicusgroepen of kanalen</b> stelt technici in staat om sessies over te dragen aan geselecteerde technicusgroepen en kanalen.</li> </ul>



Toegangsrecht	Beschrijving
<b>Sessies onderbreken</b>	Groepsleden toestaan om sessies te pauzeren.
<b>Windows-aanmeldingsgegevens opvragen</b>	Groepsleden toegangsrechten geven om de Windows-aanmeldingsgegevens van een klant op te vragen tijdens een actieve sessie.
<b>Synchronisatie van Klembord toestaan</b>	Groepsleden toegangsrechten geven om het klembord van de klant te synchroniseren met hun eigen klembord. Alles wat op de ene computer wordt gekopieerd, is automatisch beschikbaar voor plakken op de andere computer.
<b>De Calling Card implementeren</b>	Groepsleden toegangsrechten geven om de Calling Card Applet op het bureaublad van de klant te implementeren.
<b>Schermen delen met klanten toestaan</b>	Groepsleden toegangsrechten geven om hun bureaublad met klanten te kunnen delen.
<b>Uitnodigingen tot samenwerking versturen</b>	Groepsleden toestemming geven om andere technici voor een actieve sessie uit te kunnen nodigen. U beschikt over de volgende opties: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>naar een willekeurige technicus</b> stelt technici in staat om elke andere technicus binnen de organisatie uit te nodigen.</li> <li>• <b>naar specifieke technicusgroepen</b> stelt technici in staat om leden van de geselecteerde technicusgroepen uit te nodigen.</li> </ul>
<b>Externe technici uitnodigen</b>	Groepsleden toestemming geven om binnen een sessie met personen samen te werken die extern aan uw Rescue-organisatie werkzaam zijn. Externe technici hoeven niet zelf over een Rescue-abonnement te beschikken. Dat houdt in dat ze niet als gebruikers binnen uw Rescue-account geconfigureerd zijn. U beschikt over de volgende opties: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>iedereen kan worden uitgenodigd</b> hiermee kunnen technici een uitnodigingen naar ieder e-mailadres sturen.</li> <li>• <b>alleen goedgekeurd</b> hiermee kunnen technici alleen goedgekeurde personen, die zijn toegevoegd aan de Externe-technicusgroepen, uitnodigen.</li> </ul>
<b>In-line bewerken van de wachtrij</b>	Groepsleden toegangsrechten geven om Aangepaste velden tijdens een sessie te kunnen bewerken.
<b>Scriptimplementatie</b>	Groepsleden toegangsrechten geven om scripts te implementeren binnen het systeem van de klant.
<b>Geneste scripts uitvoeren</b>	Groepsleden toegangsrechten geven om handmatig geneste scripts uit te voeren, door op de knop <b>Script uitvoeren</b> op het tabblad <b>Opnieuw opstarten</b> van de Technician Console te klikken.
<b>Onbeheerde toegang</b>	Via Onbeheerde toegang kan een technicus verbinding maken met een computer op afstand wanneer er geen gebruiker aanwezig is. Groepsleden toestemming geven om goedkeuring aan te vragen voor het benaderen van de computer van de klant, wanneer de klant niet aanwezig is en zo onbeheerde sessies te starten.

Toegangsrecht	Beschrijving
<b>Op het LAN-netwerk verbinden</b>	Groepsleden toegangsrechten geven om verbinding te maken met onbeheerde computers op het LAN-netwerk. Geen interactie van de klant nodig.
<b>De instellingen van het mobiele apparaat configureren</b>	Groepsleden toegangsrechten geven om de instellingen van mobiele apparaten te beheren via het tabblad Apparaatconfiguratie in de Technician Console. Niet van toepassing op Click2Fix.
<b>Click2Fix voor mobiel</b>	Als dit geselecteerd is zullen alle sessies via een mobiel apparaat standaard in het Click2Fix-tabblad komen.
<b>Klassiek mobiel display</b>	Activeer het traditionele Customer Display-tabblad voor mobiele sessies.
<b>Rescue Lens</b>	Groepsleden toestaan om sessies van Rescue Lens te starten. Met Rescue Lens kunnen klanten hun mobiele apparaat gebruiken om live video te streamen naar een technicus.
<b>Schermafdruck</b>	Groepsleden toestemming geven om een schermafdruck van het scherm van de klant te maken tijdens een sessie.

5. Klik op **Wijzigingen opslaan**.

## Uitgeschakelde functies verbergen

Om ervoor te zorgen dat technici zich op de juiste hulpmiddelen voor de opdracht kunnen concentreren, verbergt de Technician Console bepaalde tabbladen en knoppen wanneer een technicus niet de toegangsrechten heeft om de betreffende functie te gebruiken.

Om dit te verbergen...	Schakel dit recht uit op het tabblad Organisatie...
Knop Sessie voor besturing op afstand starten op het tabblad Bureaublad van de klant	Besturing op afstand starten
Knop Bureaubladweergave starten op het tabblad Bureaublad van de klant	Bureaubladweergave starten
Tabblad Bestandsbeheer	Toegang tot het tabblad Bestandsbeheer of Bestanden versturen, bestanden ontvangen, en bestanden beheren
Tabblad Systeeminformatie	Systeeminformatie bekijken
Tabblad Opnieuw opstarten	Opnieuw opstarten
Tabblad Calling Card	De Calling Card implementeren
Tabblad Scripts	Scriptimplementatie en geneste scripts uitvoeren
Tabblad onbeheerde toegang	Onbeheerde toegang
Tabblad Apparaatconfiguratie	De instellingen van het mobiele apparaat configureren

Om dit te verbergen...	Schakel dit recht uit op het tabblad Organisatie...
Customer Display-tabblad voor mobiele sessies	Klassiek mobiel display
Click2Fix-tabblad voor mobiele sessies	Click2Fix voor mobiel

## Over Chat-toegangsrechten

Een beheerder stelt toegangsrechten van de technicusgroep in om de functie Chat inschakelen/uitschakelen op het tabblad Organisatie te gebruiken.

<input checked="" type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Laat Chat Inschakelen/Uitschakelen door Technicus	Selecteer alleen <b>Chat</b> om Chat bij het starten van de sessie in te schakelen.
<input checked="" type="checkbox"/> Chat <input checked="" type="checkbox"/> Laat Chat Inschakelen/Uitschakelen door Technicus	Selecteer <b>Chat</b> plus <b>Laat chat inschakelen/uitschakelen door technicus</b> om Chat bij het starten van de sessie in te schakelen en technici in staat te stellen de Chat-functie tijdens de sessie in en uit te schakelen.
<input type="checkbox"/> Chat <input checked="" type="checkbox"/> Laat Chat Inschakelen/Uitschakelen door Technicus	Selecteer alleen <b>Laat chat inschakelen/uitschakelen door technicus</b> om Chat bij het starten van de sessie uit te schakelen, en technici in staat te stellen de Chat-functie tijdens de sessie in en uit te schakelen.
<input type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Laat Chat Inschakelen/Uitschakelen door Technicus	Als geen van beide opties geselecteerd is, is de chatfunctie bij aanvang van de sessie uitgeschakeld en mogen technici de chatfunctie tijdens de sessie niet omschakelen.



**Opmerking:** De bovengenoemde instellingen gelden voor sessies die worden gestart door de Rescue Applet uit te voeren. Voor Instant Chat-sessies is de chatfunctie altijd ingeschakeld.

## Een technicus toevoegen

Toegangsrechten voor technici worden overgenomen van de technicusgroep.

1. Klik met de rechtermuisknop op de technicusgroep waaraan u de nieuwe technicus wilt toevoegen en klik op **Technicus maken**.
2. Zorg ervoor dat de gebruiker met wie u wilt werken, is geselecteerd in de organisatiestructuur en klik op het tabblad **Organisatie**. De pagina Configuratie wordt weergegeven.
3. Bewerk de volgende opties:

Optie	Beschrijving
<b>Naam</b>	De naam van de gebruiker zoals deze weergegeven zal worden in de organisatiestructuur en in de Technician Console, wanneer er een licentie is gekocht.

Optie	Beschrijving
<b>Bijnaam</b>	De naam van de gebruiker zoals deze tijdens een sessie zal worden weergegeven aan de klant. Voorbeeld: <i>[10:46 AM] Chat-sessie tot stand gebracht met Bijnaam.</i>
<b>E-mail</b>	Het e-mailadres dat de gebruiker zal gebruiken voor de aanmelding in LogMeIn Rescue.
<b>ID voor enkelvoudige aanmelding</b>	Het identificatienummer dat de gebruiker zal gebruiken voor de aanmelding wanneer Enkelvoudige aanmelding is geactiveerd.
<b>Beschrijving</b>	Dit is ter referentie voor uzelf.
<b>Nieuw wachtwoord</b>	Het wachtwoord dat de gebruiker zal gebruiken voor de aanmelding in LogMeIn Rescue.
<b>Minimale wachtwoordlengte</b>	De minimaal vereiste wachtwoordlengte zoals die is ingesteld op het tabblad <b>Algemene instellingen</b> onder <b>Wachtwoordbeleid</b> .

- Onder **Status** selecteert u **Ingeschakeld** om de gebruiker te activeren.
- Klik op **Wijzigingen opslaan**.



**Opmerking:** Om een technicus naar een andere groep over te brengen, selecteert u een technicus in de organisatiestructuur en sleept u deze naar de gewenste technicusgroep of gebruikt u de vervolgkeuzelijst **Naar technicusgroep verplaatsen** op de configuratiepagina.

## Algemeen wachtwoordbeleid instellen

Hoofdbeheerders kunnen wachtwoordbeleid instellen dat van toepassing is op alle gebruikers in de Rescue organisatie.

- Selecteer het tabblad **Algemene instellingen**.
- Onder **Wachtwoordbeleid**, maakt u een selectie uit de volgende opties:

Optie	Beschrijving
<b>Minimale wachtwoordlengte</b>	<p>Specificeer de minimale wachtwoordlengte die door alle leden van de organisatie moet worden aangehouden.</p> <p>Elk wachtwoord moet uit minimaal 8 tekens bestaan. Wachtwoorden bestaan uit vier soorten tekens: kleine letters ("abc"); hoofdletters ("ABC"); numeriek ("123"); en speciaal ("%#&amp;").</p> <p>Er kunnen drie wachtwoordsterktes worden toegewezen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Goed:</b> 3 lettertekentypes, maar sommige herhaalde lettertekens, bijv. "Sampla12"</li> <li>• <b>Sterk:</b> 3 lettertekentypes, geen herhaalde lettertekens, bijv. "Sample12" of 4 lettertekentypes, maar met sommige herhaalde lettertekens, bijv. "Sampla1%"</li> <li>• <b>Uitstekend:</b> 4 lettertekentypes, maar geen herhaalde lettertekens, bijv. "Sample1%"</li> </ul>

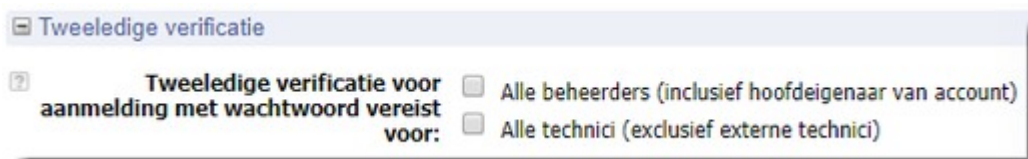
Optie	Beschrijving
<b>Maximale wachtwoordleeftijd</b>	Specificeer het maximaal aantal dagen dat een wachtwoord geldig blijft (0 = geen beperking).
<b>Waarschuwing voordat wachtwoord verloopt</b>	Waarschuw gebruikers dat hun wachtwoord binnen het opgegeven aantal dagen zal vervallen (0 = geen waarschuwing).
<b>Wijzigingen in het beheerderswachtwoord dwingen gebruiker wachtwoord bij volgende aanmelding te wijzigen</b>	Hiermee dwingt u een gebruiker om zijn of haar wachtwoord te wijzigen bij de volgende aanmelding bij zijn/haar account als het Rescue-wachtwoord is gewijzigd. Nadat de gebruiker met het nieuwe wachtwoord, dat door de beheerder is gemaakt, is aangemeld, zal de gebruiker worden gevraagd om zijn/haar eigen nieuwe wachtwoord te maken.


- Klik op **Wijzigingen opslaan**.  
De instellingen worden toegepast op alle gebruikers binnen uw Rescue-organisatie.

## Tweeledige verificatie afdwingen

Hoofdbeheerders kunnen een extra beschermingslaag toevoegen aan een Rescue-account door leden van de organisatie te verplichten tweeledige verificatie te gebruiken als zij zich aanmelden bij Rescue.

- Selecteer het tabblad **Algemene instellingen**.
- Selecteer bij **Tweeledige verificatie** welke leden van uw organisatie tweeledige verificatie moeten gebruiken als ze zich aanmelden bij de Rescue-website en de Technician Console op hun bureaublad, of als ze hun wachtwoord voor een van beide willen wijzigen.



 **Opmerking:** Een hoofdbeheerder of een beheerder met zowel een beheerders- als een technicuslicentie is verplicht tweeledige verificatie te gebruiken als een van beide groepen is geselecteerd.

- Klik op **Wijzigingen opslaan**.  
De instellingen worden toegepast op alle geselecteerde gebruikers binnen uw Rescue-organisatie.

## Tweeledige verificatie resetten

Tweeledige verificatie moet worden gereset als een lid van de Rescue-organisatie die verplicht is hiermee te werken, de LastPass verificatie-app opnieuw moet installeren.

Voorbeelden van gevallen waarin de verificatie-app moet worden gereset:

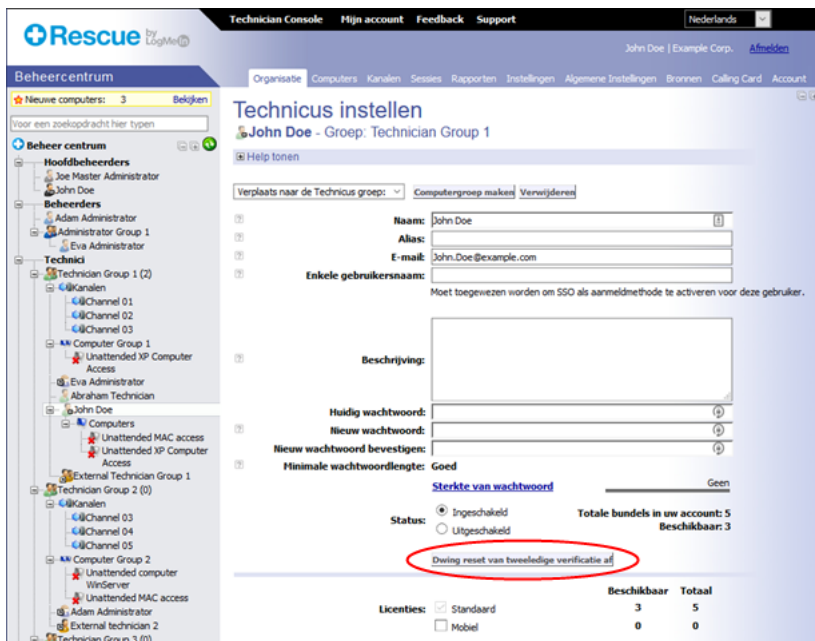
- De gebruiker verliest het mobiele apparaat waarop de verificatie-app is geïnstalleerd.
- De gebruiker neemt een nieuw mobiel apparaat in gebruik en moet nog een versie van de verificatie-app installeren.

- De verificatie-app loopt vast en er is geen andere manier om het probleem op te lossen.



**Opmerking:** Hoofdbeheerders kunnen tweeledige verificatie resetten voor alle leden van de organisatie voor wie deze functie is ingeschakeld. Beheerders kunnen tweeledige verificatie alleen resetten voor leden van de technicusgroepen waaraan zij zijn toegewezen.

1. Selecteer het tabblad **Organisatie**.
2. Selecteer in de organisatiestructuur het lid waarvoor u tweeledige verificatie wilt resetten.



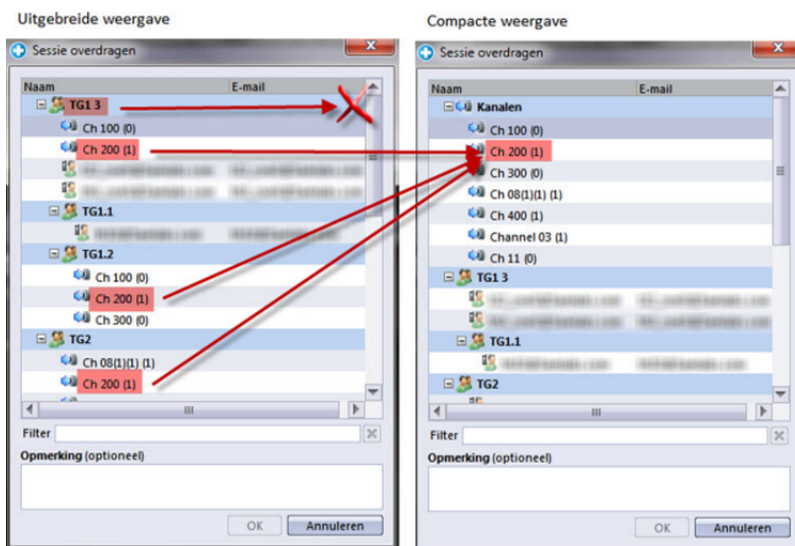
3. Klik op **Dwing reset van tweeledige verificatie af**.  
Het geselecteerde lid moet de eerstvolgende keer dat hij of zij zich aanmeldt de LastPass verificatie-app voor zijn of haar Rescue- account instellen.

## Weergave van hiërarchie in Technician Console instellen

De functie Weergave van hiërarchie geeft hoofdbeheerders de mogelijkheid om de organisatiehiërarchie te vereenvoudigen die wordt weergegeven aan gebruikers van Rescue bij het overdragen van sessies, het uitnodigen van andere technici of het kiezen van een technicus om te controleren.

1. Selecteer het tabblad **Algemene instellingen**.
2. Onder **Weergave van hiërarchie in Technician Console** maakt u een selectie uit de volgende opties:

Optie	Beschrijving
<b>Compacte weergave</b>	<p>Technici kunnen alleen de organisatie-eenheden zien die relevante doelen zijn voor de desbetreffende actie (sessies overdragen, uitnodigen van technicus of controlesessie).</p> <p>De <b>Compacte weergave</b> toont een totaaloverzicht van de kanalen (van elk kanaal wordt maar één exemplaar weergegeven).</p> <p> <b>Opmerking:</b> De functie Technicus controleren is beschikbaar voor beheerders met een technicusbundel.</p>
<b>Uitgebreide weergave</b>	De vensters <b>Sessies overdragen</b> , <b>Technicus uitnodigen</b> en <b>Technicus controleren</b> tonen de volledige organisatiestructuur. Kanalen worden weergegeven voor elke organisatie-eenheid waaraan ze zijn toegewezen.



3. Klik op **Wijzigingen opslaan**.  
De instellingen worden toegepast op alle gebruikers binnen uw Rescue-organisatie.

## Toegang beperken gebaseerd op een IP-adres

Gebruik de functie IP-beperking om toegang te verlenen of te weigeren tot Rescue naar gelang de opgegeven IP-adresbereiken.

### Toegang verlenen/weigeren tot alle componenten

Standaard hebben gebruikers van Rescue toegang tot alle Rescue-onderdelen vanaf elk IP-adres. U kunt toegang verlenen of weigeren tot alle Rescue-onderdelen, inclusief het Rescue Beheercentrum en de Technician Console, naar gelang de opgegeven IP-adresbereiken.

1. Selecteer het tabblad **Algemene instellingen**.

2. In **IP-beperkingen (Global)** vult u de velden **Nieuwe uitzondering toevoegen** aan, om toegang tot alle componenten van Rescue te *verlenen* vanaf alle IP-adressen, behalve de opgegeven adressen.

**IP-beperkingen (Global)**

? **Standaard wordt alle gebruikers:**  Verleende toegang  
 Geweigerde toegang

**Behalve de volgende:**

Toegang	IP-adres (subnetmasker)	
Geweigerd	5.5.5.5 (255.255.255.255)	<input type="button" value="Verwijderen"/>

**Nieuwe uitzondering toevoegen:**

Netwerk-ID:  .  .  .

Subnetmasker:  .  .  .

3. Om toegang tot alle componenten van Rescue vanaf alle IP-adressen te *weigeren*, behalve de opgegeven adressen, selecteert u **Geweigerde toegang** en voert u het overeenkomstige Netwerk-ID in.

**IP-beperkingen (Global)**

? **Standaard wordt alle gebruikers:**  Verleende toegang  
 Geweigerde toegang

**Behalve de volgende:**

Toegang	IP-adres (subnetmasker)	
Verleend	5.5.5.5 (255.255.255.255)	<input type="button" value="Verwijderen"/>

**Nieuwe uitzondering toevoegen:**

Netwerk-ID:  .  .  .

Subnetmasker:  .  .  .

Gebruikers van het Rescue-account zullen alleen toegang kunnen krijgen tot componenten van Rescue vanaf het adres dat ingesteld is als een uitzondering.

### Toegang verlenen/weigeren tot Technician Console

Standaard hebben technici toegang tot de Technician Console vanaf elk IP-adres. U kunt toegang verlenen of weigeren tot de Technician Console naar gelang de opgegeven IP-adresbereiken.

Deze instellingen hebben geen invloed op extern samenwerkende technici.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. In **IP-beperkingen (Technician Console)**, vult u de velden **Nieuwe uitzondering toevoegen** in, om *toegang tot de Technician Console te verlenen vanaf alle IP-adressen*, behalve de opgegeven adressen.



IP-beperkingen (Technician Console)

Alle Technician Consoles zullen standaard zijn:  Verleende toegang  
 Geweigerde toegang

Behalve de volgende:

Toegang	IP-adres (subnetmasker)	
Geweigerd	5.5.5.5 (255.255.255.255)	<input type="button" value="Verwijderen"/>

Nieuwe uitzondering toevoegen:

Netwerk-ID:  .  .  .

Subnetmasker:  .  .  .



**Opmerking:** Als een technicus geen toegang heeft tot de Technician Console, controleer dan onder **Algemene instellingen > IP-beperkingen (Global)** of ook toegang is verleend tot alle componenten van Rescue.

- Om *toegang* tot de Technician Console vanaf alle IP-adressen te weigeren, behalve zij die opgegeven zijn, selecteert u **Geweigerde toegang** en voert u het overeenkomstige Netwerk-ID in.

IP-beperkingen (Technician Console)

Alle Technician Consoles zullen standaard zijn:  Verleende toegang  
 Geweigerde toegang

Behalve de volgende:

Toegang	IP-adres (subnetmasker)	
Verleend	100.100.100.100 (255.255.255.255)	<input type="button" value="Verwijderen"/>

Nieuwe uitzondering toevoegen:

Netwerk-ID:  .  .  .

Subnetmasker:  .  .  .

Gebruikers in de technicusgroep zullen alleen toegang kunnen krijgen tot de Technician Console vanuit het adres dat ingesteld is als een uitzondering.



**Opmerking:** Als een technicus geen toegang heeft tot de Technician Console, controleer dan onder **Algemene instellingen > IP-beperkingen (Global)** of toegang is verleend tot alle componenten van Rescue.

- Sla de wijzigingen op.

---

# Instellen van kanalen

## Over kanalen

Klanten kunnen kanalen gebruiken om Rescue -supportsessies te starten door op een URL te klikken die in uw website geïntegreerd is, of via de Calling Card.

Inkomende sessies worden toegevoegd aan de wachtrij voor alle leden van een technicusgroep die toegewezen is aan een kanaal. Een inkomende kanaalsessie zal voor alle technicus in een groep worden weergegeven totdat deze opgehaald is of totdat een time-out is opgetreden.

Rescue voorziet tien kanalen voor flexibele routing van de sessie.

## Een kanaal toewijzen aan een technicusgroep

Kanalen kunnen worden toegewezen aan een technicusgroep door een hoofdbeheerder of een beheerder die verantwoordelijk is voor die technicusgroep.

De kanalen worden standaard 'Kanaal 1', 'Kanaal 2' enzovoort genoemd. U kunt geen nieuwe kanalen maken; u kunt alleen de naam ervan wijzigen.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waaraan u een kanaal wilt toewijzen.
2. Selecteer het tabblad **Kanalen**.
3. Schakel in het tabblad Kanalen het selectievakje in naast de kanalen die u wilt toewijzen aan de geselecteerde technicusgroep.  
De toewijzing wordt onmiddellijk toegepast in het beheercentrum. Iedere technicus die aangemeld is in de Technician Console moet zich afmelden en vervolgens weer aanmelden voordat de wijziging is toegepast.

## Een kanaal gebruiksklaar maken

Hoofdbeheerders kunnen kanaalgegevens configureren en een kanaallink of vormcode integreren in uw support site.

1. Selecteer in de organisatiestructuur het **kanaal** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Kanalen**. De pagina Kanaalconfiguratie wordt weergegeven.
3. Voer een **Kanaalnaam** in.  
Deze zullen zowel in het beheercentrum als in de Technician Console worden gezien.
4. Voer een **Omschrijving** in (optioneel). Dit is ter referentie voor uzelf.
5. Kopieer de overeenkomstige kanaallink of code voor het kanaaltype van uw voorkeur.

Optie	Beschrijving
<b>Kanaalkoppeling</b>	Deze methode geeft u de mogelijkheid om een eenvoudige link in uw website/intranet te bouwen. Klanten klikken op de link op een supportsessie tot stand te brengen.
<b>Aangepast live-supportformulier</b>	Via deze methode kunt u zowel een link als een vragenlijst, die uw klanten moeten invullen, op uw website/intranet plaatsen.
<b>Aangepast live-supportformulier met zelf-gehoste Instant Chat</b>	Zie voor gedetailleerde informatie met betrekking tot Instant Chat, en aanpassing en integratie van Instant Chat, de Engelstalige handleiding voor het aanpassen en integreren van LogMeIn Rescue <a href="#">LogMeIn Rescue Customization and Integration Guide</a> .

6. Een kanaalkoppeling of vormcode integreren in uw support-site.



**Opmerking:** Kanaalintegratie kan het beste worden uitgevoerd door een ervaren webontwikkelaar.

## Een individuele technicus uit een kanaal verwijderen

Technici en kanalen worden toegewezen aan technicusgroepen. Elke technicus kan standaard werken met sessies in elk kanaal dat is toegewezen aan zijn of haar technicusgroep. Ga als volgt te werk om een individuele technicus de toegang tot een kanaal te ontfemen:

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicus** die u uit een kanaal wilt verwijderen.
2. Selecteer het tabblad **Kanalen**.  
Op dit tabblad wordt een lijst met kanalen weergegeven die aan de geselecteerde technicus zijn toegewezen.
3. Verwijder in het tabblad Kanalen het vinkje naast het vakje **Toegewezen aan...** voor elk kanaal waartoe de toegang moet worden beperkt.  
De toewijzing wordt onmiddellijk toegepast in het beheercentrum. Iedere technicus die aangemeld is in de Technician Console moet zich afmelden en vervolgens weer aanmelden voordat de wijziging is toegepast.

### **Voorbeeld: toegang tot een kanaal weigeren aan een individuele technicus**

Deze functie is handig als u kanalen op product- of platformbasis gebruikt en als u technici hebt die nog niet volledig bepaalde producten of platforms kunnen ondersteunen.

Laten we aannemen dat u het Windows kanaal en het Mac kanaal hebt toegewezen aan Technicusgroep 1. Alle technici in Technicusgroep 1, behalve de technicus met de naam "Voorbeeld Technicus" hebben de bekwamen om problemen met Mac op te lossen. In dit geval kunt u de toegang van "Voorbeeld Technicus" tot het Mac-kanaal ontfemen. "Voorbeeld Technicus" zal sessies op het Windows-kanaal zien binnenkomen, maar niet op het Mac-kanaal. Zodra "Voorbeeld Technicus" de vaardigheden heeft om Mac-sessies af te handelen, kunt u hem opnieuw toewijzen aan het Mac-kanaal.

---

## Een kanaal testen

Test een kanaal om te controleren of het correct werkt.

1. Selecteer in de organisatiestructuur het kanaal dat u wilt testen.
2. Selecteer het tabblad **Kanalen**.
3. Klik op **Kanaal testen (standaard)** of **Kanaal testen (Instant Chat)** zoals gewenst.  
Download en start de applet wanneer gevraagd.
4. Selecteer het tabblad **Sessies**.  
Als het kanaal goed werkt, wordt de testsessie weergegeven in de overeenkomstige wachtrij.

---

# Instellen van de applet

## Instellen van de standaard applet (standaard voor Instant Chat)

Selecteer of u de Rescue Applet of Instant Chat wilt uitvoeren aan het begin van een willekeurige sessie op een pc of Mac.



**Opmerking:** Instant Chat wordt standaard voor alle sessies met iPalmPre-apparaten uitgevoerd. Er zijn geen instellingen vereist.

1. In de organisatiestructuur selecteert u het **kanaal** of de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Ga naar het gedeelte **Klantapplet**.
4. Kies een **Uitvoertype**:
  - Kies **Instant Chat gebruiken** om alle sessies voor het geselecteerde kanaal of de groep als Instant Chat sessies te activeren in de stand Alleen-chatten.
  - Kies **Standaard** om alle sessies voor het geselecteerde kanaal of de groep te activeren als standaard Rescue Applet sessies.
5. Voor de standaard Rescue Applet, kunt u de volgende opties selecteren:
  - Selecteer **Weergave download webpagina Klantapplet** om klanten een standaard webpagina te tonen die uitlegt hoe de Applet gedownload moet worden.
  - Selecteer **Gebruik ActiveX Klantapplet** wanneer u een ActiveX component wilt installeren op het apparaat van de klant dat de applet zal downloaden en automatisch de applet zal uitvoeren. Gebruik deze functie om beperkingen met betrekking tot het rechtsreeks downloaden van EXE-bestanden te omzeilen of om het aantal vereiste stappen voor het tot stand brengen van een verbinding, te verminderen.
6. Sla de wijzigingen op.
  - Klik op **Wijzigingen opslaan** om de instellingen te activeren voor het huidige kanaal of de huidige technicusgroep.
  - Klik op **Instellingen opslaan op alle kanalen / in alle groepen** om dezelfde instellingen op alle kanalen of technicusgroepen binnen uw organisatie toe te passen.

## Instellen van de servicebesturing van het Windows systeem

De Rescue Applet wordt standaard gestart als normale toepassing. U kunt Rescue zo instellen zodat de applet als een Windows-systeemservice wordt gelanceerd wanneer de klant beheerdersrechten heeft voor Windows.

1. In de organisatiestructuur selecteert u het **kanaal** of de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.

- 
3. In **Klantapplet**, gaat u naar **Automatisch opstarten als Windows-systeemservice** en selecteert u de overeenkomstige opties:
    - Selecteer **wanneer klant beheerdersrechten heeft** om de applet op te starten als Windows-systeemservice wanneer de klant Windows-beheerdersrechten heeft.
    - Selecteer **and UAC is enabled (Gebruikersaccountbeheer is ingeschakeld)** om de Applet te lanceren als een Windows-systeemservice, wanneer de klant beheerdersrechten heeft maar werkt met een besturingssysteem waarop UAC ingeschakeld is.
  4. Sla de wijzigingen op.
    - Klik op **Wijzigingen opslaan** om de instellingen te activeren voor het huidige kanaal of de huidige technicusgroep.
    - Klik op **Instellingen opslaan op alle kanalen / in alle groepen** om dezelfde instellingen op alle kanalen of technicusgroepen binnen uw organisatie toe te passen.



**Opmerking:** Wanneer de klant geen beheerdersrechten heeft, of met een Mac werkt, kan de technicus handmatig de applet opnieuw opstarten zoals wordt beschreven in het gedeelte "De Rescue Applet opnieuw opstarten als Windows-systeemservice of Mac Daemon" van de gebruikershandleiding van de Technician Console.

## Instellen van de gegevensinvoerprioriteit voor de afstandsbediening van de muis en het toetsenbord

Tijdens een sessie voor besturing op afstand kan het gebeuren dat de technicus en de klant tegelijkertijd de muis of het toetsenbord gebruiken. Hier kunt u selecteren wiens handelingen voorrang hebben.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. In **Klantapplet** gaat u naar **Voorrang van muis- en toetsenbordhandelingen tijdens de bediening op afstand** en selecteert u de gebruiker wiens acties als eerste verwerkt moeten worden **Technicus** of **Klant**.
4. Sla de wijzigingen op.

## Geschatte wachttijd aan klanten tonen

Laat klanten weten hoe lang ze waarschijnlijk moeten wachten voordat een technicus hun sessie kan activeren.

### Voor een technicusgroep

Voor privéessies kunt u de geschatte wachttijd tonen. Rescue berekent de geschatte wachttijd op basis van de gemiddelde ophaaltijd voor de laatste tien sessies van een bepaalde technicus. De tijd wordt weergegeven in de applet, Calling Card of Instant Chat.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. In **Klantapplet**, selecteert u **Weergave verwachte wachttijd**.

4. Sla de wijzigingen op.
  - Klik op **Wijzigingen opslaan** om de instellingen te activeren voor het huidige kanaal of de huidige technicusgroep.
  - Klik op **Instellingen opslaan op alle kanalen / in alle groepen** om dezelfde instellingen op alle kanalen of technicusgroepen binnen uw organisatie toe te passen.

## Voor een kanaal

Voor kanaalsessies kunt u klanten de geschatte wachttijd tonen, of hun positie in de wachtrij. Rescue berekent de geschatte wachttijd op basis van de gemiddelde ophaaltijd voor de laatste tien sessies van een kanaal. De tijd of positie in de wachtrij wordt weergegeven in de applet, Calling Card, of Instant Chat.

1. Selecteer in de organisatiestructuur het **kanaal** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Kies welke informatie Rescue toont aan wachtende klanten.
  - Als u wilt dat Rescue de geschatte wachttijd weergeeft, kies dan onder **Klantapplet > Bericht voor wachtende klanten:** de optie **Geschatte wachttijd**.
  - Als u wilt dat Rescue de positie in de wachtrij weergeeft, kies dan onder **Klantapplet > Bericht voor wachtende klanten:** de optie **Positie in de wachtrij**.
4. Sla de wijzigingen op.
  - Klik op **Wijzigingen opslaan** om de instellingen te activeren voor het huidige kanaal of de huidige technicusgroep.
  - Klik op **Instellingen opslaan op alle kanalen / in alle groepen** om dezelfde instellingen op alle kanalen of technicusgroepen binnen uw organisatie toe te passen.

## Weergave van applet aanpassen

Een beheerder kan het uiterlijk van de applet aanpassen door aangepaste logo's en pictogrammen in te voegen.

1. In de organisatiestructuur selecteert u het **kanaal** of de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Onder **Klantapplet** gaat u naar **Logo's**.

Optie	Beschrijving
<b>Toepassingsnaam</b>	Voer de tekst in die bovenaan de Klantapplet, de mobiele applet, en Instant Chat moet worden weergegeven.
<b>Logo</b>	Upload het logo zodat het geselecteerde kanaal of de technicusgroep dit kan gebruiken. Het logo wordt in de rechterbovenhoek van de standaard applet, mobiele applet en Instant Chat weergegeven. Om een voorbeeld te bekijken dat aan alle vereisten voldoet, kunt u het sjabloon downloaden.
<b>Pictogram</b>	Upload het pictogram dat u wilt gebruiken. Het logo wordt in de linkerbovenhoek van de standaard applet, mobiele applet en Instant Chat weergegeven. Om

Optie	Beschrijving
	een voorbeeld te bekijken dat aan alle vereisten voldoet, kunt u het sjabloon downloaden.




**Opmerking:** De naam van uw organisatie wordt in de applet weergegeven zoals u deze hebt in gevuld in het veld **Organisatie** van **Mijn Account** > **Contactgegevens wijzigen**.

## Instellen van aangepaste Algemene voorwaarden

Laat klanten aangepaste Algemene voorwaarden zien nadat zij de Applet hebben gedownload, maar nog voordat de technicus kan beginnen met het verlenen van de service (terwijl de sessie de status **Bezig met verbinden** heeft).

1. In de organisatiestructuur selecteert u het **kanaal** of de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Onder **Klantapplet** gaat u naar **Algemene voorwaarden** en selecteert u een van de volgende opties:

Optie	Beschrijving
<b>Algemene voorwaarden gebruiken</b>	Selecteer <b>Algemene voorwaarden gebruiken</b> om klanten aangepaste Algemene voorwaarden te laten zien nadat zij de Applet of mobiele applet hebben gedownload, maar nog voordat de technicus kan beginnen met het verlenen van de service (terwijl de sessie de status <b>Bezig met verbinden</b> heeft).   <b>Opmerking:</b> Om klanten voldoende tijd te bieden om de Algemene voorwaarden te lezen, vergroot u de tijd die toegestaan is voordat er voor het maken van een verbinding een time-out optreedt (op het tabblad <b>Instellingen</b> onder <b>Time-outs</b> ).
<b>Algemene voorwaarden</b>	Typ of plak de tekst van de Algemene voorwaarden in het vak <b>Algemene voorwaarden</b> dat klanten die een computer of mobiel apparaat gebruiken, te zien krijgen. Alleen platte tekst. Geen opmaak. Geen lengtebeperking.
<b>Forceer het scrollen naar het einde.</b>	Selecteer <b>Forceer het scrollen naar het einde</b> om klanten te dwingen door de hele tekst van de Algemene voorwaarden te scrollen, voordat de knop <b>Accepteren</b> op de Applet of mobiele applet wordt geactiveerd.

4. Sla de wijzigingen op.
  - Klik op **Wijzigingen opslaan** om de instellingen te activeren voor het huidige kanaal of de huidige technicusgroep.
  - Klik op **Instellingen opslaan op alle kanalen / in alle groepen** om dezelfde instellingen op alle kanalen of technicusgroepen binnen uw organisatie toe te passen.

**Hoe werkt het?** Een sessie behoudt de status **Bezig met verbinden** zolang de klant de Algemene voorwaarden doorleest. Zodra de klant de Algemene voorwaarden heeft geaccepteerd, zal het chat-venster van de Applet verschijnen en wordt de verbinding met de technicus tot stand gebracht.



---

De sessie verschijnt als **Bezig met wachten** in de lijst van de technicus. Wanneer de klant de Algemene voorwaarden weigert, wordt de Applet gesloten en onmiddellijk gewist.

## De toets "Pause/Break" uitschakelen

Schakel de sneltoets "Pause/Break" uit, die klanten kunnen indrukken om alle toegangsrechten in te trekken en de huidige actie te beëindigen. Ook wanneer de Rescue Applet niet geselecteerd is.

1. In de organisatiestructuur selecteert u het **kanaal** of de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Onder **Klantapplet**, selecteert u **Schakel de sneltoets "Pause/Break" uit om toegangsrechten in te trekken**.
4. Sla de wijzigingen op.
  - Klik op **Wijzigingen opslaan** om de instellingen te activeren voor het huidige kanaal of de huidige technicusgroep.
  - Klik op **Instellingen opslaan op alle kanalen / in alle groepen** om dezelfde instellingen op alle kanalen of technicusgroepen binnen uw organisatie toe te passen.

De toets "Pause/Break" wordt uitgeschakeld als Rescue-sneltoets. Klanten worden gedwongen om op de rode X-knop op de applet-werkbalk te klikken, om toegangsrechten in te trekken en de huidige handeling te beëindigen.

### Voorbeeld van het gebruik van de toets "Pause/Break"

De technicus begint met de besturing van het bureaublad van de klant. De klant realiseert zich dat er vertrouwelijke informatie zichtbaar is op zijn bureaublad. De klant drukt op de **Pause/Break**-toets om de besturing op afstand onmiddellijk te beëindigen, ook al is de Rescue-applet niet geselecteerd op zijn bureaublad. De besturing op afstand wordt beëindigd; maar de sessie loopt door.

## De klant om toegangsrechten vragen aan het begin van een sessie

Stel de Rescue Applet zo in dat er een toestemmingsdialoogvenster wordt geopend, voordat er andere sessieactiviteiten plaatsvinden. Zo niet, dan worden klanten gewaarschuwd wanneer de technicus de eerste keer probeert een handeling op afstand uit te voeren; zoals het starten van besturing op afstand of het opvragen van systeeminformatie.

1. In de organisatiestructuur selecteert u het **kanaal** of de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. In **Klantenapplet** selecteert u **Vraag de klant om toestemming > Eenmalig als sessie start**.
4. Sla de wijzigingen op.
  - Klik op **Wijzigingen opslaan** om de instellingen te activeren voor het huidige kanaal of de huidige technicusgroep.
  - Klik op **Instellingen opslaan op alle kanalen / in alle groepen** om dezelfde instellingen op alle kanalen of technicusgroepen binnen uw organisatie toe te passen.

---

Zodra de applet is gedownload, wordt direct een dialoogvenster getoond waarin de klant gevraagd wordt om volledige toegangsrechten te verlenen voor de duur van de sessie.



**Opmerking:** Wanneer de klant tijdens het opstarten weigert de toegangsrechten te verlenen, wordt hij/zij opnieuw gevraagd zodra de technicus een nieuwe poging doet om op afstand actie te ondernemen. Wanneer de klant de eerste aanvraag accepteert, worden er geen verdere aanvragen gedaan.

---

# Rescue+Mobile instellen

## De Rescue+Mobile-extensie aanschaffen

Om u aan te melden voor een gratis proefperiode gaat u naar de [Rescue+Mobile-website](#).

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

## Ervoor zorgen dat technici mobiele apparaten kunnen ondersteunen

U moet de Rescue+Mobile-extensie activeren voor elke technicus waarvoor u een abonnement hebt aangeschaft.

1. Meldt u aan bij uw Rescue-account en open het beheercentrum.
2. Selecteer in de organisatiestructuur de technicus waarvoor u de Mobile-extensie wilt activeren.
3. Selecteer het tabblad **Organisatie**.
4. In **Licenties**, selecteert u **Mobiel**.  
Wanneer er de volgende keer wordt aangemeld, zal de gebruiker in staat zijn om smartphones te ondersteunen.

Voor verdere controle over de exacte functionaliteit die beschikbaar is voor technici stelt u voor een technicusgroep een of meer van de vele toegangsrechten voor mobiel in op het tabblad Organisatie of Instellingen.

Zie ook:

- [Een technicusgroep maken en toegangsrechten toewijzen](#) op pagina 15
- [Instellen van Click2Fix](#) op pagina 35
- [Toegangsrechten voor de configuratie van mobiele apparaten instellen](#) op pagina 38

## Instellen van Click2Fix

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

- Zorg dat het volgende toegangsrecht op groepsniveau is ingeschakeld in het Beheercentrum in het tabblad **Organisatie**, om leden van een technicusgroep toe te staan het tabblad Click2Fix weer te geven:
  - **Click2Fix voor mobiel** (standaard ingeschakeld)
- Selecteer deze extra opties om technici toe te staan om alle Click2Fix-widgets te gebruiken:
  - **Besturing op afstand starten**
  - **Bureaubladweergave starten**

- 
- Upload lijsten met toepassingen waarop gecontroleerd moet bij het starten van een sessie (**Checklist App-controle**)
  - Upload een bestand met firmware-vereisten en werk URL's bij (**Firmwaregegevens**)
  - Maak pakketten met access point settings (APN) die technici bij klanten kunnen doorvoeren, en wijs deze toe.
  - Upload lijsten met internet-snelkoppelingen die technici naar klanten kunnen doorvoeren en wijs deze toe.

## Instellen van Rescue om te controleren op ongewenste of ontbrekende apps (Checklist App-controle)

Upload een lijst met toepassingen waarnaar Rescue zal zoeken na het maken van verbinding met een Android of Blackberry-apparaat.

1. Selecteer het tabblad **Algemene instellingen**.
2. Klik onder **Instellingen mobiel apparaat** > **App Checker-lijst uploaden** op **Bladeren** en selecteer het bestand dat de lijst met toepassingen bevat waarvan uw wilt dat de technici ernaar kunnen zoeken.



**Opmerking:** Download het XML-sjabloonbestand om ervoor te zorgen dat u de goede indeling gebruikt.

3. Klik op **Uploaden**.  
Het geselecteerde bestand is geüpload.
4. Klik op **Wijzigingen opslaan**.  
De gegevens worden beschikbaar gemaakt op Click2Fix.

**Hoe werkt dit voor de technicus?** In de Technician Console brengt de Click2Fix-waarschuwbalk de technicus op de hoogte als er een ongewenste of ontbrekende app is ontdekt.

## Instellen van Rescue om te controleren op firmware-problemen

Upload een bestand dat Rescue gebruikt om te bepalen of de firmware op een apparaat actueel is. Het bestand bevat OS-eigenschappen en kan een link naar recente firmware bevatten.

1. Selecteer het tabblad **Algemene instellingen**.
2. Klik onder **Instellingen mobiel apparaat** > **Uploaden van firmwaregegevens** op **Bladeren** en selecteer het bestand met de firmwarevereisten en URL's die klanten naar de meest recente firmwareversies leiden.



**Opmerking:** Download het XML-sjabloonbestand om ervoor te zorgen dat u de goede indeling gebruikt.

3. Klik op **Uploaden**.  
Het geselecteerde bestand is geüpload.
4. Klik op **Wijzigingen opslaan**.  
De gegevens worden beschikbaar gemaakt op Click2Fix.

**Hoe werkt dit voor de technicus?** In de Technician Console brengt de Click2Fix-waarschuwbalk de technicus op de hoogte als er een verschil wordt geconstateerd tussen de firmware op het apparaat van de klant en de eigenschappen die gedefinieerd zijn in het geüploadde bestand.

## Instellen van Access Point Presets

Upload pakketten van APN-instellingen die technici naar het apparaat van een klant kunnen doorvoeren, en wijs deze toe.

1. Upload APN-pakketten. Dit doet u als volgt:
  - a) Selecteer het tabblad **Algemene instellingen**.
  - b) Klik onder **Instellingen mobiel apparaat > APN-instellingen** op **Nieuw**.
  - c) Voer waarden in voor verplichte velden en eventueel voor optionele instellingen:

Optie	Beschrijving
Naam toegangspunt (APN)	De korte benaming van het netwerk van de provider. (verplicht)
Ingestelde naam	De naam van de gebruiker zoals deze weergegeven zal worden in de Technician Console. (verplicht)
Proxy-server	Het IP-adres van de proxyserver van de provider waarmee het apparaat van de klant verbinding maakt.
Proxy-serverpoort	De poort die het apparaat van de klant gebruikt om te communiceren met de proxy-server.
Gebruikersnaam	De gebruikersnaam voor toegang tot de proxyserver van de provider.
Wachtwoord	Het wachtwoord voor toegang tot de proxyserver van de provider.
SERVER	Het IP-adres van de WAP-server van de provider.
MMSC	De URL van de MMS-server (Multimedia Messaging Service) van de provider.
MMS-proxy	Het IP-adres en de poort van de MMS-server van de provider.
MCC	Landcode mobiel (verplicht)
MNC	Netwerkkode mobiel (verplicht)
Type	Het type netwerk van de provider. Over het algemeen internet, mms, of standaard.

- d) Klik op **Toepassen** en **Wijzigingen opslaan**.
2. Als u de APN-pakketten hebt geüpload moet u ze beschikbaar maken voor technicusgroepen. Dit doet u als volgt:
    - a) Selecteer een technicusgroep.
    - b) Selecteer het tabblad **Instellingen**.
    - c) Selecteer onder **Beschikbaarheid APN-instelling** instellingen uit het rechter venster en klik op **Toevoegen** om ze beschikbaar te maken voor de groep.
    - d) Sla de wijzigingen op.

**Hoe werkt dit voor de technicus?** Technici gebruiken in de Technician Console de Click2Fix widget **Mobiel netwerk > Netwerkconfiguratie** om instellingen bij klanten door te voeren.

---

## Instellen van internet-snelkoppelingen

Upload een lijst met internet-snelkoppelingen en wijs ze toe aan technicusgroepen. Technici kunnen snelkoppelingen doorvoeren op de startpagina van een klant vanaf het tabblad Click2Fix, zo geven ze klanten toegang tot veelbezochte sites.

1. Upload de internet-snelkoppelingen waarvan u wilt dat technici ze kunnen doorvoeren. Dit doet u als volgt:
  - a) Selecteer het tabblad **Algemene instellingen**.
  - b) Klik onder **Instellingen mobiel apparaat > Internet-snelkoppelingen** op **Nieuw**.
  - c) Geef het pictogram een naam in het veld **Pictogramlabel**. Deze naam zien technici voordat ze doorsturen, en klanten nadat er is doorgestuurd.
  - d) Voer de **URL** in waarvan u wilt dat technici hem kunnen sturen.



**Opmerking:** Gebruik `http://` of indeling `https://`.

- e) Upload het **Pictogram** waarvan u wilt dat technici het kunnen sturen. Het pictogram zien technici voordat ze doorsturen, en klanten nadat er is doorgestuurd.



**Opmerking:** Pictogramvereisten:

- .png-indeling
- Zelfde breedte en hoogte
- Maximaal 512 pixels breed en hoog



**Opmerking:** Vergeet niet op **Uploaden** te klikken.

- f) Klik op **Toepassen** en **Wijzigingen opslaan**.
2. Als u de Internet-snelkoppelingen hebt geüpload moet u ze beschikbaar maken voor technicusgroepen. Dit doet u als volgt:
    - a) Selecteer een technicusgroep.
    - b) Selecteer het tabblad **Instellingen**.
    - c) Selecteer onder **Beschikbaarheid Internet-snelkoppeling** snelkoppelingen uit het rechter venster en klik op **Toevoegen** om ze beschikbaar te maken voor de groep.
    - d) Sla de wijzigingen op.

**Hoe werkt dit voor de technicus?** Technici gebruiken in de Technician Console de Click2Fix widget **Internet-snelkoppelingen** om Internet-snelkoppelingen bij klanten door te voeren.

## Toegangsrechten voor de configuratie van mobiele apparaten instellen

Stel de configuraties van het apparaat in die technici kunnen beheren tijdens sessies met een mobiel apparaat.

Deze instellingen hebben alleen betrekking op gebruikers met een Rescue+Mobile-licentie die lid zijn van een technicusgroep met toegangsrechten voor **De instellingen van het mobiele apparaat configureren**.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.

2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Onder **Configuratie van mobiel apparaat** selecteert u de functies die technici mogen gebruiken tijdens het werken met het tabblad Apparaatconfiguratie in de Technician Console. Deze instellingen zijn niet van toepassing op het tabblad Click2Fix.

Optie	Beschrijving
<b>E-mail (IMAP/POP)</b>	Technici toestaan om e-mailinstellingen te wijzigen op een iOS-apparaat.
<b>Uitwisseling ActiveSync</b>	Technici toestaan om Exchange ActiveSync-instellingen te wijzigen op een iOS-apparaat.
<b>Toegangspunt (APN)</b>	Technici toestaan om APN-instellingen te wijzigen op een Android of iOS-apparaat.
<b>Toegangscade</b>	Technici toestaan om toegangscade-instellingen te wijzigen op een iOS-apparaat.
<b>Beperkingen</b>	Technici toestaan om Beperkingen te wijzigen op een iOS-apparaat.
<b>Webclips</b>	Technici toestaan om webclips door te voeren op een iOS-apparaat.
<b>Wi-Fi</b>	Technici toestaan om WiFi-instellingen te wijzigen op een Android of iOS-apparaat.

4. Sla de wijzigingen op.

## Uitnodigings-sms voor sessie aanpassen

Pas het sms-bericht aan dat naar mobiele apparaten wordt verstuurd als een technicus een klant uitnodigt voor een Rescue-sessie.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Voer onder **Aanpassing uitnodigings-sms voor sessie** aangepaste waarden in:

Optie	Beschrijving
<b>Tekst boven URL</b>	De tekst die boven de download-URL van de applet wordt getoond.
<b>URL</b>	De URL waarop de ontvanger klikt om de applet te downloaden.
<b>Tekst onder URL</b>	De tekst die onder de download-URL van de applet wordt getoond. Deze moet de parameter bevatten voor het applet-identificatienummer: <code>\$PINCODE\$</code>
<b>Android-applet automatisch starten met sms</b>	Selecteer deze optie om te voorkomen dat de mobiele applet wordt gedownload wanneer het al op het Android-apparaat van een klant geïnstalleerd is. Een sms-listener zal de code van de inkomende sessie detecteren en de klant vragen om de sms te accepteren en de applet te lanceren.

4. Sla de wijzigingen op.

## Weergave van de mobiele applet aanpassen

Beheerders kunnen het logo wijzigen dat klanten te zien krijgen die een BlackBerry gebruiken.

1. In de organisatiestructuur selecteert u het **kanaal** of de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Onder **Klantapplet** uploadt u het logo zodat het geselecteerde kanaal of de technicusgroep dit kan gebruiken.

Het bestand moet een 78x32 bitmap (bmp) zijn van niet meer dan 8192 bytes.



**Opmerking:** Om een logovoorbeeld te bekijken dat aan alle vereisten voldoet, kunt u het logosjabloon downloaden.

## Opties voor de mobiele applet instellen

Gebruik deze instellingen om het gedrag van de Mobiele applet te bepalen.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de technicusgroep waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Onder **Mobile Applet**, maakt u een selectie uit de volgende opties:

Optie	Beschrijving
Weergeven van de algemene servicevoorwaarden	Gebruik deze functie om de dienstverleningsvoorwaarden van uw organisatie aan uw klanten kenbaar te maken. Voer de URL in waar uw dienstverleningsvoorwaarden zijn opgeslagen. Selecteer <b>alleen de eerste keer</b> wanneer u wilt dat uw klanten de dienstverleningsvoorwaarden alleen de eerste keer dat zij van uw diensten gebruik maken te zien krijgen, maar de volgende keren niet meer. Selecteer <b>elke keer</b> wanneer u wilt dat uw klanten de dienstverleningsvoorwaarden elke keer dat zij van uw diensten gebruik maken te zien krijgen.
Applet automatisch starten via sms	Selecteer <b>Applet automatisch starten via sms</b> om te voorkomen dat de mobiele applet wordt gedownload wanneer deze al op het apparaat van een klant geïnstalleerd is. Een sms-listener zal de code van de inkomende sessie detecteren en de klant vragen om de sms te accepteren en de applet te lanceren. Er is een vergelijkbare instelling voor Android onder <b>Aanpassing uitnodigings-sms voor sessie &gt; Android-applet automatisch starten met sms</b> .

4. Sla de wijzigingen op.
  - Klik op **Wijzigingen opslaan** om de instellingen toe te passen op de huidige technicusgroep.
  - Klik op **Instellingen opslaan van alle groepen** om dezelfde instelling voor alle technicusgroepen in uw organisatie toe te passen.




---

## Google Play-koppeling voor Android-sessies

Tijdens het maken van een verbinding met een Android-apparaat kunnen technici de klanten een Google Play-koppeling sturen in de sms met de sessie-uitnodiging.

Zo vraagt het bedrijf "ACME Support", bijvoorbeeld, van al haar klanten om de toepassing "Rescue Mobile voor ACME-support" te downloaden. Het is dan handiger om dit via de sms-koppeling te doen, want als men de klant direct naar Google Play stuurt, moeten ze zoeken naar de app.

 **Fastpath:** Beheerders kunnen de aangepaste koppeling instellen in **Algemene instellingen > Persoonlijke Google Play-url**.

**Hoe werkt het?** Wanneer de klant de sms met de sessie-uitnodiging opent, ziet hij of zij niet daadwerkelijk een Google Play-koppeling, maar een standaardkoppeling voor een Rescue-sessie <http://rescuemobile.com/xxxxxxx> waarbij xxxxxxx de pincode van de sessie is. De Rescue-service koppelt de pincode aan de technicus en stuurt de klant door naar de Google Play-koppeling die in het Beheercentrum is gedefinieerd.

# Rescue Lens instellen

## Technici toegang geven tot Rescue Lens

Groepsleden toestaan om sessies van Rescue Lens te starten. Met Rescue Lens kunnen klanten hun mobiele apparaat gebruiken om live video te streamen naar een technicus.

1. Meld u aan bij het LogMeIn Rescue Beheercentrum.
2. Selecteer in de organisatiestructuur de technicusgroep waarmee u wilt werken.
3. Selecteer het tabblad **Organisatie**.
4. Selecteer onder **Toegangsrechten** de optie **Rescue Lens**.



5. Klik op **Wijzigingen opslaan**.

## Audio inschakelen voor Rescue Lens

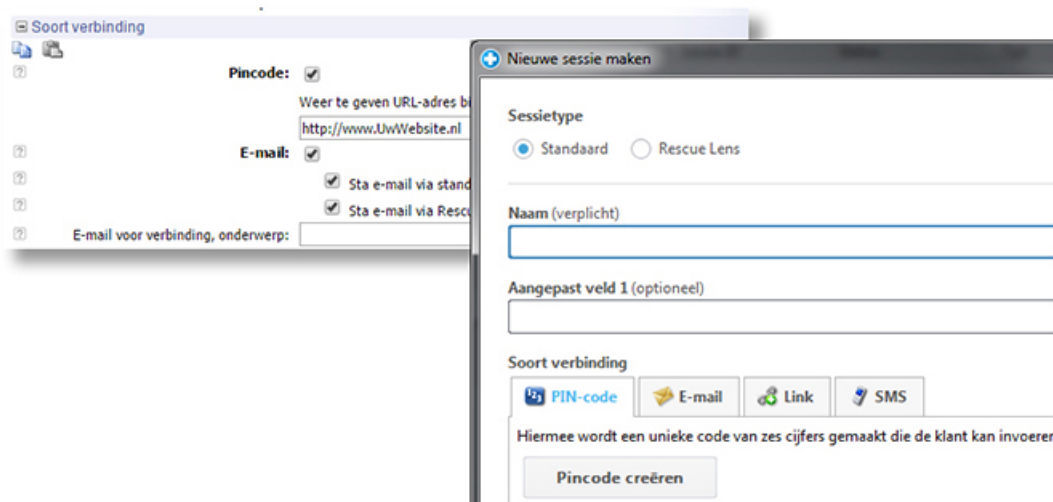
U kunt instellen dat alle Lens-sessies worden gestart met een actieve VoIP-verbinding tussen de technicus en de klant, die tijdens de sessie open blijft. Beide partijen kunnen het geluid dempen.

1. Meld u aan bij het LogMeIn Rescue Beheercentrum.
2. Selecteer in de organisatiestructuur de technicusgroep waarmee u wilt werken.
3. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
4. Selecteer onder **Rescue Lens** de optie **Audio inschakelen:**  
Voor de geselecteerde Technicusgroep worden alle Lens-sessies gestart met een actieve VoIP-verbinding tussen de technicus en de klant.
5. Sla de wijzigingen op.
  - Klik op **Wijzigingen opslaan** om de instellingen toe te passen op de huidige technicusgroep.
  - Klik op **Wijzigingen opslaan naar subgroepen** om de instellingen toe te passen op de huidige technicusgroep en alle bijbehorende subgroepen.
  - Klik op **Instellingen opslaan in alle groepen** om dezelfde instellingen voor alle technicusgroepen binnen uw organisatie toe te passen.

# Het starten en beheren van sessies bepalen

## De verbindingsmethodes die voor technici beschikbaar zijn instellen

Kies welke verbindingsmethodes voor technici beschikbaar gemaakt moet worden in het dialoogvenster **Nieuwe sessie maken** van de Technician Console.



1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Onder **Soort verbinding** kunt u de verbindingsmethodes kiezen die u wilt gebruiken.

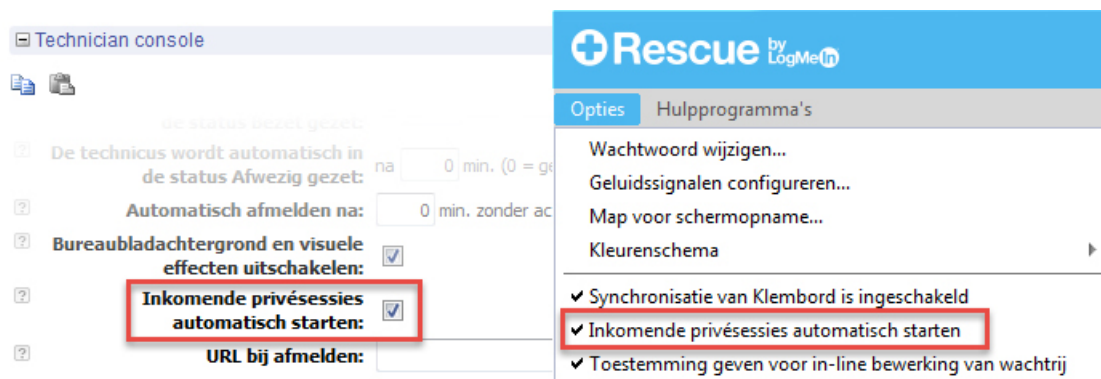
Optie	Beschrijving
<b>Pincode</b>	Sta technici toe de verbindingmethode via pincode te gebruiken. Voer de URL van de site in die klanten gebruiken om de sessie-pincode in te voeren. De waarde zal getoond worden aan technici op het tabblad code van het dialoogvenster Nieuwe Sessie Maken.
<b>E-mail via standaardclient toestaan</b>	Sta technici toe de verbindingmethode via e-mail te gebruiken en de e-mail via hun standaard e-mailclient te sturen.
<b>E-mail via Rescue-servers toestaan</b>	Sta technici toe de verbindingmethode via e-mail te gebruiken en de e-mail via de LogMeIn Rescue-servers te sturen.
<b>E-mail voor verbinding, onderwerp</b>	Dit is de standaardonderwerpregel voor alle e-mails voor sessieverbinding. Een technicus kan de onderwerpregel van zijn e-mailbericht in zijn e-mailclient wijzigen.
<b>Tekst e-mail voor verbinding</b>	Dit is de inleidende tekst voor alle e-mails voor sessieverbinding. Een technicus kan de tekst van zijn e-mailbericht in zijn e-mailclient wijzigen.

Optie	Beschrijving
Link	Sta technici toe de verbindingmethode via een koppeling te gebruiken.
SMS	Technici toestaan om via de sms-verbindingmethode privésessies te starten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor Rescue Lens-sessies beschikbaar voor alle technici met Rescue Lens-toegangsrechten.</li> <li>• Voor Rescue+Mobile-sessies beschikbaar voor technici met een Rescue+Mobile-licentie</li> </ul>

4. Sla de wijzigingen op.

## Alle privésessies automatisch laten starten

Beheerders kunnen instellen dat alle pincode-, link- en SMS-sessies direct van de status **Bezig** met verbinden naar **Actief** gaan. Technici kunnen de optie **Inkomende privé-sessies automatisch starten** niet wijzigen in de Technician Console.



1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. In de **Technician Console** selecteert u **Inkomende privésessies automatisch starten**.
4. Sla de wijzigingen op.

## Instellen van kanaalsessies om automatisch over te dragen

Verminder de wachttijd van de klant voor channel-based sessies door automatisch de wachtsessies naar een ander kanaal over te dragen. Stel de wachttijd in voordat een overdracht naar het geselecteerde ontvangende kanaal moet beginnen. De eigenlijke overdracht kan tot 90 seconden extra duren.

1. Selecteer in de organisatiestructuur het **kanaal** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. In **Sessiebeheer** gaat u naar **Wachtende sessies automatisch overdragen**.
4. Stel de wachttijd in (in minuten) voordat een overdracht naar het geselecteerde ontvangende kanaal moet beginnen.

5. Klik op **Wijzigingen opslaan**.



**Opmerking:** U kunt deze instelling niet voor alle kanalen opslaan.

Vanuit de technicus zal de status van automatisch overgedragen sessies worden weergegeven als **Uitgaand** in de oorspronkelijke kanaalwachtrij en als **Inkomend** in de ontvangende wachtrij.

## Kanaalsessies instellen om automatisch te beginnen

Verminder de wachttijd voor sessies die op kanalen gebaseerd zijn, door automatisch sessies te activeren bij de technicus die het minste werk heeft (gedefinieerd als de technicus met de minste actieve sessies of de langste tijd niet-actief bij de start van de sessie).

1. Selecteer in de organisatiestructuur het **kanaal** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. In **Sessiebeheer** selecteert u **Wachtende sessies automatisch starten**.  
Sessies zullen alleen automatisch starten wanneer de technicus een aantal sessies behandelt dat zich onder het percentage bevindt dat in de vervolgkeuzelijst ... **minder dan X actieve sessies** is bepaald.



**Opmerking:** Selecteer een waarde van 10 op de sessies automatisch te starten, onafhankelijk het aantal actieve sessies dat een technicus in behandeling heeft.

4. Klik op **Wijzigingen opslaan**.



**Opmerking:** U kunt deze instelling niet voor alle kanalen opslaan.

## Automatisch starten uitstellen voor kanaalsessies

Groepsleden vrijstellen van automatische toewijzing van wachtende sessies gedurende een instelbare periode na aanmelding bij de Technician Console.



**Opmerking:** Geldt alleen wanneer **Wachtende sessies automatisch starten** is ingeschakeld.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Stel bij **Technician Console > Automatisch starten na aanmelden uitstellen met** in hoe lang u wilt dat de geselecteerde groepsleden zijn vrijgesteld van toewijzing aan wachtende kanaalsessies.



**Opmerking:** De waarde 0 betekent dat er geen vrijstelling geldt.

4. Sla de wijzigingen op.

---

## Voorkomen dat technici sessies naar lege kanalen overdragen

Een beheerder kan ervoor zorgen dat technici alleen sessies overdragen aan een kanaal met een beschikbare technicus.

Met deze functie kunt u lange wachttijden voor klanten voorkomen als gevolg van het overdragen aan lege kanalen.

1. Selecteer in de organisatiestructuur het **kanaal** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. In **Sessiebeheer** schakelt u het selectievakje **Inkomende overdrachtsrestrictie** in.
4. Sla de wijzigingen op.
  - Klik op **Wijzigingen Opslaan** om de instelling te activeren voor het huidige kanaal.
  - Klik op **Instellingen opslaan voor alle kanalen** om dezelfde instelling voor alle kanalen in uw organisatie toe te passen.

## Een technicus vrijstellen van automatisch opstarten van kanaalsessie.

Een beheerder kan de optie automatisch starten van wachtende sessie voor individuele technici overschrijven.

Het gebruik van deze functie wordt aanbevolen voor supervisors die vrijgesteld moeten blijven van 'round-robin' sessierouting. Stelt u zich bijvoorbeeld voor dat u een beheerder heeft die inlogt als technicus om technici te monitoren met behulp van de monitorfunctie Technician Console. U wilt niet dat de beheerder wordt onderbroken door nieuwe sessies, dus selecteert u de optie **Wachtsessies nooit automatisch starten**.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de technicus die u wilt vrijstellen van routing van kanaalsessies.
2. Selecteer het tabblad **Organisatie**.
3. Selecteer **Wachtsessies nooit automatisch starten**.
4. Klik op **Wijzigingen opslaan**.

## Werkuren en gedrag bij "Geen technicus beschikbaar" voor een kanaal plannen

Pas werkuren aan een kanaal toe en stel het standaard gedrag als antwoord voor aanvragen in die aankomen wanneer er geen technicus beschikbaar is.

1. Selecteer in de organisatiestructuur het **kanaal** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. In **Geen technicus beschikbaar en Planning**, kiest u de **Begintijd** en **Eindtijd** voor uw werkdag.
4. Kies de **Tijdzone** die verbonden moet worden aan de geselecteerde werkuren.
5. Wis het vak naast iedere dag dat *geen* werkdag moet zijn.
6. Stel het standaard gedrag als antwoord op sessies die tijdens **werkuren aankomen wanneer er geen technicus beschikbaar is** en **tijdens niet-werkuren**.

Optie	Beschrijving
<b>Sessies actief houden</b>	Kies <b>Sessies actief houden</b> als u wilt dat alle sessies in een wachtrij worden geplaatst, zelfs als er geen technici online en beschikbaar zijn.
<b>Technici via e-mail over openstaande sessies informeren</b>	Selecteer <b>Technici via e-mail over openstaande sessies informeren</b> wanneer u een e-mail wilt verzenden naar de betreffende technici wanneer een verzoek voor support binnenkomt, maar wanneer er geen technicus aangemeld is. Een e-mailbericht van alerts@LogMeInRescue.com zal naar alle technici worden gezonden die dit verzoek om support kunnen behandelen.
<b>Sessies afbreken en deze webpagina aan de klant tonen</b>	Kies <b>Sessies afbreken en deze webpagina aan de klant tonen</b> als u een specifieke webpagina aan de klant wilt tonen wanneer er geen technici beschikbaar zijn. Voer de URL van de weer te geven webpagina in het juiste vak in.

7. Sla de wijzigingen op.

- Klik op **Wijzigingen Opslaan** om het formulier te activeren voor het huidige Kanaal.
- Klik op **Instellingen opslaan van alle kanalen** om dezelfde instelling voor alle Kanalen in uw organisatie toe te passen.

## Gedrag bij Geen technicus beschikbaar voor privésessies instellen

Stel het standaard gedrag in als antwoord op verzoeken die aankomen wanneer er geen technicus beschikbaar is.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Onder **Geen technicus beschikbaar** maakt u een selectie uit de volgende opties:

Optie	Beschrijving
<b>Sessies actief houden</b>	Kies <b>Sessies actief houden</b> als u wilt dat alle sessies in een wachtrij worden geplaatst, zelfs als er geen technici online en beschikbaar zijn.
<b>Technici via e-mail over openstaande sessies informeren</b>	Selecteer <b>Technici via e-mail over openstaande sessies informeren</b> wanneer u een e-mail wilt verzenden naar de betreffende technici wanneer een verzoek voor support binnenkomt, maar wanneer er geen technicus aangemeld is. Een e-mailbericht van alerts@LogMeInRescue.com zal naar alle technici worden gezonden die dit verzoek om support kunnen behandelen.
<b>Sessies afbreken en deze webpagina aan de klant tonen</b>	Kies <b>Sessies afbreken en deze webpagina aan de klant tonen</b> als u een specifieke webpagina aan de klant wilt tonen wanneer er geen technici beschikbaar zijn. Voer de URL van de weer te geven webpagina in het juiste vak in.

4. Sla de wijzigingen op.

---

## Time-outs en waarschuwingen instellen

1. In de organisatiestructuur selecteert u het **kanaal** of de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Onder **Time-outs** maakt u een selectie uit de volgende opties:

Optie	Beschrijving
<b>Geldigheidsperiode van privécode</b>	Dit is de tijd die een code of koppeling geldig blijft. Als een klant een sessie wil starten nadat deze tijd is verstreken, ontvangt hij een bericht met de mededeling dat de code of koppeling is verlopen.
<b>Verbonden sessies zullen time-out krijgen</b>	De tijd die een verbonden sessie geldig blijft. De sessie wordt uit de wachtrij van de Technician Console verwijderd nadat de opgegeven tijd is verstreken.
<b>Sessies in de wacht zullen time-out krijgen</b>	Het aantal minuten waarna een sessie in de wacht (een sessie in een wachtrij die nog niet is opgehaald) uit de wachtrij van een technicus wordt verwijderd. De sessie wordt in rood weergegeven voordat deze wordt verwijderd. Het aantal minuten kan tussen 1 en 999 liggen. De waarde 0 betekent dat een sessie nooit een time-out krijgt.
<b>Actieve sessie time-out</b>	Het aantal minuten waarna een actieve sessie wordt beëindigd als er geen handelingen worden verricht door de technicus of de klant. 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. Het aantal minuten kan tussen 1 en 999 liggen. De waarde 0 betekent dat een actieve sessie nooit een time-out krijgt. Onderbroken sessies krijgen nooit een time-out.
<b>Time-out alarmen</b>	Gebruik voorgedefinieerde kleuren om alarmen voor wachtende sessies en sessies met een time-out te markeren. De verbinding en/of wachttijden kunnen worden opgegeven in seconden, waaronder meerdere alarmen om wachtende sessies in de Technician Console naar het volgende niveau te verwijzen.

4. Sla de wijzigingen op.
  - Klik op **Wijzigingen opslaan** om de instellingen te activeren voor het huidige kanaal of de huidige technicusgroep.
  - Klik op **Instellingen opslaan op alle kanalen / in alle groepen** om dezelfde instellingen op alle kanalen of technicusgroepen binnen uw organisatie toe te passen.



---

## Sessies beheren: starten, overdragen, sluiten, onderbreken

Beheerders kunnen het tabblad Sessies gebruiken om LogMeIn Rescue-supportsessies te beheren. Een sessie kan rechtstreeks vanaf het tabblad **Sessies** worden gestart, overgedragen, gesloten of onderbroken.

### Sessie-informatie bekijken

Beheerders kunnen het tabblad Sessies gebruiken om LogMeIn Rescue-supportsessies te beheren. Een sessie kan rechtstreeks vanaf het tabblad Sessies worden gestart, overgedragen, gesloten of onderbroken.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep**, het **kanaal**, of de **technicus** waarvan u sessie-informatie wilt bekijken.
2. Selecteer het tabblad **Sessies**.  
Er worden sessies weergegeven voor de geselecteerde technicusgroep, kanaal of technicus. U kunt een eenvoudige schermafbeelding of actieve en wachtende sessies zien, inclusief de naam van de technicus of de technici die de sessies afhandelt, de begintijd van de sessies, en of de sessies in kanaal of privé zijn.



**Opmerking:** Als u sessie-informatie van een andere technicusgroep, kanaal of technicus wilt bekijken, selecteert u een nieuw item in de organisatiestructuur en het sessietabblad wordt vervolgens bijgewerkt.

### Een sessie starten vanuit het Beheercentrum

Sessies kunnen handmatig worden gestart, rechtstreeks vanuit het tabblad **Sessies** van het Beheercentrum.

1. Selecteer in het Beheercentrum de gewenste sessie uit de lijst op het tabblad **Sessies** en klik op **Starten**.  
Het dialoogvenster Sessie starten wordt weergegeven.
2. Selecteer de technicus, de technicusgroep of het kanaal waarvoor u de sessie wilt starten.  
U zult worden gevraagd om uw selectie te bevestigen.
3. Klik op **OK** om de sessie te starten.  
De sessie wordt weergegeven in de sessielijst van de technicus, de technicusgroep of het kanaal waarvoor de sessie is gestart.



**Opmerking:** Het kan zijn dat u op **Vernieuwen** moet klikken om de wijziging te zien.

---

## Een sessie overdragen

Sessies kunnen handmatig worden overgebracht, direct vanuit het tabblad **Sessies** van het Beheercentrum.



**Opmerking:** U kunt sessies met mobiele apparaten alleen overdragen aan technici met een geldig Rescue+Mobile-abonnement.

1. Selecteer de overeenkomstige sessie uit de sessielijst op het tabblad **Sessie** en klik op **Overdracht**. Het dialoogvenster Overdracht wordt weergegeven.
2. Typ een beschrijving in het vak **Opmerking** (bijvoorbeeld een reden voor de overdracht of een korte samenvatting van het probleem).
3. Selecteer de technicus, technicusgroep of het kanaal waaraan u de sessie wilt overdragen. U zult worden gevraagd om uw selectie te bevestigen.
4. Klik op **OK** om de overdracht uit te voeren.  
De sessie zal worden weergegeven in de sessielijst van de technicus, de technicusgroep of het kanaal waaraan deze is overgedragen.



**Opmerking:** Het kan zijn dat u op **Vernieuwen** moet klikken om de wijziging te zien.

De sessie wordt voor de oorspronkelijke technicus in de wachtrij van de Technician Console weergegeven als Overgedragen. Opmerkingen die de beheerder tijdens de overdracht heeft toegevoegd, zijn ook zichtbaar in het vak **Overgedragen door**.

---

# Controleren van het bureaublad van een technicus

## Het bureaublad van een technicus weergeven

Beheerders kunnen het bureaublad van de technici binnen hun organisatie vanuit de LogMeIn 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.



**Opmerking:** Technicus controleren wordt gestart vanuit de Technician Console, niet vanuit het Beheercentrum.

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.

## Instellen van de opties Technicus controleren

Instellen van verificatieverzoeken voor administrateurs die proberen het bureaublad van een technicus te controleren. Bepaal hoe technici geïnformeerd worden wanneer zij worden gecontroleerd.

1. Selecteer het tabblad **Algemene instellingen**.
2. Onder **Technicus controleren** maakt u een selectie uit de volgende opties:

Optie	Beschrijving
<b>Gegevens vereist voor verificatie</b>	Selecteer deze optie om het controleren alleen toe te staan aan gebruikers met een beheerdersaccount op de computer van de gecontroleerde technicus. Selecteer <b>alle gebruikers</b> om het controleren toe te staan aan gebruikers met elke willekeurige gebruikersaccount op de computer van de gecontroleerde technicus.
<b>Waarschuw technicus bij desktopcontrole</b>	Selecteer deze optie wanneer u wilt dat gecontroleerde technici een melding ontvangen wanneer zij worden gecontroleerd. Wanneer het ontvangen van meldingen is uitgeschakeld, krijgen technici een bericht te zien met een overzicht van gebruikers aan wie het is toegestaan om hun scherm te bekijken zonder dat hiervan een melding wordt gemaakt.

3. Klik op **Wijzigingen opslaan**.  
De instellingen worden toegepast op alle beheerders in uw Rescue organisatie.

---

# Prestatiegegevens bewaken: het Besturingscentrum

Het Besturingscentrum is een onderdeel van LogMeIn Rescue en is een krachtige tool dat het controleren van belangrijke prestatie-indicators binnen uw ondersteuningsorganisatie mogelijk maakt. U kunt het gebruiken om binnen uw organisatie prestatiegegevens te genereren en analyseren om zo gebruikerspatronen vast te stellen, brontoewijzing te optimaliseren en probleemgebieden te identificeren.

## De prestatiegegevens voor een kanaal controleren

1. Open in het Besturingscentrum de vervolgkeuzelijst en selecteer de eenheid die u wilt controleren.



**Opmerking:** Hoofdeigenaars van een account en hoofdbeheerders kunnen vanuit de hele organisatiestructuur toegang krijgen tot gegevens. Beheerders kunnen alleen toegang krijgen tot gegevens die betrekking hebben op de Technicusgroep waar zij aan toegewezen zijn.

Gegevens voor het geselecteerde kanaal worden weergegeven in twee gedeelten: **Overzicht** en **Schema**.



**Opmerking:** Ziet u niet de gegevens die u verwacht had? U kunt de starttijd van de periode van gegevensverzameling instellen. Zie [Tijd gegevenscontrole instellen](#) op pagina 61.



**Let op:** De knop **Terug** in uw browser zorgt ervoor dat het Besturingscentrum afsluit. Gebruik de broodkruimel als u terug wilt navigeren in de hiërarchie.

2. Controleer de gegevens in het gedeelte **Overzicht**.

Dit is de verzamelde informatie over het geselecteerde Kanaal als collectieve eenheid, inclusief alle Technicusgroepen die daar deel van uitmaken.

- Status (Technici)
- Capaciteit (Totaal, Beschikbaar, Gebruikt). Zowel privé- als kanaalsessies worden meegerekend.
- Aantal gemiste sessies
- Aantal gesloten sessies
- Aantal lopende sessies
- Aantal wachtende sessies
- Aantal inkomende sessie
- Aantal uitgaande sessies
- Gemiddelde wachttijd
- Max. wachttijd
- Gemiddelde afhandeltijd
- Max. afhandeltijd



**Opmerking:** Zie voor definities [Besturingscentrum termen en definities](#) op pagina 62.

3. Controleer de gegevens in het gedeelte **Schema**.

- De gegevens in het tabblad **Technici** horen bij technici van het geselecteerde kanaal.

- Status
  - Naam
  - Technicusgroep
  - Gemiddelde wachttijd
  - Maximale wachttijd
  - Gemiddelde afhandeltijd
  - Maximale afhandeltijd
  - Beschikbare capaciteit
  - Totale capaciteit
  - Aantal gesloten sessies
  - Aantal actieve sessies van het geselecteerde kanaal
  - Aantal actieve sessies van andere kanaal/kanalen
  - Aantal privésessies
- Onder het tabblad **Sessies** kunt u gegevens inzien van individuele kanaalsessies, die zijn behandeld door technici van het geselecteerde kanaal.
    - Technicus
    - Wachttijd
    - Tijd tot eerste chat
    - Afhandeltijd
    - Afrondingstijd
    - Sessiestatus
    - Kolom Aangepast (zoals gedefinieerd onder Instellingen)
    - Kanaal
    - Sessie-ID
    - Chatmonitor



**Opmerking:** Zie voor definities [Besturingscentrum termen en definities](#) op pagina 62.

## De prestatiegegevens voor een technicusgroep controleren

1. Open in het Besturingscentrum de vervolgkeuzelijst en selecteer de eenheid die u wilt controleren.



**Opmerking:** Hoofdeigenaars van een account en hoofdbeheerders kunnen vanuit de hele organisatiestructuur toegang krijgen tot gegevens. Beheerders kunnen alleen toegang krijgen tot gegevens die betrekking hebben op de Technicusgroep waar zij aan toegewezen zijn.

Gegevens voor de geselecteerde technicusgroep worden weergegeven in twee gedeelten: **Overzicht** en **Schema**.



**Opmerking:** Ziet u niet de gegevens die u verwacht had? U kunt de starttijd van de periode van gegevensverzameling instellen. Zie [Tijd gegevenscontrole instellen](#) op pagina 61.



**Let op:** De knop **Terug** in uw browser zorgt ervoor dat het Besturingscentrum afsluit. Gebruik de broodkruimel als u terug wilt navigeren in de hiërarchie.

---

2. Controleer de gegevens in het gedeelte **Overzicht**.

Dit is de verzamelde informatie over de geselecteerde Technicusgroep als collectieve eenheid van alle technici die daar deel van uitmaken.



**Opmerking:** Subgroepen van de geselecteerde Technicusgroep worden niet meegerekend.

- Status (Technici)
- Capaciteit (Totaal, Beschikbaar, Gebruikt)
- Aantal gemiste sessies
- Aantal gesloten sessies
- Aantal lopende sessies
- Aantal wachtende sessies
- Aantal inkomende sessie
- Aantal uitgaande sessies
- Gemiddelde wachttijd
- Max. wachttijd
- Gemiddelde afhandeltijd
- Max. afhandeltijd



**Opmerking:** Zie voor definities [Besturingscentrum termen en definities](#) op pagina 62.

3. Controleer de gegevens in het gedeelte **Schema**.

- De gegevens in het tabblad **Technici** horen bij technici van de geselecteerde technicusgroep.
  - Status
  - Naam
  - Gemiddelde wachttijd
  - Maximale wachttijd
  - Gemiddelde afhandeltijd
  - Maximale afhandeltijd
  - Beschikbare capaciteit
  - Totale capaciteit
  - Aantal gesloten sessies
  - Aantal kanaalsessies
  - Aantal privéessies
- Onder het tabblad **Sessies** kunt u gegevens inzien van individuele kanaalsessies, die zijn behandeld door technici van het geselecteerde kanaal.
  - Technicus
  - Wachttijd
  - Tijd tot eerste chat
  - Afhandeltijd
  - Afrondingstijd
  - Sessiestatus
  - Kolom Aangepast (zoals gedefinieerd onder Instellingen)
  - Kanaal
  - Sessie-ID
  - Chatmonitor



**Opmerking:** Zie voor definities [Besturingscentrum termen en definities](#) op pagina 62.

## De prestatiegegevens voor een technicus controleren

U kunt geen directe toegang krijgen tot technici, maar dit kan wel via een Technicusgroep of Kanaal waar deze deel van uitmaken.

1. Gebruik de vervolgkeuzelijst in het Besturingscentrum om de eenheid te selecteren, waar de technicus die u wilt controleren deel van uitmaakt.
2. Zoek onder het tabblad **Technici** in het gedeelte **Schema** naar de rij van technici en klik erop. Controlegegevens voor de geselecteerde technicus worden weergegeven in twee gedeelten: **Overzicht** en **Schema**.



**Opmerking:** Ziet u niet de gegevens die u verwacht had? U kunt de starttijd van de periode van gegevensverzameling instellen. Zie [Tijd gegevenscontrole instellen](#) op pagina 61.

3. Controleer de gegevens in het gedeelte **Overzicht**.  
De gegevens horen bij de geselecteerde technicus.



**Opmerking:** Zie voor definities [Besturingscentrum termen en definities](#) op pagina 62.

4. Controleer de gegevens in het gedeelte **Schema**.  
Onder het tabblad **Sessies** kunt u gedetailleerde gegevens inzien van iedere kanaal- en privésessie, die is behandeld door de geselecteerde technicus.
  - Technicus
  - Wachtijd
  - Tijd tot eerste chat
  - Afhandeltijd
  - Afrondingstijd
  - Sessiestatus
  - Kolom Aangepast (zoals gedefinieerd onder Instellingen)
  - Kanaal
  - Overdragen van/naar
  - Sessie-ID
  - Chatmonitor



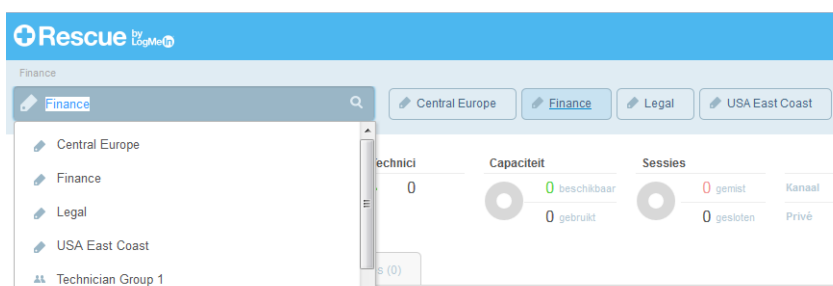
**Opmerking:** Zie voor definities [Besturingscentrum termen en definities](#) op pagina 62.



## Prestatiegegevens op basis van aangepaste eigenschappen controleren (labels)

### Wat is een label?

Een label verzamelt alle Technicusgroepen en/of Kanalen die van een tag voorzien zijn, zodat de organisatie-units gecontroleerd kunnen worden als een willekeurige groep. Dit helpt beheerders hun organisatie op een relevante manier te controleren. Door labels toe te passen is controleren via het Besturingscentrum niet meer beperkt tot een enkele organisatorische unit.



Figuur 1: Labels in het Besturingscentrum

Per organisatie-unit kunnen er meerdere labels worden toegewezen. Als een ondersteuningsorganisatie bijvoorbeeld vijf Technicusgroepen heeft (TG1, TG2, TG3, TG4 en TG5) en deze in twee geografische gebieden werken, kan een beheerder labels maken als “Central Europe” (“Midden-Europa”) (in dit voorbeeld horen TG1, TG2 en TG3 in deze categorie) en “USA East Coast” (“Oostkust VS”) (in dit voorbeeld horen TG4 en TG5 in deze categorie). In dit voorbeeld ondersteunt deze organisatie twee afdelingen. Daarom maakt de beheerder ook twee bijbehorende labels “Finance” (“Financiën”) (in dit voorbeeld voor TG1, TG3 en TG4) en “Legal” (“Juridisch”) (in dit voorbeeld voor TG2 en TG5). Dit betekent dat Technicusgroep 2 zowel het label “Central Europe” (“Midden-Europa”) als het label “Legal” (“Juridisch”) heeft.

Technicusgroep	Labels
TG1	Central Europe (Midden-Europa), Finance (Financiën)
TG2	Central Europe (Midden-Europa), Legal (Juridisch)
TG3	Central Europe (Midden-Europa), Finance (Financiën)
TG4	USA East Coast (Oostkust VS), Finance (Financiën)
TG5	USA East Coast (Oostkust VS), Legal (Juridisch)

### Labels toevoegen

Deze optie is alleen beschikbaar voor hoofdbeheerders en hoofdeigenaars van een account.

1. In het Beheercentrum gaat u naar de tab **Algemene instellingen**.

2. Klik onder **Labels** op **Labels beheren**.  
De pagina **Labels toevoegen/verwijderen** wordt weergegeven.
3. Klik op het tandwielpictogram.  
De optie **Nieuwe labels toevoegen** wordt weergegeven.
4. Geef het nieuwe label een naam onder **Nieuwe labels toevoegen** en klik op **Toevoegen**.  
Het nieuwe label wordt weergegeven.



**Opmerking:** Herhaal deze stap voor ieder label dat u wilt toevoegen.

5. Klik op **Gereed**.



**Opmerking:** Vergeet niet om labels toe te wijzen aan Kanalen of Technicusgroepen. Zie [Labels toewijzen](#) op pagina 58.

## Labels toewijzen

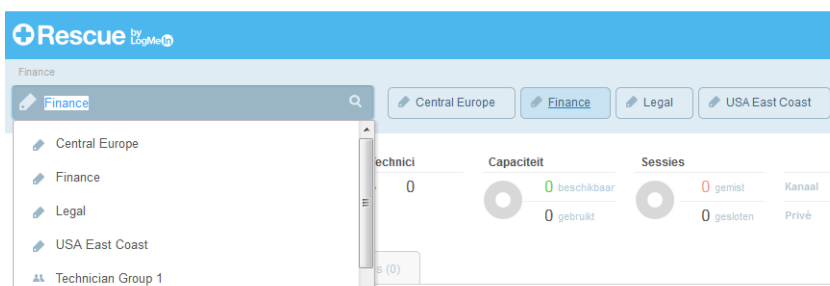
Hoofdbeheerders en hoofdeigenaars van een account kunnen labels toewijzen aan alle Technicusgroepen en Kanalen in hun organisatiestructuur. Beheerders kunnen labels toewijzen aan de Technicusgroep waar zij aan toegewezen zijn.

1. Selecteer in het Beheercentrum van LogMeIn Rescue in de organisatiestructuur de Technicusgroep of het Kanaal waaraan u het label wilt toewijzen.
2. Selecteer het tabblad **Organisatie**.
3. Selecteer een label onder **Toegewezen labels**.
4. Klik op **Toevoegen**.  
Het geselecteerde label wordt weergegeven naast **Labels**
5. Klik op **Wijzigingen opslaan**.

## Prestatiegegevens op basis van een label controleren

Controleren via labels is alleen beschikbaar als labels toegevoegd en toegewezen zijn.

1. Selecteer in het Besturingscentrum een label uit de labellijst of uit de vervolgkeuzelijst.



Gegevens voor het geselecteerde label worden weergegeven in twee gedeelten: **Overzicht** en **Schema**.



**Opmerking:** Hoofdeigenaars van een account en hoofdbeheerders kunnen vanuit de hele organisatiestructuur toegang krijgen tot gegevens. Beheerders kunnen alleen toegang krijgen tot gegevens die betrekking hebben op de Technicusgroep waar zij aan toegewezen zijn.



**Opmerking:** Ziet u niet de gegevens die u verwacht had? U kunt de starttijd van de periode van gegevensverzameling instellen. Zie [Tijd gegevenscontrole instellen](#) op pagina 61.



**Let op:** De knop **Terug** in uw browser zorgt ervoor dat het Besturingscentrum afsluit. Gebruik de broodkruimel als u terug wilt navigeren in de hiërarchie.

## 2. Controleer de gegevens in het gedeelte **Overzicht**:

Dit is de verzamelde informatie over het geselecteerde label als collectieve eenheid van alle elementen die daaraan toegewezen zijn.

- Status (Technici)
- Capaciteit (Totaal, Beschikbaar, Gebruikt)
- Aantal gemiste sessies
- Aantal gesloten sessies
- Aantal lopende sessies
- Aantal wachtende sessies
- Aantal inkomende sessie
- Aantal uitgaande sessies
- Gemiddelde wachttijd
- Max. wachttijd
- Gemiddelde afhandeltijd
- Max. afhandeltijd



**Opmerking:** Zie voor definities [Besturingscentrum termen en definities](#) op pagina 62.

## 3. Bekijk de gegevens onder **Schema**:

De informatie heeft betrekking op alle Technicusgroepen en kanalen die toegewezen zijn aan het geselecteerde label.

- De gegevens in het tabblad **Kanalen** horen bij het kanaal/de kanalen die zijn toegewezen aan het geselecteerde Label.
- De gegevens in het tabblad **Technicusgroepen** horen bij de technicusgroepen die zijn toegewezen aan het geselecteerde Label.
- Onder het tabblad **Sessies** kunt u gegevens inzien van individuele sessies, die zijn behandeld door technici van technicusgroepen en kanalen die zijn toegewezen aan het geselecteerde Label.
  - Technicus
  - Wachttijd
  - Tijd tot eerste chat
  - Afhandeltijd
  - Afrondingstijd
  - Sessiestatus
  - Kolom Aangepast (zoals gedefinieerd onder Instellingen)
  - Kanaal
  - Sessie-ID
  - Chatmonitor



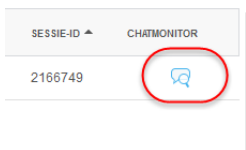
**Opmerking:** Zie voor definities [Besturingscentrum termen en definities](#) op pagina 62.

---

## Chatlogbestand van technicus monitoren

Beheerders kunnen chatsessies monitoren in het Rescue Besturingscentrum.

1. Selecteer de sessie die u wilt monitoren onder het tabblad **Sessies** in het gedeelte **Schema** van het Besturingscentrum.
2. Klik op het pictogram van de **CHATMONITOR** om het volledige chatlogbestand van de geselecteerde sessie in te zien.



Het chatgesprek wordt in een nieuw venster weergegeven. Alle informatie die een chatlog normaal gesproken bevat, zoals statuswijzigingen en meldingen over de verbinding, is opgenomen.



**Opmerking:** Bij actieve sessies geeft het venster Chatmonitor het chatblog live in real-time weer.

## Waarschuwingslimieten Besturingscentrum instellen

Alarmen van het Besturingscentrum geven u een visuele melding als de prestatie van de geselecteerde unit buiten het aangegeven bereik valt. Stel in welke waarden deze alarmen genereren.

Er zijn twee soorten waarschuwingen: **Waarschuwing** (geel) en **Alarm** (rood). Als deze waarschuwingen gegenereerd zijn, maken zij de achtergrond van de cel van het bijbehorende tabelvenster geel (Waarschuwingen) of rood (Alarmen).



**Opmerking:**

Waarschuwingen configureren is optioneel, maar als u zowel de Alarmwaarde als de Waarschuwingswaarde voor een cel configureert, dan geldt het volgende:

- Voor Max. wachttijd, Max. afhandeltijd en Gem. afhandeltijd moet de **Alarmwaarde** hoger zijn dan de **Waarschuwingswaarde**. Dit komt omdat lagere waarden van wacht- en afhandeltijden gewenst zijn en een Alarm sterker is dan een Waarschuwing.

1. Klik op het tandwielpictogram in de rechterbovenhoek van het Besturingscentrum. De **instellingenpagina** wordt weergegeven.
2. Stel de waarschuwingsniveaus naar keuze in voor de volgende velden:
  - Max. wachttijd
  - Max. afhandeltijd
  - Gem. afhandeltijd

---

## Controleerfunctie Besturingscentrum beperken voor beheerders

Een hoofdbeheerder of een hoofdeigenaar van een account kan de rol van een beheerdersgroep beperken tot alleen controleren via het Besturingscentrum.

Als deze functie voor een beheerdersgroep is geactiveerd, hebben de leden geen toegang tot het Beheercentrum.



**Opmerking:** Deze functie wordt aanbevolen voor beheerders wiens rol het is om uitsluitend Technicusgroepen te controleren waaraan zij zijn toegewezen.

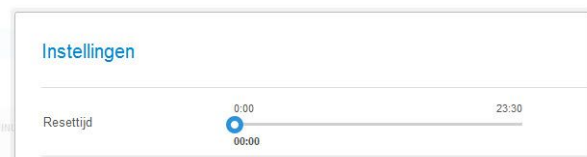
1. Selecteer in het Besturingscentrum in de organisatiestructuur de beheerdersgroep waarvan u wilt dat deze alleen kan controleren via het Besturingscentrum.
2. Selecteer het tabblad **Organisatie**.
3. Selecteer **Alleen toegang krijgen tot Besturingscentrum**.
4. Klik op **Wijzigingen opslaan**.

## Het Besturingscentrum aanpassen

### Tijd gegevenscontrole instellen

Stel de starttijd van de gegevensverzameling van het Besturingscentrum in.

1. Klik op het tandwielpictogram in de rechterbovenhoek van het Besturingscentrum. De **instellingenpagina** wordt weergegeven.
2. Gebruik de schuifbalk om de starttijd van de gegevensverzameling in te stellen.



3. Klik op **Toepassen** om uw wijzigingen op te slaan.

In dit voorbeeld start de dienst van een controleur om 16:00 uur, dus hij is alleen geïnteresseerd in sessies en capaciteit-/prestatiegegevens vanaf 16:00 uur. Hij wil de gegevens over de werkzaamheden van voor die tijd negeren.

### Waarde instellen voor de aangepaste kolom onder het tabblad Sessies

Als u gedetailleerde informatie over een sessie bekijkt, kunt u kiezen welk Aangepast veld als kolom onder het tabblad Sessies wordt getoond.

1. Klik op het tandwielpictogram in de rechterbovenhoek van het Besturingscentrum. De **instellingenpagina** wordt weergegeven.
2. Selecteer een veld onder **Aangepaste kolom in tabblad Sessies**.

---

Dit zijn de aangepaste velden die zijn ingesteld in het Beheercentrum onder **Algemene instellingen** > **Aangepaste velden**.

3. Klik op **Toepassen** om uw wijzigingen op te slaan.

Het geselecteerde veld wordt als kolom weergegeven onder het tabblad **Sessies** in het gedeelte **Schema** van het Besturingscentrum.

## Besturingscentrum termen en definities

Voor informatie over de algemene termen en definities van LogMeIn Rescue, zie "Bijlage – Sessiestatussen in de Technician Console van Rescue" in de [LogMeIn Rescue Technician Console Gebruikershandleiding](#).

<b>Beschikbare capaciteit</b>	De totale capaciteit minus de actieve sessies van technici die bij de afdeling horen die wordt gecontroleerd.
<b>Capaciteit</b>	Het aantal sessies dat een technicus kan afhandelen. Configureerbaar in Rescue Beheercentrum (waarde: 1-10).
<b>Totale capaciteit</b>	De totale capaciteit is de som van alle capaciteit van de technici die onderdeel uitmaken van de afdeling die wordt gecontroleerd. De som van alle online technici in een technicusgroep wordt bijvoorbeeld berekend. Voor een label worden alle Technicusgroepen die toegewezen zijn aan het opgegeven label, inclusief alle Technicusgroepen die horen bij de Kanalen die toegewezen zijn aan het opgegeven label, meegenomen, terwijl alle technici wiens toewijzing aan een bepaald kanaal is ingetrokken, buiten beschouwing worden gelaten.
<b>Gebruikt</b>	Totale capaciteit minus beschikbare capaciteit.
<b>Bezig</b>	Het aantal sessies van het opgegeven type (privé of kanaal) die zijn opgehaald en een status hebben waarbij een technicus eraan kan werken in de Technician Console.
<b>Wachten</b>	Het aantal sessies van het opgegeven type (privé of kanaal) met de status 'wachtend' in de Technician Console.
<b>Inkomend</b>	Het aantal sessies van het opgegeven type (privé of kanaal) dat wordt overgedragen <b>naar</b> de eenheid die wordt weergegeven.
<b>Uitgaand</b>	Het aantal sessies van het opgegeven type (privé of kanaal) dat wordt overgedragen <b>van</b> de eenheid die wordt weergegeven.
<b>Gemist</b>	Sessies die de status Bezig met wachten bereikt hebben maar niet Actief zijn geworden. Dit is inclusief: <ul style="list-style-type: none"><li>• sessies die voor Ophalen zijn gesloten door de klant</li><li>• sessies waarbij een Time-out is opgetreden na de wachttijd</li></ul>



**Opmerking:** Time-outs voor wachtende sessies zijn configureerbaar in het Beheercentrum Voor meer informatie, zie "How to Set Time-outs and Warnings" (time-outs en waarschuwingen instellen) in [LogMeIn Rescue Administration Center User Guide](#) (Engelstalig).

## Gesloten

Sessies die zijn opgehaald en vervolgens gesloten.



**Opmerking:** Alleen sessies die zijn afgesloten na de starttijd die geconfigureerd is in **Instellingen > Resettijd** worden berekend. (Ga voor meer details naar het gedeelte *Tijd gegevenscontrole instellen* op pagina 61).

## Wachttijd

De periode dat de sessie de status **Bezig met wachten** heeft. (Ophaaltijd minus Starttijd)

### Gemiddelde wachttijd

Gemiddelde wachttijd van sessies met de status **Bezig met wachten** berekenen.

### Max. wachttijd

De langste wachttijd van sessies met de status **Bezig met wachten** berekenen.

## Afhandeltijd

1. Als de sessie is opgehaald en gesloten: Afsluittijd minus Ophaaltijd
2. Als de sessie is opgehaald maar niet gesloten: Huidige tijd minus Ophaaltijd
3. Als de sessie niet is opgehaald en niet is gesloten: 0

### Gemiddelde afhandeltijd

Gemiddelde afhandeltijd van alle sessies.

### Max. afhandeltijd

De tijdsduur van de sessie met de langste afhandeltijd.

## Foutmeldingen Besturingscentrum

### De geselecteerde weergave is niet beschikbaar. Selecteer hieronder een optie.

Deze foutmelding wordt weergegeven in één van de volgende gevallen:

- Een beheerder probeert een afdeling te controleren waarvoor hij geen toestemming heeft.
- Een beheerder probeert een afdeling te controleren die niet meer bestaat.



**Opmerking:** Het Besturingscentrum onthoudt de weergave die de beheerder als laatste gebruikt heeft. Als deze toestemming voor de betreffende afdeling is ingetrokken of de afdeling is verwijderd sinds de laatste keer dan hij het Besturingscentrum heeft gebruikt/vernieuwd, wordt deze foutmelding weergegeven.

### Toestemming geweigerd voor dit verzoek.

Deze foutmelding wordt weergegeven in één van de volgende gevallen:

- Een beheerder probeert het Besturingscentrum te vernieuwen maar hij heeft zich al afgemeld bij zijn LogMeIn Rescue-account.



**Opmerking:** Een beheerder is bijvoorbeeld aan het werk in het Rescue-Besturingscentrum en hij is tegelijkertijd ingelogd bij het Rescue-Beheercentrum. Als hij zich afmeldt in het Beheercentrum of zijn Rescue-aanmelding verloopt, dan ontvangt hij deze foutmelding in het Besturingscentrum.

- 
- Een beheerder probeert het Besturingscentrum te vernieuwen maar zijn toegangsrechten voor het Besturingscentrum zijn ingetrokken.



---

# Onbeheerde computers beheren

## 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.

Rescue-beheerders gebruiken het Beheercentrum om onbeheerde computers aan groepen of technici toe te wijzen, of om onbeheerde toegang uit te schakelen.

Raadpleeg de [LogMeIn Rescue Technician Console gebruikershandleiding](#) voor stapsgewijze instructies over het inschakelen van onbeheerde toegang.

## Toewijzen of verwijderen van onbeheerde computers

Gebruik het tabblad Computers om de onbeheerde computers te beheren die toegankelijk zijn voor een organisatorische unit.

Elke keer dat een klant onbeheerde-toegangsrechten aan een technicus verleent, wordt er een computer aan uw Rescue-organisatie toegevoegd.

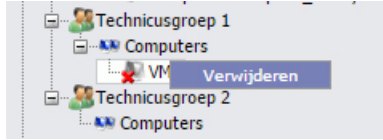
Elke computer krijgt een naam aan de hand van de waarde die in het veld **Naam** is ingevoerd voor de sessie waarvoor onbeheerde toegang ingeschakeld was.

1. Selecteer de hoofdmap **Technici** of een **Technicusgroep** in de Organisatiestructuur.
2. Selecteer het tabblad **Computers**.  
Er wordt een lijst weergegeven van alle computers voor onbeheerde toegang die aan de geselecteerde unit zijn toegewezen.
3. Selecteer computers en kies een handeling:
  - Gebruik **Kopiëren ...** om de geselecteerde computers aan een aanvullende technicusgroep of computergroep toe te wijzen met behoud van eventuele huidige toewijzingen.
  - Gebruik **Verplaatsen...** om de geselecteerde computers aan een andere technicusgroep of computergroep toe te wijzen.
  - Klik op **Verwijderen** om de geselecteerde toewijzing(en) te verwijderen. Alle overige toewijzingen blijven geldig.
  - Om onbeheerde toegang voor een bepaalde computer in te trekken, selecteert u alle toewijzingen en klikt u op **Verwijderen**.
4. Bevestig uw handeling.  
De nieuwe toewijzing wordt in de Organisatiestructuur en op het tabblad Computers weergegeven.

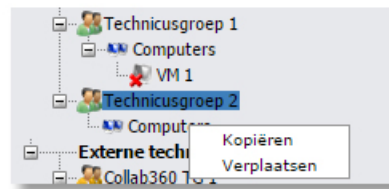
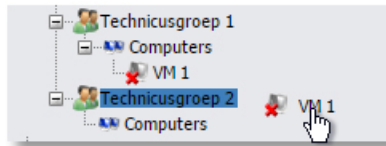
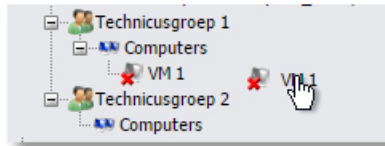


**Opmerking:** Klik met de rechtermuisknop op een item om een afzonderlijke toewijzing te verwijderen.

Om een computergroep te maken, klikt u met de rechtermuisknop op een **Technicusgroep** en selecteert u **Computergroep maken**.



Gebruik slepen-en-neerzetten om afzonderlijke computers aan technicusgroepen, computergroepen of technici toe te wijzen.



## Instellen van de verificatiemethode voor onbeheerde toegang

U moet bepalen hoe technici zich moeten identificeren wanneer ze een onbeheerde computer benaderen.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Onder **Onbeheerde toegang** stelt u de optie **Technicus voert beheerdergegevens in aan het begin van elke sessie** in:
  - Wis deze optie om technici toe te staan dat zij zich bij een onbeheerde computer identificeren met de aanmeldingsgegevens van een klant. Dit is de standaardinstelling.



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

- Selecteer deze optie om de technicus te dwingen om geldige beheerdergegevens in te voeren aan het begin van elke onbeheerde sessie.
4. Sla de wijzigingen op.

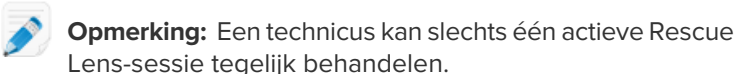
---

## Controleren van de status van een technicus

### Statusinstellingen van de technicus regelen (Maximum aantal sessies, Bezet, Afwezig, Automatische afmelding)

Rescue biedt een serie instellingen waarmee u de technicusstatus kunt regelen.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Onder **Technician Console** maakt u een selectie uit de volgende opties:

Optie	Beschrijving
<b>Technicus kan maximaal X actieve sessies hebben</b>	Stel het maximaantal gelijktijdige sessies in dat u de technici wilt toestaan voor verwerking. Wanneer het maximaantal sessies is bereikt, kan de technicus geen nieuwe sessies activeren.  
<b>De technicus krijgt automatisch de status Bezet na meer dan X actieve verwerkte sessies</b>	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.
<b>De technicus krijgt automatisch de status Afwezig na X min. van inactiviteit</b>	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.
<b>De technicus meldt zich automatisch af na X minuut/minuten van inactiviteit</b>	De inactiviteit wordt bepaald als zijnde de tijd waarin geen handelingen plaatsvinden in de browser waarin de Technician Console geactiveerd is. Bepaalde processen die in de Technician Console worden uitgevoerd, zullen automatisch afmelden 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.

4. Sla de wijzigingen op.

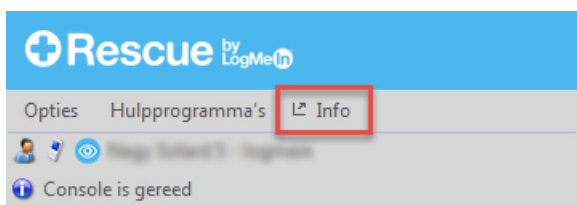
## De Technician Console aanpassen

Zie ook:

- [Uitgeschakelde functies verbergen](#) op pagina 18
- [De verbindingsmethodes die voor technici beschikbaar zijn instellen](#) op pagina 43
- [Instellen van Aangepaste Velden](#) op pagina 72

### Externe contentportal

Voeg een link toe aan iedere informatiebron die technici bij hun werk kunnen helpen, zoals een Kennisbank, documentatie, of ander waardevol ondersteuningsmateriaal. Technici zullen een link zien die toegevoegd is aan het menu in de linker bovenhoek van de interface van de Technician Console.



**Figuur 2: Voorbeeld aangepaste informatielink**

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. In **Contentportals** gaat u naar **Portaal Externe Inhoud**.
4. Selecteer **Link in het menu Tech Console tonen** om de functie te activeren.
5. Voer de **Naam link** wanneer je deze wilt tonen in de Technician Console.
6. In het vak **Link opent nieuw venster op**, voert u het URL-adres in van de site dat geopend zal worden wanneer er op de link wordt geklikt in de Technician Console.
7. Sla de wijzigingen op.

### Geïntegreerde contentportal

Beheerders kunnen een URL instellen die technici binnen de Technician Console kunnen openen.

Met deze functie wordt een gewijzigd browservenster van Internet Explorer in de Technician Console geïntegreerd. Het venster kan worden ingesteld om een willekeurige URL weer te geven.

#### De URL van de geïntegreerde contentportal instellen

De URL van de geïntegreerde contentportal wordt per technicusgroep in het Beheercentrum ingesteld.

**Fastpath:** Tabblad Instellingen > Contentportals > Geïntegreerde contentportal

#### Opent met sessie

De opgegeven koppeling opent zodra een sessie de status Actief krijgt.

## Opent bij starten

De opgegeven koppeling opent zodra de Technician Console wordt gestart en blijft open tot er een sessie tot stand komt.

U kunt ook sessiegegevens aan de URL toevoegen door deze aan te vullen met de volgende parameters:

- `$cfield0$` Klantnaam
- `$cfield1$` Aangepast veld 1
- `$cfield2$` Aangepast veld 2
- `$cfield3$` Aangepast veld 3
- `$cfield4$` Aangepast veld 4
- `$cfield5$` Aangepast veld 5
- `$platform$` Platform
- `$sessionid$` Sessie-ID
- `$techid$` Technicus-ID
- `$techdescr$` Beschrijving van technicus
- `$techemail$` E-mailadres technicus
- `$techname$` Naam van technicus
- `$techssoid$` Technicus-ID voor enkelvoudige aanmelding
- Voorbeeld: `http://myurl.com/$techid$`

## Voorgedefinieerde antwoorden en URL's beheren

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

### Nieuwe voorgedefinieerde antwoorden en URL's maken

1. Meld u aan bij de Rescue Technician Console.



**Opmerking:** Alleen beheerders met een technicuslicentie hebben toegang tot de Technician Console.

2. 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 of Voorgedefinieerde URL's, klikt u op **Add New** (Nieuwe toevoegen).  
Het formulier Nieuw voorgedefinieerd antwoord toevoegen wordt weergegeven.
4. Geef het antwoord of de URL een korte **Naam**.
5. 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.

6. Klik op **Opslaan**.

---

## Een reeks van voorgedefinieerde antwoorden en URL's exporteren

1. Meld u aan bij de Rescue Technician Console.



**Opmerking:** Alleen beheerders met een technicuslicentie hebben toegang tot de Technician Console.

2. 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**.
4. Klik op **Exporteren**.  
Het dialoogvenster **Opslaan als** wordt weergegeven met `replies.xml` in het veld **Bestandsnaam**.
5. 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.

## Een reeks van voorgedefinieerde antwoorden en URL's delen

Deel het xml-bestand met uw technici, zodat zij uw reeks voorgedefinieerde antwoorden en URL's kunnen gebruiken door de onderstaande procedure te volgen.



**Opmerking:** U kunt het xml-bestand verzenden als bijlage bij een e-mail, of u deelt de URL van de locatie waar het xml-bestand is opgeslagen. Zorg ervoor dat de locatie toegankelijk is voor uw technici.

1. Meld u aan bij de Rescue Technician Console.
2. 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**.
4. Klik op **Importeren**.  
Het dialoogvenster **Openen** wordt weergegeven.
5. Lokaliseer het xml-bestand en klik vervolgens op **Openen**.  
De antwoorden worden toegevoegd aan uw lijst van voorgedefinieerde antwoorden.

# Instellen van Aangepaste Velden

## Benoemen van Aangepaste Velden

Met behulp van Aangepaste velden kunt u informatie verzamelen over uw klanten of sessies. Stel de naam in van de verschillende velden zoals deze in rapporten en de Technician Console zullen verschijnen.

1. Selecteer het tabblad **Algemene instellingen**.
2. In **Aangepaste Velden**, stelt u de namen in van de verschillende namen.

Optie	Beschrijving
<b>Naam voor naamveld</b>	Dit veld wordt gebruikt als een hoofdidentificatiecode van de sessie. Sommige organisaties willen een werknemersnummer of ID-code gebruiken, in plaats van een gegeven naam.
<b>Naam voor aangepaste velden</b>	Dit zijn verdere identificatiecodes voor sessies. Technici kunnen deze velden toevoegen als kolommen in hun Sessielijst. Technici met toegangsrechten om de In-line bewerking van wachtrijen te gebruiken, zullen in staat zijn de waarden te bewerken die tijdens een sessie in dit veld zijn ingevoerd.

3. Klik op **Wijzigingen opslaan**.

Veldwaarden worden ingevoerd door de klant voor kanaalsessies; door de technicus voor privésessies.

Kanaal: Naam voor aangepast veld 1 ▲ Naam voor aangepast veld 2

**Nieuwe sessie maken**

Naam voor naamveld (optioneel)

Naam voor aangepast veld 1 (optioneel)

Naam voor aangepast veld 2 (optioneel)

Soort verbinding

**Figuur 3: Aangepaste velden zoals zichtbaar in de Technician Console**



**Opmerking:** Om de naam te wijzigen van de aangepaste velden die in een kanaalformulier worden gebruikt, moet u de code voor **Aangepaste live-supportformulieren** bewerken wanneer u het in uw website integreert. Zie [Een kanaal gebruiksklaar maken](#) op pagina 26.





**Opmerking:** De standaard taal die door de organisatiestructuur van het beheercentrum wordt gebruikt, kanaalnamen, en aangepaste velden op het tabblad wereldwijde instellingen is ingesteld, naar gelang de taal die gebruikt wordt op het moment wanneer u zich aanmeldt voor een LogMeIn Rescue account. Deze functie beschermt de entiteitnamen van uw aangepaste velden en organisatiestructuur tegen ongewenste wijzigingen.

## Aangepaste Velden Activeren voor Privésessies

De Aangepaste Velden verschijnen in de Technician Console in het dialoogvenster Nieuwe sessie maken. De technicus ziet deze velden wanneer hij een nieuwe sessie creëert.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. In **Aangepaste Velden (Privésessies)**, kiest u uit de volgende opties:
  - Selecteer **Ingeschakeld** om een Aangepast Veld te activeren. Het zal worden weergegeven in het dialoogvenster Nieuwe sessie maken
  - Selecteer **Verplicht** voor elk veld dat de technici moet invullen voordat een nieuwe sessie kan worden gegenereerd.
  - Selecteer **Open tekst** als u wilt dat de technicus een tekst in het bij het veld horende tekstvenster kan invoeren (max. 64 tekens).
  - Selecteer **Vervolgkeuze** om aan een veld een vervolgkeuzemenu en keuzes toe te voegen.
4. Sla de wijzigingen op.

---


# Instellen van Afstandsbedieningstandaarden


## Instellen van schermopname

Vastleggen hoe en wanneer sessies met besturing op afstand of bureaubladweergave worden opgenomen.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Onder **Schermopname** selecteert u de volgende opties:

Optie	Beschrijving
<b>Gedwongen schermopname</b>	Kies deze optie om alle sessies met afstandsbediening en bureaublad weergeven op te nemen, die worden uitgevoerd door leden van de geselecteerde technicusgroep.
<b>Afstandsbediening toestaan wanneer schermopname niet kan worden opgeslagen</b>	Deze optie kan worden gekozen als u technici wilt toestaan sessies op afstand uit te voeren, ook wanneer een opname van de sessie niet kan worden opgeslagen. Als u deze optie uitschakelt, kunnen technici een sessie voor besturing op afstand alleen starten wanneer een opname op de computer van de technicus kan worden opgeslagen. Bovendien zal de besturing op afstand worden beëindigd als er een fout optreedt tijdens de schermopnames.
<b>Locatie van schermopname</b>	Selecteer een centrale locatie waarin uw opgenomen sessies zullen worden opgeslagen. U kunt de sessies lokaal opslaan, opslaan naar een locatie op het netwerk, of naar een FTP-, HTTP- of HTTPS-server.  Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"><li>• Netwerk: \\computer\directorypath. Bijvoorbeeld, \\support\recordings</li><li>• Lokaal: C:\recordings</li><li>• Externe server:  &lt;schema&gt;://&lt;gebruiker&gt;:&lt;pass&gt;@&lt;domein&gt;:&lt;poort&gt;&lt;pad&gt;&lt;extra&gt;  waarbij &lt;schema&gt; ftp, http en https is. Bijvoorbeeld ftp://gebruiker:wachtwoord@bedrijf.org:21/opnames</li></ul>

 **Opmerking:** Voor technici die in Technician Console voor Mac werken is het uploaden van schermopnamen naar een HTTP- of HTTPS-server niet mogelijk.

 **Opmerking:** Gebruikersnaam en wachtwoord in de URL zijn alleen vereist als de host of proxy om verificatie vraagt. Als de aanmeldingsgegevens niet in de URL worden gezet zal de Technician

Optie	Beschrijving
	Console vragen om aanmeldingsgegevens. Aanmeldingsgegevens in de URL zijn toegestaan maar worden niet aanbevolen.
<b>Uitgestelde upload van schermopnames</b>	Standaard vindt het uploaden van schermopnames naar de locatie voor schermopnames, in real-time, tijdens de sessie plaats. Dit werkt goed in een omgeving met grote bandbreedte, maar kan tot problemen leiden wanneer een technicus een verbinding met kleine bandbreedte gebruikt. Selecteer <b>Uitgestelde upload van schermopnames</b> om alle schermopnames tijdelijk op de harde schijf van de technicus op te slaan, en deze vervolgens te uploaden naar de locatie voor schermopnames zodra er voldoende bandbreedte beschikbaar is. Als de Technician Console wordt gesloten tijdens het uploaden van een bestand, wordt het upload-proces in gang gezet zodra de Technician Console opnieuw is opgestart. Als u FTP, HTTP, of HTTPS selecteert als <b>Locatie van schermopname</b> is de uitgestelde upload automatisch ingeschakeld, onafhankelijk van uw instellingen.
<b>Bestandsindeling</b>	Opgenomen sessies kunnen worden opgeslagen als AVI-bestanden of in RCREC-indeling. RCREC is een bestandsindeling van LogMeln die met de Rescue <a href="#">AVI-conversietool</a> moet worden geconverteerd op een Windows-pc. Elke AVI-optie biedt een vergelijkbare bestandsgrootte, met kleine verschillen in kleur en kwaliteit. Experimenteer welke keuze het beste bij uw behoeften past. De LogMeln-encoder (RASC) is ontworpen om de hoogst mogelijke algehele kwaliteit te bieden; deze gebruikt echter de <a href="#">LogMeln-codec</a> om de bestanden af te spelen (alleen beschikbaar voor Windows). Iedereen die uw opnames bekijkt moet over de juiste codec voor het gekozen AVI-type beschikken.

4. Sla de wijzigingen op.

## Instellen van Gedrag Synchronisatie van Klembord

Bepaal hoe u wilt dat de synchronisatie van het klembord zich zal gedragen tijdens Besturing op afstand.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Ga in **Technician Console** naar **Synchronisatie van Klembord** en selecteert u uit de volgende opties:
  - Kies **Gebruik algemeen klembord in alle sessies** om een klembord van een technicus de mogelijkheid te geven om gekopieerde items uit talrijke sessies op te slaan.
  - Kies **Gebruik één klembord voor iedere sessie** om u ervan te verzekeren dat het materiaal gekopieerd is tijdens een gegeven sessie, geplakt kan worden op de computer van de technicus, maar nooit naar een andere klant
4. Sla de wijzigingen op.

---

## Uitschakelen van bureaubladachtergrond voor alle externe sessies

Forceer het uitschakelen van het bureaubladachtergrond van de klant en alle overige effecten van de gebruikersinterface tijdens de besturing op afstand. Effecten van de gebruikersinterface omvatten overgangseffecten (vervagen, schuiven), schaduw onder menu's en sleepeffecten tijdens het slepen van vensters.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Onder **Technician Console** selecteert u **Disable visual effects (Visuele effecten uitschakelen)**.
4. Sla de wijzigingen op.

Het selectievak **Bureaubladachtergrond en visuele effecten uitschakelen** in de Technician Console wordt uitgeschakeld. Het bureaubladachtergrond en effecten worden uitgeschakeld voor alle sessies voor besturing op afstand.


---

# Enquêtes opstellen

## Instellen van de Technicusenquête

Beheerders kunnen een enquête aanpassen en activeren die aangevuld moet worden door technici aan het einde van een sessie.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Onder **Technicusenquête** selecteert u de gewenste opties:

Optie	Beschrijving
<b>Geen technicusenquête</b>	Kies <b>Geen technicusenquête</b> wanneer u niet wilt dat uw technici een enquête invullen aan het einde van de sessie.
<b>Rescue-technicusenquête gebruiken</b>	Kies <b>Rescue-technicusenquête gebruiken</b> om antwoorden te verzamelen met gebruik van een standaard Rescue enquête-interface. Het formulier kan maximaal tien vragen bevatten, elk met vijf vooraf gedefinieerde antwoordmogelijkheden of met open antwoordmogelijkheden. De enquête zal aan het einde van de sessie aan de technici worden getoond. De resultaten van de enquête worden gerapporteerd in het rapport van de technicusenquête, die op het tabblad Rapporten wordt aangemaakt.
<b>Zelf-gehoste technicusenquête gebruiken</b>	Kies <b>Zelf-gehoste technicusenquête gebruiken</b> om technici om te leiden naar een zelf-gehoste enquête of een enquêtehulpmiddel van een derde partij. Voer de URL van uw enquête in het URL-veld in. Technici zullen naar de aangegeven site geleid worden aan het einde van de sessie. In dit geval worden de gegevens van de enquête niet vermeld in het rapport Technicusenquête. In plaats daarvan wordt gebruik gemaakt van het systeem van de zelf-gehoste enquêtesite of site van een derde partij.
<b>Voeg extra Rescue-sessiedetails toe aan deze URL</b>	<p>Wanneer u gebruik maakt van een zelf-gehoste enquête of een enquête van een derde partij, selecteert u <b>Voeg extra Rescue-sessiedetails toe aan deze URL</b> om de waarde van de Sessie-ID en aangepaste velden naar de enquête te verzenden. De enquête-URL zal met de volgende gegevens worden toegevoegd:</p> <pre>RescueSessionID=xxxxxxxx&amp;CField0=xxxxx&amp;CField1=xxxxx &amp;CField2=xxxxx&amp;CField3=xxxxx&amp;CField4=xxxxx&amp;CField5=xxxxx</pre> <p>Deze parameters kunnen bijvoorbeeld worden gebruikt om een Rescue-rapport aan een extern rapport te koppelen. Uw enquête moet gecodeerd worden om deze parameters in een GET-aanvraag.</p> <p> <b>Opmerking:</b> CField0, CField1, enz.. hebben betrekking op de <b>Naam voor naamveld</b> en andere aanpasbare velden die ingesteld zijn in het tabblad wereldwijde instellingen. De huidige waarden die doorgegeven zijn aan de enquête worden ingevoerd wanneer de sessie aangemaakt wordt.</p>

4. Klik op de knop **Bewerken** naast een vraag.  
Het vak **Tik uw vraag hier in** is geactiveerd.
5. Voer uw vraag in.
6. Kies het vraagtype:
  - open vraag
  - drop down
7. Selecteer **verplicht** om technici te forceren de vraag te beantwoorden.
8. Selecteer **inschakelen** om de vraag aan de enquête toe te voegen.  
De vraag zal ingesloten worden in de enquête.
9. Klik op **Toepassen** wanneer je tevreden bent met de vraag.
10. Meer vroegen toevoegen zoals vereist.
11. Sla de wijzigingen op.



**Opmerking:** Om de resultaten van de enquête te bekijken, gaat u naar het tabblad **Rapporten** en genereert u een rapport **Technicusenquête**.

## Instellen van de Klantenquête

Beheerders kunnen een enquête aanpassen en activeren die aangevuld moet worden door de klant aan het einde van een sessie.

1. In de organisatiestructuur selecteert u het **kanaal** of de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Onder **Klantenquête** selecteert u de gewenste opties:

Optie	Beschrijving
<b>Geen klantenquête</b>	Kies <b>Geen klantenquête</b> wanneer u niet wilt dat uw klanten een enquête invullen aan het einde van de sessie.
<b>Rescue-klantenquête gebruiken</b>	Kies <b>Rescue-klantenquête gebruiken</b> om antwoorden te verzamelen met gebruik van een standaard Rescue enquête-interface. Het formulier kan maximaal tien vragen bevatten, elk met vijf vooraf gedefinieerde antwoordmogelijkheden of met open antwoordmogelijkheden. De enquête zal aan het einde van de sessie aan de klanten worden getoond. De resultaten van de enquête worden gerapporteerd in het rapport Klantenquête, die in het tabblad Rapporten wordt aangemaakt.
<b>Zelf-gehoste klantenquête gebruiken</b>	Kies <b>Zelf-gehoste klantenquête gebruiken</b> om klanten om te leiden naar een zelf-gehoste enquête of een enquêtehulpmiddel van een derde partij. Voer de URL van uw enquête in het URL-veld in. Klanten zullen naar de aangegeven site geleid worden aan het einde van de sessie. In dit geval worden de gegevens van de enquête niet vermeld in het rapport klantenquête. In plaats daarvan wordt gebruik gemaakt van het systeemeigen mechanisme naar de zelf-gehoste enquêtesite of site van een derde partij.
<b>Voeg extra Rescue-sessiedetails toe aan deze URL</b>	Wanneer u gebruik maakt van een zelf-gehoste enquête of een enquête van een derde partij, selecteert u <b>Voeg extra Rescue-sessiedetails toe aan deze URL</b> om

---

**Optie****Beschrijving**

de waarde van de Sessie-ID en aangepaste velden naar de enquête te verzenden. De enquête-URL zal met de volgende gegevens worden toegevoegd:

```
RescueSessionID=xxxxxxxx&CField0=xxxxx&CField1=xxxxx&CField2=xxxxx&CField3=xxxxx&CField4=xxxxx&CField5=xxxxx
```

Deze parameters kunnen bijvoorbeeld worden gebruikt om een Rescue-rapport aan een extern rapport te koppelen. Uw enquête moet gecodeerd worden om deze parameters in een GET-aanvraag.



**Opmerking:** CField0, CField1, enz.. hebben betrekking op de **Naam voor naamveld** en andere aanpasbare velden die ingesteld zijn in het tabblad wereldwijde instellingen. De huidige waarden die doorgegeven zijn aan de enquête worden ingevoerd wanneer de sessie aangemaakt wordt.

- 
4. Klik op **inschakelen** en vervolgens op **bewerken** om vragen te activeren en te bewerken.
  5. Sla de wijzigingen op.



**Opmerking:** Om de resultaten van de enquête te bekijken, gaat u naar het tabblad **Rapporten** en genereert u een rapport **Klantenquête**.

---

## Instellen van Instant Chat

U kunt Instant Chat als standaarduitvoertype voor alle pc- en Mac-sessies instellen. Zie [Instellen van de standaard applet \(standaard voor Instant Chat\)](#) op pagina 29.



**Opmerking:** Raadpleeg de [LogMeIn Rescue Customization and Integration Guide](#) voor gedetailleerde informatie over Instant Chat; deze handleiding bevat implementatietips en instructies voor het aanpassen van Instant Chat.



---

# Instellen van de Calling Card

## Over de verbindingmethode via de Calling Card

De LogMeIn 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 verbindingmethoden, 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
- Iedere 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

## Installatie Calling Card, taak één: een Calling Card genereren

De eerste taak in het proces van het instellen van een Calling Card is om een installatieprogramma voor de Calling Card te genereren voor een kanaal.

1. Selecteer in de organisatiestructuur het kanaal waarvoor u een Calling Card wilt genereren.
2. Selecteer het tabblad **Kanalen** en scroll naar het gedeelte **Calling Card genereren voor dit kanaal**.
3. Geef de Calling Card een toepasselijke naam in het vak **Naam van installatieprogramma**.



**Opmerking:** In grote ondernemingen met talrijke Calling Card installatieprogramma's, gebruikt u altijd een duidelijke installatienaam om verschillende installatieprogramma's te kunnen identificeren.

4. Klik op **Genereren**.
5. Het MSI-bestand uitvoeren en lokaal installeren op de computer, of het MSI-bestand lokaal opslaan in een map op de computer of een netwerk om later te verspreiden via handmatige distributie.

U zult de Calling Card-details zien op het tabblad **Kanalen** in het gedeelte **Calling Card genereren voor dit kanaal**.

Ieder Calling Card installatieprogramma dat je genereert heeft een unieke verwijzings-ID. Deze verwijzings-ID wordt opgespoord wanneer een nieuwe Rescue sessie wordt gestart met gebruik van de Calling Card toepassing en zal het in alle sessierapporten verschijnen.

### Meerdere installatieprogramma's gebruiken

Ieder installatieprogramma is verbonden met een bepaald kanaal, maar beheerders kunnen sessies opsporen die gebaseerd zijn op de verschillende installers door het genereren van talrijke installatieprogramma's voor hetzelfde kanaal.

Dit kan bijvoorbeeld handig zijn als u twee technicusgroepen hebt en wilt meten hoeveel sessies worden gestart vanuit elk installatieprogramma van de groep. De twee technicusgroepen hebben twee verschillende verwijzings-ID's voor hun Calling Card. Beide groepen beginnen met het implementeren van de Calling Cards en vervolgens kunt u zien hoeveel sessies vanuit elke implementatie voortkomen.

Op dezelfde manier, kan het zijn dat u twee bestemmingspagina's voor uw installatieprogramma's wilt gebruiken. Door gebruik te maken van aparte verwijzings-ID's, kunt u controleren welke vaker gebruikt worden, gebaseerd op het aantal sessies dat begonnen is.

---

## Installatie Calling Card, taak twee: een technicusgroep toegangsrechten geven om de Calling Card te implementeren

De tweede taak in het activeringsproces voor een Calling Card is het verlenen van toegangsrechten aan een technicusgroep voor het implementeren van een Calling Card.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Organisatie**.
3. Selecteer bij **Toegangsrechten** de optie **Calling Card Implementeren**.
4. Klik op **Wijzigingen opslaan**.

## Installatie Calling Card, taak drie: een Calling Card-installatieprogramma toepassen op een technicusgroep

De derde taak in het activeringsproces voor een Calling Card is het toepassen van een Calling Card op een technicusgroep.

1. Op het tabblad **Kanalen** in het gedeelte **Calling Card genereren voor dit kanaal** kopieert u de **Verwijzings-ID** van de Calling Card die u wilt toepassen.
2. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
3. Selecteer het tabblad **Organisatie**.
4. Blader tot het gedeelte Calling Card Toepassen en voer de verwijzings-ID in het veld **Verwijzings-ID van installatieprogramma** in.
5. Klik op **Wijzigingen opslaan**.

Iedere technicus in de technicusgroep zal in staat zijn de Calling Card te implementeren via de Technician Console.

## Installatie Calling Card, taak vier: de Calling Card-applet aanpassen

Een hoofdbeheerder kan de weergave van de Calling Card en de inhoud van het tabblad Calling Card aanpassen.

1. Selecteer het tabblad **Calling Card**.
2. Bewerk de volgende opties, zoals gevraagd:

Optie	Beschrijving
<b>Toepassingsnaam</b>	De benaming van de Applet op het apparaat van de gebruiker. Kies een naam waaraan klanten uw organisatie eenvoudig kunnen herkennen.
<b>Kleur menubalk, tekstkleur</b>	Via deze instellingen bepaalt u de kleur van de menubalk en de tekst die daarin wordt weergegeven. Het is belangrijk dat deze kleuren voldoende contrasteren, zodat de tekst goed leesbaar is.
<b>Rand</b>	Stel de kleur van de rand en de breedte ervan in pixels in.

<b>Optie</b>	<b>Beschrijving</b>
<b>Voettekst</b>	Stel de kleur van de voettekst en de hoogte ervan in pixels in.
<b>Pictogrambestand</b>	Het pictogram waarop een klant zal klikken om de Calling Card te openen. Maximale bestandsgrootte is 50 kB. De bestandsindeling moet .ICO zijn.
<b>Logo</b>	Het logo wordt getoond in de rechterbovenhoek van de Calling Card, zodra de verbinding met de technicus tot stand is gebracht. Om een voorbeeld te bekijken dat aan alle vereisten voldoet, kunt u het sjabloon downloaden.
<b>Koptekstafbeelding</b>	De koptekstafbeelding die bovenaan de Calling Card wordt getoond. Maximale bestandsgrootte is 100 kB. De bestandsindeling moet .BMP, .PNG of .JPG zijn.
<b>Achtergrond</b>	De afbeelding die op de achtergrond van de Calling Card wordt getoond. Maximale bestandsgrootte is 100 kB. De bestandsindeling moet .BMP, .PNG of .JPG zijn.
<b>Help-URL</b>	U kunt instructies met betrekking tot de Calling Card beschikbaar stellen voor uw klanten. Via de Help-URL zijn deze instructies beschikbaar.
<b>Help-URL uitschakelen</b>	Selecteer deze optie wanneer u niet het Helpmenu-item op de Calling Card wilt weergeven.
<b>Voettekst en links</b>	In de voettekst van de Calling Card is ruimte voor vijf hyperlinks naar andere websites. U dient de tekst zo kort mogelijk te houden, omdat de regelafstand een probleem kan vormen als u alle vijf links of lange linknamen gebruikt.
<b>Algemene voorwaarden</b>	Gebruik de velden van de voorwaarden en bepalingen om een aangepaste link in te stellen naar de voorwaarden en bepalingen van uw organisatie of een andere wettelijke tekst.
<b>Tekst voor formulier</b>	U kunt deze velden gebruiken om maximaal drie regels tekst op te geven die boven aan het dialoogvenster in de Calling Card worden weergegeven. Voorbeeld: "Vul alle velden in en klik op Verbinding maken met technicus"
<b>Tekst na formulier</b>	U kunt dit veld gebruiken om één regel tekst op te geven die onder aan het dialoogvenster Verbinden met externe support in de Calling Card wordt weergegeven. Voorbeeld: "Bedankt!"
<b>Aangepaste velden</b>	Kies de invoervelden die u wilt toevoegen in de Calling Card interface. Aangepaste Velden worden genoemd op het tabblad wereldwijde instellingen.
	 <b>Opmerking:</b> Selecteer <b>Tekst behouden</b> om de waarden te behouden die door de klant zijn ingevoerd. Dit betekent dat de volgende keer dat een klant de Calling Card start, de voorheen ingevoerde waarden behouden zullen worden.
<b>Coderegels</b>	Op de pagina Verbinding via pincode kunt u maximaal drie regels tekst opgeven om aan de gebruiker uit te leggen wat hij moet doen om het formulier juist in te vullen. Voorbeeld: "Voer de zescijferige pincode in die u hebt gekregen van uw technicus"
<b>Ondersteunde verbindingsmethoden</b>	De Calling Card kan gebruikt worden om kanaalsessies, pincodesessies (privésessies) of beide te starten.

Optie	Beschrijving
<b>Standaard verbindingmethode</b>	Stel de verbindingmethode in die standaard weergegeven moet worden wanneer de Calling Card wordt geopend. Wanneer beide verbindingsmethodes actief zijn, zal de klant in staat zijn tussen de methoden te schakelen met gebruik van het Verbindingsmenu op de Calling Card.
<b>Validatie bedrijfs-ID</b>	Selecteer deze optie om ervoor te zorgen dat de Calling Card alleen pincodes accepteert die door de ondersteuningsorganisatie zijn aangemaakt die ook de Calling Card heeft geïnstalleerd.  De optie <b>Validatie bedrijfs-ID</b> is standaard geselecteerd.

3. Klik op **Wijzigingen opslaan**.



**Opmerking:** De naam van uw organisatie wordt in de Calling Card weergegeven zoals u deze hebt in gevuld in het veld **Organisatie** van de pagina **Mijn Account > Contactgegevens wijzigen**. Het logo 'Powered by LogMeln Rescue' kan niet worden gewijzigd.



**Opmerking:** Nadat u de wijzigingen hebt gemaakt, gebruikt u de knop **Opnieuw genereren** op het tabblad **Kanaal** om het installatieprogramma opnieuw te genereren. Dezelfde verwijzings-ID wordt gebruikt. U hoeft uw klanten niet op de hoogte te stellen van de bijwerking, omdat de Calling Card-toepassing bij het opstarten automatisch wordt bijgewerkt. Uitzondering hierop is als u het installatieprogramma ergens op uw website plaatst zodat klanten het kunnen downloaden. Een dergelijk installatieprogramma wordt niet bijgewerkt. Zodra het echter wordt gedownload en uitgevoerd door klanten, wordt het alsnog automatisch bijgewerkt. Als het oorspronkelijke installatieprogramma wordt verwijderd, gebruikt u de functie **Opnieuw genereren** om een identiek exemplaar van het installatieprogramma opnieuw lokaal op uw harde schijf te installeren.

## Installatie Calling Card, taak vijf: de Calling Card implementeren op een computer van een klant

Volg deze procedure om de Rescue Calling Card te installeren op de computer van een klant tijdens een actieve sessie. Een technicus installeert 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**.



**Opmerking:** Deze taak wordt uitgevoerd in de Technician Console.

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.

# Samenwerking externe technicus instellen

## De samenwerking van uw technici met externe technici besturen

Bepaal onder andere of de leden van een technicusgroep externe technici kunnen uitnodigen.

Doel	Instelling of locatie in het Beheercentrum
Bepaal of de leden van een technicusgroep externe technici kunnen uitnodigen	<b>Technicusgroep &gt; Tabblad Organisatie &gt; Toegangsrechten &gt; Externe technici uitnodigen</b>
Bepaal of leden van een technicusgroep iedereen uit kunnen nodigen, of alleen goedgekeurde externe technici.	<b>Technicusgroep &gt; Tabblad Organisatie &gt; Toegangsrechten &gt; Externe technici uitnodigen &gt; iedereen kan worden uitgenodigd / alleen goedgekeurde</b>   <b>Opmerking:</b> Om een externe technicus of groep beschikbaar te maken voor een specifieke technicus of groep, sleept u de naam-tag naar de betreffende technicus of groep in de organisatiestructuur.   <b>Opmerking:</b> IP-controles die in het Beheercentrum zijn ingesteld hebben geen betrekking op externe technici.
Bepaal de manier waarop technici de externe technici voor een sessie kunnen uitnodigen	<b>Technicusgroep &gt; Tabblad Instellingen &gt; Verbindingsmethode voor externe technicus</b>  Voor maximale flexibiliteit selecteert u alle opties. Voor maximale controle, staat u technici alleen toe om externe technici via e-mailberichten uit te nodigen die verstuurd worden via de Rescue-servers.  Instellingen voor uitnodigingen zijn van invloed op de tabbladen die beschikbaar zijn in het dialoogvenster <b>Uitnodiging aan externe technicus</b> onder <b>Verbindingsmethode</b> .

## Toegangsrechten voor externe technici instellen

Bepaal onder andere wat goedgekeurde externe technici kunnen doen gedurende een sessie.

### Wat kunnen toegelaten externe technici doen gedurende een sessie?

Voor elke groep goedgekeurde externe technici kunnen beheerders de toegangsrechten bepalen, die door de hoofdtechnicus aan de goedgekeurde externe technicus toegekend kunnen worden. De hoofdtechnicus kan op het moment van het uitnodigen en tijdens de sessie, toegangsrechten in- en uitschakelen.

➡ **Fastpath: Externe-technicusgroep > Tabblad organisatie > Toegangsrechten**

### Wat kunnen niet-toegelaten externe technici doen gedurende een sessie?

Voor elke technicusgroep met toegangsrechten om elke willekeurige, externe technicus uit te nodigen, kunnen beheerders de toegangsrechten bepalen, die door de hoofdtechnicus aan de externe technicus toegekend kunnen worden. De hoofdtechnicus kan op het moment van het uitnodigen en tijdens de sessie, toegangsrechten in- en uitschakelen.

➡ **Fastpath: Technicusgroep > Tabblad Organisatie > Externe Toegangsrechten**

### Kunnen unieke sessierechten worden ingesteld voor één enkele, externe technicus?

De hoofdtechnicus kan op het moment van het uitnodigen en tijdens de sessie, toegangsrechten in- en uitschakelen. De toegangsrechten die beschikbaar zijn voor de hoofdtechnicus, zijn ingesteld in het Beheercentrum.

## Samenwerking externe technicus - beveiliging en rapportage

Volg deze richtlijnen voor maximale controle en verantwoordelijkheid tijdens het gebruik van Samenwerking externe technicus.

Doel	Instelling of locatie in het Beheercentrum
Sta de technici alleen toe om vanaf een goedgekeurde lijst uit te nodigen	Selecteer een technicusgroep en ga naar <b>Tabblad Organisatie &gt; Toegangsrechten &gt; Externe technici uitnodigen &gt; alleen goedgekeurde.</b>
Voorkom dat externe technici bepaalde functies gebruiken	Selecteer een externe technicusgroep en ga naar <b>Tabblad Organisatie &gt; Toegangsrechten &gt; trek de gewenste toegangsrechten in.</b> Toegangsrechten die zijn ingetrokken kunnen niet door de hoofdtechnicus aan de externe technicus worden toegekend.
Sta technici alleen toe om via e-mailberichten uit te nodigen, die verstuurd worden via de Rescue-servers	Selecteer een technicusgroep en ga naar <b>Tabblad Instellingen &gt; Verbindingsmethode voor externe technicus &gt; E-mail &gt; Sta e-mail via Rescue-servers toe.</b> Verwijder alle overige opties.
Controleer rapporten voor elke externe-technicusgroep of individuele externe technicus	Selecteer een externe technicusgroep of externe technicus en ga naar <b>Rapporten &gt; Chatlogboek of Sessie.</b>
Controleer rapporten voor elke technicusgroep of individuele technicus	Selecteer een technicusgroep of technicus en ga naar <b>Rapporten &gt; Chatlogbestand externe technici.</b>




---

# Instellen van scripts

## Geneste scripts voor applet en Calling Card

U kunt LogMeIn Rescue instellen om geneste scripts via de Klantapplet en Calling Card uit te voeren.

 **Fastpath:** Voor het configureren van geneste scripts, gaat u naar het tabblad **Bronnen** van het Beheercentrum.

### Vereisten

- De klant moet een Windows-computer gebruiken
- De sessie moet de Klantapplet of de Calling Card gebruiken (niet de mobiele applet of Instant Chat in de modus alleen-chatten)

### Hoe het werkt

- U kunt een script aanwijzen tot op 64 KB, met een bijbehorend resource-bestand tot op 2 MB. Een resource-bestand is elk bestand dat door het script wordt gebruikt. Als met het script bijvoorbeeld een ZIP-bestand naar de klant wordt verzonden, is het ZIP-bestand het resource-bestand.
- Dit is een instelling op organisatie-niveau. Dat wil zeggen dat het script wordt doorgestuurd tijdens elke sessie waarbij de Klantapplet of de Calling Card wordt gebruikt, voor elke technicusgroep en ieder kanaal binnen uw organisatie.
- Het script wordt doorgestuurd als de Klantapplet is gedownload of de Calling Card is gestart.
- Het script wordt uitgevoerd zoals u dat wil:
  - Selecteer **Uitvoeren na opnieuw opstarten** om het script na het opnieuw opstarten van de computer van de klant uit te voeren.
  - Selecteer **Run after X minutes of disconnection** (X minuten na verbreking van verbinding uitvoeren) om het script elke X minuten uit te voeren, zolang de sessie geen verbinding heeft (bijvoorbeeld als gevolg van een probleem met de netwerkverbinding).
  - Aanvullend kunnen technici binnen een groep waarvoor het toegangsrecht **Geneste scripts uitvoeren** in het Beheercentrum is ingesteld, een genest script handmatig uitvoeren via het tabblad **Script** van de Technician Console. Het toegangsrecht **Genest script uitvoeren** is standaard uitgeschakeld.



**Opmerking:** Voorbeeldscripts zijn beschikbaar in de [bewaarplaats voor scripts in de LogMeIn Community Script Repository](#).

## Genest script instellen

**Gebruikt scriptbestand** Scriptbestand is nog niet gedefinieerd.

**Scriptbestand uploaden**   Indelingsvereisten:  
Maximumgrootte 64 kilobytes

**Gebruikt resourcebestand** Bronbestand is nog niet gedefinieerd.

**Bronbestand uploaden**   Indelingsvereisten:  
Maximumgrootte 2 megabytes

Uitvoeren na opnieuw opstarten

Uitvoeren na  minuten na verbreking van verbinding

## Gecentraliseerde scripts

### Een nieuwe scriptcollectie maken

Hoofdbeheerders kunnen scripts uploaden naar en organiseren in een gemeenschappelijke opslagplaats en deze delen met technici.

1. In het Beheercentrum gaat u naar de tab **Algemene instellingen**.
2. Klik onder **Gecentraliseerde scripts** op **Gecentraliseerde scripts beheren**. Het venster **Gecentraliseerde scripts** wordt weergegeven.
3. Klik op **Nieuwe verzameling**.
4. Geef de verzameling een naam en klik op **Aanmaken**. De verzameling is aangemaakt.
5. Scripts toevoegen. U hebt twee mogelijkheden.
  - Optie 1: Voeg een nieuw script toe door op **Script toevoegen** te klikken. Vul de velden in en selecteer de benodigde bestanden. Velden met een asterisk zijn verplicht.
  - Optie 2: Importeer scripts vanuit de Technician Console of vanuit een andere collectie door op **XML importeren** te klikken.
6. Sla de wijzigingen op.

### Een scriptcollectie delen met een technicusgroep

Hoofdbeheerders en beheerders kunnen scriptcollecties geven aan alle technicusgroepen in hun organisatiestructuur.

1. Selecteer in het Beheercentrum in de organisatiestructuur de technicusgroep waaraan u een scriptcollectie wilt geven.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
3. Selecteer onder **Gecentraliseerde scripts** de gewenste scriptcollectie vanuit het vakje **Alle collecties**, en klik op << **Toevoegen**.

---

De naam van de scriptcollectie wordt weergegeven in een lijst in het vakje **Beschikbare collecties voor deze groep**.



**Opmerking:** Wilt u meerdere scriptcollecties toevoegen? Herhaal dan deze stap voor iedere collectie die u aan deze technicusgroep wilt geven.

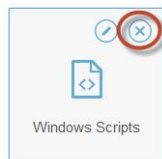
4. Klik op **Wijzigingen opslaan**.

De technicusgroep van de technicus moet toegangsrechten hebben om de scripts te implementeren. Zorg dat het toegangsrecht voor **Scriptimplementatie** is ingeschakeld in het Beheercentrum op groepsniveau in het tabblad **Organisatie**.

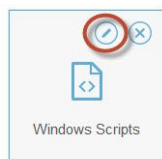
## Een scriptcollectie wijzigen

Hoofdbeheerders kunnen hun scriptcollecties wijzigen.

1. In het Beheercentrum gaat u naar de tab **Algemene instellingen**.
2. Klik onder **Gecentraliseerde scripts** op **Gecentraliseerde scripts beheren**. Het venster **Gecentraliseerde scripts** wordt weergegeven.
3. Beweeg uw muis over de scriptcollectie die u wilt wijzigen. U kunt de volgende wijzigingen uitvoeren:
  - Klik op de knop **Verwijderen** om een collectie te verwijderen.



- Klik op de knop **Naam wijzigen** om de naam van een collectie te wijzigen.



- Volg de volgende stappen om een script uit de collectie te verwijderen:
  1. Klik op de geselecteerde collectie in Gecentraliseerde scripts. De lijst met scripts die bij de collectie horen wordt weergegeven.
  2. Selecteer het script dat u wilt verwijderen en klik op de knop **Verwijderen**.



## Een script binnen de scriptcollectie wijzigen

Hoofdbeheerders kunnen de scripts binnen hun scriptcollecties wijzigen.

1. In het Beheercentrum gaat u naar de tab **Algemene instellingen**.

- 
2. Klik onder **Gecentraliseerde scripts** op **Gecentraliseerde scripts beheren**.  
Het venster **Gecentraliseerde scripts** wordt weergegeven.
  3. Selecteer de scriptcollectie die u wilt wijzigen.  
De scripts die bij de geselecteerde scriptcollectie horen worden weergegeven.
  4. Selecteer het script dat u wilt wijzigen. U kunt de volgende wijzigingen uitvoeren:
    - Om de gegevens die zijn gerelateerd aan een script te wijzigen, selecteert u het script en klikt u op de knop Bewerken.



- Om een script automatisch te laten starten bij het begin van een sessie, selecteert u een numerieke waarde in de vervolgkeuzelijst van **Automatisch starten**. De waarde komt overeen met de uitvoeringsprioriteit van het script bij het begin van een sessie, ten opzichte van andere automatisch gestarte scripts in de collectie. Als een ondersteuningssessie is gestart, wordt bijvoorbeeld het script met waarde 1 als eerste uitgevoerd. Het script met waarde 2 wordt dan als tweede uitgevoerd, enzovoorts.

---

# Rapporten genereren

## De manier waarop een rapport wordt gegenereerd

Volg deze procedure om een rapport te genereren in het LogMeIn Rescue Beheercentrum.

1. Selecteer in de Organisatiestructuur de organisatorische unit waarvoor u een rapport wilt genereren.
2. Selecteer het tabblad **Rapporten**.
3. Selecteer het type rapport dat u wilt genereren met behulp van het vervolgkeuzemenu **Rapportgebied**.
4. Voor de meeste rapportgebieden, moet u een **Lijsttype** selecteren.
  - Selecteer **Alles Weergeven** om de informatie te zien over specifieke sessies of aanmeldingssessies
  - Selecteer **Samenvatting** om alle informatie te zien
5. Specificeer de rapportperiode (**Datumbereik**) op één of twee manieren:
  - Kies een ingestelde rapportperiode (vandaag, gisteren, enz.)
  - Kies een specifieke **Begindatum** en **Einddatum**
6. Selecteer de **Tijdzone** die toegepast moet worden:
  - Kies **Lokaal** om alle tijden te rapporteren die uw huidige tijdzone gebruiken (waar u bent wanneer u het rapport genereert)
  - Selecteer **UTC** om alle tijden te rapporteren in de Coordinated Universal Time, dat in feite dezelfde is als de Greenwich Mean Time (GMT)
7. Selecteer een **Dagelijks tijdbereik**.

Rapporten genereren die een periode van de dag dekken. Dit is handig om de prestaties van de ploegen te evalueren.
8. Het rapport genereren.
  - Klik op **Rapport ophalen** om het rapport te zien in het tabblad Rapporten in het beheercentrum
  - Klik op **Excel rapport ophalen (XML-indeling)** om het rapport weer te geven of op te slaan als een Microsoft Excel-spreadsheet in XML-indeling
  - Klik op **Excel rapport ophalen (door tabs gescheiden)** om het rapport weer te geven of op te slaan als een Microsoft Excel-spreadsheet met tabs als scheidingstekens

### Voorbeeld Tijdzone

**Lokale tijd.** Stelt u zich voor dat u in New York bent en u een rapport genereert voor een technicusgroep met technici in San Francisco en in Parijs. Tijden van gebeurtenissen zullen gerapporteerd worden in de lokale (New York) tijd. Een gebeurtenis die opgetreden is op 14:00:00 in San Francisco zal gerapporteerd worden als 17:00:00. Een gebeurtenis die opgetreden is op 14:00:00 in Parijs zal gerapporteerd worden als 08:00:00.

**UTC.** Stelt u zich voor dat u een rapport genereert voor een technicusgroep met technici in San Francisco en Parijs. Ongeacht de locatie zullen de tijden van gebeurtenis gerapporteerd worden in UTC. Een gebeurtenis die opgetreden is op 14:00:00 in San Francisco (UTC-8) zal gerapporteerd worden als 22:00:00. Een gebeurtenis die opgetreden is op 14:00:00 in Parijs (UTC+1) zal gerapporteerd worden als 13:00:00.

## Rapport Klantenquête (Alles weergeven)

Dit rapport geeft de retourzendingen van de resultaten van **individuele** klantenquêtes die gestuurd zijn op verzoek van sessies die uitgevoerd zijn door leden van de geselecteerde unit tijdens de geselecteerde periode.

Iedere rij representeert één verzonden enquête.

<b>Bron</b>	De naam van ieder kanaal of iedere technicusgroep waarvoor een klantenquête geactiveerd is in het tabblad <b>Instellingen</b> > gedeelte <b>Klantenquête</b> . De waarde <code>technici</code> wordt teruggezonden wanneer een algemene enquête is toegewezen aan alle technici binnen een organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Sessie-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Datum</b>	De datum en de tijd waarop de technicus de sessie heeft beëindigd. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>[Naam]</b>	De naam van deze kolom wordt afgeleid van de volgende instelling: <b>Algemene instellingen</b> > <b>Aangepaste velden</b> > <b>Naam voor naamveld</b> . De huidige gerapporteerde waarde wordt ingevoerd door een klant of een technicus tijdens de generatie van de sessie. Dit is standaard de naam van de klant. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>[Enquêtekolommen]</b>	Deze variabele kolommen zullen de antwoorden op de vragen van de enquête weergeven die gedefinieerd zijn in het tabblad Instellingen in het gedeelte Klantenquête. Numerieke waarden komen overeen met de waarden die toegewezen zijn tijdens het definiëren van de inhoud van de enquête ( <b>Instellingen</b> > <b>Klantenquête</b> > <b>Bewerken</b> ). Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Naam van technicus</b>	De naam van de technicus zoals opgeslagen in het veld <b>Naam</b> op het tabblad Organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>ID van technicus</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>E-mailadres technicus</b>	Het e-mailadres van technicus. Voor goedgekeurde technici wordt het e-mailadres opgeslagen in het veld <b>E-mail</b> op het tabblad <b>Organisatie</b> . Voor niet vermelde technici wordt het e-mailadres opgeslagen tijdens het uitnodigingsproces. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.

---

## Rapport Klantonderzoek (Samenvatting)

Dit rapport geeft de retourzendingen van **alle** klantenquêtes die gestuurd zijn op verzoek van sessies die uitgevoerd zijn door leden van de geselecteerde unit tijdens de geselecteerde periode.

Iedere rij representeert een organisatorische unit.

<b>Bron</b>	De naam van ieder kanaal of iedere technicusgroep waarvoor een klantenquête geactiveerd is in het tabblad <b>Instellingen</b> > gedeelte <b>Klantenquête</b> . De waarde <code>technici</code> wordt teruggezonden wanneer een algemene enquête is toegewezen aan alle technici binnen een organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Aantal enquêtes</b>	Het totaal aantal van ontvangen enquêtes. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>[Enquêtokolommen]</b>	Deze variabele kolommen zullen alle antwoorden op de vragen van de enquête weergeven die gedefinieerd zijn op het tabblad Instellingen in het gedeelte Klantenquête. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.

## Rapport Verstrekking klantenquête (Alles weergeven)

Dit rapport geeft de retourzendingen van de resultaten van **individuele** klantenquêtes die gestuurd zijn op verzoek van sessies die uitgevoerd zijn door leden van de geselecteerde unit tijdens de geselecteerde periode. Er wordt ook weergegeven of de afsluitende of de startende technicus de klantenquête heeft verstrekt.



**Opmerking:** Dit rapport is alleen beschikbaar als u in het beheercentrum kiest voor **Algemene Instellingen** > **Verstrekking klantenquête** > **Enquête verstrekt door** > **Technicus die afsluit**.

Iedere rij representeert één verzonden enquête.

<b>Bron</b>	De naam van ieder kanaal of iedere technicusgroep waarvoor een klantenquête geactiveerd is in het tabblad <b>Instellingen</b> > gedeelte <b>Klantenquête</b> . De waarde <code>technici</code> wordt teruggezonden wanneer een algemene enquête is toegewezen aan alle technici binnen een organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Sessie-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Datum</b>	De datum en de tijd waarop de technicus de sessie heeft beëindigd. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>[Naam]</b>	De naam van deze kolom wordt afgeleid van de volgende instelling: <b>Algemene instellingen</b> > <b>Aangepaste velden</b> > <b>Naam voor naamveld</b> . De huidige gerapporteerde waarde wordt ingevoerd door een klant of een technicus tijdens de generatie van de sessie. Dit is standaard de naam van de klant. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Naam van technicus</b>	De naam van de technicus zoals opgeslagen in het veld <b>Naam</b> op het tabblad Organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>ID van technicus</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.

<b>E-mailadres technicus</b>	Het e-mailadres van technicus. Voor goedgekeurde technici wordt het e-mailadres opgeslagen in het veld <b>E-mail</b> op het tabblad <b>Organisatie</b> . Voor niet vermelde technici wordt het e-mailadres opgeslagen tijdens het uitnodigingsproces. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Enquête verstrekt door technicus die afsluit</b>	Geeft weer welke technicus de klantenquête heeft verstrekt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ja</b> - de technicus die afsluit heeft de enquête verstrekt</li> <li>• <b>Nee</b> - de technicus die start heeft de enquête verstrekt</li> </ul>

## Rapport Verstrekking klantenquête (Samenvatting)

Dit rapport geeft de retourzendingen van **alle** klantenquêtes die gestuurd zijn op verzoek van sessies die uitgevoerd zijn door leden van de geselecteerde unit tijdens de geselecteerde periode. Er wordt ook weergegeven of de afsluitende of de startende technicus de klantenquête heeft verstrekt.



**Opmerking:** Dit rapport is alleen beschikbaar als u in het beheercentrum kiest voor **Algemene Instellingen > Verstrekking klantenquête > Enquête verstrekt door > Technicus die afsluit**.

Iedere rij representeert een organisatorische unit.

<b>Bron</b>	De naam van ieder kanaal of iedere technicusgroep waarvoor een klantenquête geactiveerd is in het tabblad <b>Instellingen &gt; gedeelte Klantenquête</b> . De waarde <code>technici</code> wordt teruggezonden wanneer een algemene enquête is toegewezen aan alle technici binnen een organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Aantal enquêtes</b>	Het totaal aantal van ontvangen enquêtes. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>[Enquêtetekolommen]</b>	Deze variabele kolommen zullen alle antwoorden op de vragen van de enquête weergeven die gedefinieerd zijn op het tabblad Instellingen in het gedeelte Klantenquête. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Enquête verstrekt door technicus die afsluit</b>	Geeft weer welke technicus de klantenquête heeft verstrekt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ja</b> - de technicus die afsluit heeft de enquête verstrekt</li> <li>• <b>Nee</b> - de technicus die start heeft de enquête verstrekt</li> </ul>

## Rapport Prestatie (Alles weergeven)

Dit rapport geeft de retourzendingen van **individuele** prestatiegegevens van ieder lid uit de geselecteerde unit binnen de geselecteerde periode.

Iedere rij representeert een technicus.

<b>Naam van technicus</b>	De naam van de technicus zoals opgeslagen in het veld <b>Naam</b> op het tabblad <b>Organisatie</b> . Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>ID van technicus</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.



<b>E-mailadres technicus</b>	Het e-mailadres van de technicus wordt opgeslagen in het veld <b>E-mail</b> in het tabblad Organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Totale aanmeldingstijd</b>	Per technicus, de totale gependeerde tijd van aanmelding in de Technician Console. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Aantal sessies</b>	Per technicus, het aantal afgehandelde sessies. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Aantal sessies per uur</b>	Per technicus, het aantal sessies gedeeld door de totale aanmeldingstijd. Gebruik deze waarde om na te lopen hoeveel sessies een technicus binnen een uur kan beheren. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Gemiddelde ophaalsnelheid</b>	Per technicus begint de gemiddelde verstreken tijd tussen het begin van de status Wachten en het begin van de sessie door de technicus. Vanuit het perspectief van de klant, is dit de hoeveelheid tijd dat de klant het bericht <code>Wacht op technicus</code> ziet. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Gemiddelde duur</b>	Per technicus, de gemiddelde sessieduur. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Gemiddelde werktijd</b>	Werktijd is de gebruikstijd van de Technician Console tijdens een sessie. Dit is de tijd die doorgebracht wordt door de functies van de Technician Console te gebruiken: (1) de sessie moet geselecteerd zijn, (2) met een geactiveerde verbinding met de applet, (3) waarbij de Technician Console geselecteerd is en (4) de technicus niet Afwezig is. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Langste sessie</b>	Per technicus, de lengte van de langste enkele sessie. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale actieve tijd</b>	Per technicus, de totale tijd die doorgebracht is in de Actieve status voor alle sessies. De actieve tijd is de tijd die is verstreken tussen het ophalen (actieve status) en sluiten (gesloten status) van een sessie, exclusief onderbrekingstijd, overdrachtstijd, herstarttijd en herverbindingstijd. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale werktijd</b>	Werktijd is de gebruikstijd van de Technician Console tijdens een sessie. Dit is de tijd die doorgebracht wordt door de functies van de Technician Console te gebruiken: (1) de sessie moet geselecteerd zijn, (2) met een geactiveerde verbinding met de applet, (3) waarbij de Technician Console geselecteerd is en (4) de technicus niet Afwezig is. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.

## Rapport Prestatie (Samenvatting)

Dit rapport geeft de retourzendingen van **collectieve** prestatiegegevens van ieder lid uit de geselecteerde unit binnen de geselecteerde periode.

<b>Aantal sessies</b>	Het totaal aantal van afgehandelde enquêtes. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale aanmeldingstijd</b>	De totale gependeerde tijd waarin aangemeld is in de Technician Console. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.

<b>Gemiddeld aantal sessies per uur</b>	Het gemiddelde aantal van sessies die per uur afgehandeld worden. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Gemiddelde ophaalsnelheid</b>	De gemiddelde verstreken tijd tussen de begin- en wachtstatus tot u in de actieve status komt (wanneer de sessie opgehaald is door de technicus). Vanuit het perspectief van de klant, is dit de hoeveelheid tijd dat de klant het bericht wacht op technicus ziet. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Gemiddelde sessieduur</b>	De gemiddelde lengte van sessies die verwerkt worden door technici in de geselecteerde unit. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Gemiddelde werktijd</b>	Werktijd is de gebruikstijd van de Technician Console tijdens een sessie. Dit is de tijd die doorgebracht wordt door de functies van de Technician Console te gebruiken: (1) de sessie moet geselecteerd zijn, (2) met een geactiveerde verbinding met de applet, (3) waarbij de Technician Console geselecteerd is en (4) de technicus niet Afwezig is. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale sessietijd</b>	De totale lengte van sessies die verwerkt worden door technici in de geselecteerde unit. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Langste sessie</b>	De lengte van de langst uitgevoerde sessie tijdens de selectieperiode door ieder lid van de geselecteerde unit. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale actieve tijd</b>	Per technicus, de tijd die doorgebracht is in de Actieve status voor alle sessies. De actieve tijd is de tijd die is verstreken tussen het ophalen (actieve status) en sluiten (gesloten status) van een sessie, exclusief onderbrekingstijd, overdrachtstijd, herstarttijd en herverbindingstijd. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale werktijd</b>	Werktijd is de gebruikstijd van de Technician Console tijdens een sessie. Dit is de tijd die doorgebracht wordt door de functies van de Technician Console te gebruiken: (1) de sessie moet geselecteerd zijn, (2) met een geactiveerde verbinding met de applet, (3) waarbij de Technician Console geselecteerd is en (4) de technicus niet Afwezig is. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.

## Rapport Aanmelden (Alles weergeven)

Dit rapport geeft de retourzendingen van gegevens voor iedere **unieke** aanmelding door een lid van de geselecteerde unit tijdens de geselecteerde periode

Dit rapport kan gegenereerd worden door een organisatorische unit.

Iedere rij representeert een unieke aanmeldingsgebeurtenis.

<b>Aanmeldingsdatum</b>	De datum waarop de aanmelding is gemaakt, gebaseerd op de geselecteerde tijdzone. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Naam</b>	De naam van de gebruiker wordt opgeslagen in het veld <b>Naam</b> in het tabblad Organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Gebruikers-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.

<b>E-mail</b>	Het e-mailadres van de Rescue gebruiker wordt opgeslagen in het veld <b>E-mail</b> in het tabblad Organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Begintijd</b>	De exacte aanmeldingstijd. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Eindtijd</b>	De exacte afmeldingstijd. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale aanmeldingstijd</b>	Tijd waarin aangemeld is in de LogMeIn Rescue. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>IP-adres</b>	Het IP-adres waarin de aanmelding is uitgevoerd. Datatype: String. Datalengte: 15 tekens.
<b>Tijd bezet</b>	De tijd in de status Bezig. Wordt alleen aan technici gerapporteerd. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Tijd afwezig</b>	De tijd in de status Afwezig. Wordt alleen aan technici gerapporteerd. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Tijd niet-actief</b>	De Tijd niet-actief is de tijd dat een technicus is aangemeld bij de Technician Console maar geen sessies heeft. De Tijd niet-actief stopt zodra een sessie een status binnen de Technician Console krijgt. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.

## Rapport Aanmelden (Samenvatting)

Dit rapport geeft de retourzendingen van **alle** aanmeldingsgegevens van leden uit de geselecteerde unit binnen de geselecteerde periode.

Dit rapport kan gegenereerd worden door een organisatorische unit.

Iedere rij representeert één lid van de organisatie.

<b>Naam</b>	De naam van de Rescue gebruiker wordt opgeslagen in het veld <b>Naam</b> in het tabblad Organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Gebruikers-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>E-mail</b>	Het e-mailadres van de Rescue gebruiker wordt opgeslagen in het veld <b>E-mail</b> in het tabblad Organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Bijnaam</b>	De bijnaam van de Rescue gebruiker wordt opgeslagen in het veld <b>Bijnaam</b> in het tabblad Organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Groep</b>	De naam van de beheerdersgroep of technicusgroep waartoe de gebruiker behoorde op het moment van aanmelden. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Gebruiker aangemaakt op</b>	De datum waarop de gebruiker toegevoegd werd tot de organisatie met een geldige naam en e-mail in het tabblad Organisatie. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Aantal aanmeldingen</b>	Het aantal unieke aanmeldingsgebeurtenissen die opgenomen zijn tijdens de geselecteerde periode. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Gemiddelde Aanmeldingstijd</b>	Gemiddelde tijd waarin aangemeld is in de LogMeIn Rescue. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.

<b>Totale aanmeldingstijd</b>	De totale tijd waarin aangemeld is in de LogMeIn Rescue. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale tijd bezet</b>	De totale tijd in de status Bezig. Wordt alleen aan technici gerapporteerd. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale tijd afwezig</b>	De totale tijd in de status Afwezig. Wordt alleen aan technici gerapporteerd. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale tijd niet-actief</b>	De Tijd niet-actief is de tijd dat een technicus is aangemeld bij de Technician Console maar geen sessies heeft. De Tijd niet-actief stopt zodra een sessie een status binnen de Technician Console krijgt. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.

## Rapport Sessie (Alles weergeven)

Dit rapport geeft de retourzendingen van gegevens voor iedere **unieke** sessie die uitgevoerd is door leden van de geselecteerde unit tijdens de geselecteerde periode.

Iedere rij representeert een unieke sessie.

<b>Begintijd</b>	De precieze tijd waarop de sessie overgegaan is naar de status Actief. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Eindtijd</b>	De precieze tijd waarop de sessie overgegaan is naar de status Gesloten of Time-Out. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Laatste Actietijd</b>	<p>De exacte tijd van de actie die de status 'actief' van de technicus beëindigde. Een technicus is actief als hij in een sessie is en de Technician Console en de applet voor die sessie een werkende verbinding hebben (d.w.z. de sockets tussen de Technician Console en de applet zijn verbonden). De volgende gebeurtenissen beëindigen de status 'actief' van de technicus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De status van de technicus verandert in 'Afwezig'.</li> <li>• De technicus verliest de verbinding met de klant.</li> <li>• Het tabblad Sessie wordt gedeselecteerd of de TC wordt naar de achtergrond verplaatst terwijl er geen actief nieuw venster van de sessie geopend is.</li> <li>• Het nieuwe venster van de sessie raakt inactief terwijl ofwel het tabblad Sessie gedeselecteerd is ofwel de TC op de achtergrond is.</li> <li>• De technicus of beheerder beëindigt of onderbreekt de sessie of zet deze in de wacht.</li> </ul> <p>Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.</p>
<b>Naam van technicus</b>	De naam van de technicus zoals opgeslagen in het veld <b>Naam</b> op het tabblad Organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>ID van technicus</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>E-mailadres technicus</b>	Het e-mailadres van de technicus wordt opgeslagen in het veld <b>E-mail</b> in het tabblad Organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Sessie-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.

<b>Sessietype</b>	De toegepaste technologie aan de zijde van de klant. Datatype: String. Datalengte: 100 tekens. Mogelijke waarden zijn de volgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiele applet</li> <li>• Calling Card</li> <li>• Instant Chat</li> <li>• Onbeheerd</li> <li>• Applet op LAN-netwerk</li> <li>• Applet</li> </ul>
<b>Status</b>	De uiteindelijke status op het moment van de laatste actie die uitgevoerd is door de bepaalde technicus. Datatype: String. Datalengte: 64 tekens. Mogelijke waarden zijn de volgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bezig met verbinden</li> <li>• Wachten</li> <li>• Actief</li> <li>• Gesloten door klant</li> <li>• Gesloten door technicus</li> <li>• bezig met overdragen</li> <li>• Overgedragen</li> <li>• Gesloten door wachtende klant</li> <li>• Time-out opgetreden</li> <li>• Afgebroken: technicus werd verwijderd of uitgeschakeld</li> <li>• Opnieuw opstarten</li> <li>• Opnieuw verbinden</li> <li>• In de wacht</li> <li>• Time-out opgetreden: gesloten door technicus.</li> <li>• Offline</li> <li>• Verbinding is verbroken</li> <li>• Opnieuw opgestart</li> <li>• Geweigerd door de klant</li> </ul>
<b>[Naam]</b>	De naam van deze kolom wordt afgeleid van de volgende instelling: <b>Algemene instellingen &gt; Aangepaste velden &gt; Naam voor naamveld</b> . De huidige gerapporteerde waarde wordt ingevoerd door een klant of een technicus tijdens de generatie van de sessie. Dit is standaard de naam van de klant. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>[Aangepaste Velden]</b>	De namen van deze kolommen zijn afgeleid van de volgende instellingen: <b>Algemene instellingen &gt; Aangepaste velden &gt; Naam voor aangepast veld</b> . Datatype: String. Datalengte: 64 tekens.
<b>Tracerings-ID</b>	Een aangepast veld dat gebruikt wordt voor het toewijzen van Rescue sessies aan een CRM-systeem of voor andere aangepaste administratieve doelen. Datatype: String. Datalengte: 256 tekens.
<b>IP van klant</b>	Het IP-adres van de klant. Als er geen waarde wordt gerapporteerd, heeft uw organisatie er waarschijnlijk voor gekozen geen IP-adresgegevens van klanten op te slaan ( <b>Algemene instellingen &gt; IP-adres van klant niet opslaan</b> ). Datatype: String. Datalengte: 15 tekens.
<b>Apparaat-ID</b>	Het apparaat-ID van de klant. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.

---

<b>Gebruikt incidenthulpmiddel</b>	Deze kolom biedt de hulpmiddelen voor de Technician Console die gebruikt worden door de technicus tijdens de sessie. Zie de legenda onderaan het rapport voor een uitleg van de afkortingen. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Onopgeloste problemen oplossen</b>	De kolom wordt niet meer actief gebruikt maar kan toch resultaten weergeven wanneer er rapporten worden gemaakt van sessies die voor mei 2009 gehouden zijn (Onopgeloste problemen oplossen, zoals ingediend door technicus). Datatype: String.
<b>Kanaal-ID</b>	Het Kanaal-ID van het Kanaal dat gebruikt wordt tijdens de sessie. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Kanaalnaam</b>	De naam van het Kanaal die gebruikt wordt tijdens de sessie. Datatype: String. Datalengte: 64 tekens.
<b>Calling Card</b>	De Naam van het installatieprogramma van de Calling Card die tijdens de sessie gebruikt wordt. Datatype: String. Datalengte: 64 tekens.
<b>Verbindingstijd</b>	Vanaf het begin van de download van de Applet tot de sessie verschijnt als Wachtrij. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Wachttijd</b>	Vanaf het begin van de Wachtstatus tot het starten van de sessie (Actieve status). Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale tijd</b>	De som van Actieve Tijd, Onderbrekingstijd, Overdrachtstijd, Herstarttijd en Herverbindingstijd; met uitzondering van Aansluit- en Wachttijd. Dit is niet hetzelfde als de Totale Tijd die getoond wordt in de Sessielijst van de Technician Console. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Actieve tijd</b>	De tijd waarin de sessie zich in de Actieve status bevond. De actieve tijd is de tijd die is verstreken tussen het ophalen (actieve status) en sluiten (gesloten status) van een sessie, exclusief onderbrekingstijd, overdrachtstijd, herstarttijd en herverbindingstijd. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Werktijd</b>	Werktijd is de gebruikstijd van de Technician Console tijdens een sessie. Dit is de tijd die doorgebracht wordt door de functies van de Technician Console te gebruiken: (1) de sessie moet geselecteerd zijn, (2) met een geactiveerde verbinding met de applet, (3) waarbij de Technician Console geselecteerd is en (4) de technicus niet Afwezig is. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Onderbrekingstijd</b>	De tijd in de Onderbrekingstatus. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Overdrachtstijd</b>	De tijd in de Overdrachtstijd. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Herstarttijd</b>	De tijd in de Herstartstatus. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Herverbindingstijd</b>	De tijd in de Herverbindingsstatus vanwege een probleem aan de kant van de klant. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Platform</b>	Het besturingssysteem van de klant. Datatype: String. Datalengte: 20 tekens.
<b>Browser</b>	Het type browser waarin de klant de Instant Chat-sessie heeft gestart. Datatype: String. Datalengte: niet gespecificeerd.

---

## Rapport Sessie (Samenvatting)

Dit rapport geeft de retourzendingen voor **alle** gegevens voor alle sessies die zijn uitgevoerd door leden van de geselecteerde unit tijdens de geselecteerde periode.

<b>Aantal sessies</b>	Het totaal aantal van afgehandelde enquêtes. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Gemiddelde sessietijd</b>	De gemiddelde lengte van de sessies. De totale Sessietijd gedeeld door het Aantal Sessies. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale sessietijd</b>	De totale lengte van alle sessies. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Gemiddelde ophaaltijd</b>	De gemiddelde verstreken tijd tussen het begin van de wachtstatus en het begin van de sessie door de technicus. Vanuit het perspectief van de klant, is dit de hoeveelheid tijd dat de klant het bericht wacht op technicus ziet. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale ophaaltijd</b>	Voor alle sessies, de gemiddelde verstreken tijd tussen het begin van de status Wachten en het begin van de sessie door de technicus. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Gemiddelde Actieve Tijd</b>	De gemiddelde tijd in de Actieve status. De actieve tijd is de tijd die is verstreken tussen het ophalen (actieve status) en sluiten (gesloten status) van een sessie, exclusief onderbrekingstijd, overdrachtstijd, herstarttijd en herverbindingstijd. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale actieve tijd</b>	Voor alle sessies, de tijd in de Actieve status. De actieve tijd is de tijd die is verstreken tussen het ophalen (actieve status) en sluiten (gesloten status) van een sessie, exclusief onderbrekingstijd, overdrachtstijd, herstarttijd en herverbindingstijd. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Gemiddelde werktijd</b>	Werktijd is de gebruikstijd van de Technician Console tijdens een sessie. Dit is de tijd die doorgebracht wordt door de functies van de Technician Console te gebruiken: (1) de sessie moet geselecteerd zijn, (2) met een geactiveerde verbinding met de applet, (3) waarbij de Technician Console geselecteerd is en (4) de technicus niet Afwezig is. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale werktijd</b>	De totale gebruikstijd van de Technician Console tijdens alle sessies. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Gemiddelde onderbrekingstijd</b>	De gemiddelde tijd in de Onderbrekingstatus. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale onderbrekingstijd</b>	De totale tijd in de Onderbrekingstatus. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Gemiddelde Overdrachtstijd</b>	De gemiddelde tijd in de Overdrachtstatus. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale overdrachtstijd</b>	De totale tijd in de Overdrachtstatus. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.

<b>Gemiddelde herstarttijd</b>	De gemiddelde tijd in de Herstartstatus. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale herstarttijd</b>	De totale tijd in de Herstartstatus. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Gemiddelde herverbindingstijd</b>	De gemiddelde tijd in de Herverbindingsstatus. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale herverbindingstijd</b>	De totale tijd in de Herverbindingsstatus. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Langste sessietijd</b>	De tijdsduur van de langste enkele sessie. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Aantal gemiste sessies</b>	Het aantal sessies dat nooit is opgehaald (dit wil zeggen, sessies die nooit overgegaan zijn naar de Actieve status). Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.

## Rapport chatlogbestand

Dit rapport biedt het chatlogboek en sessienotities voor iedere enkele sessie uitgevoerd door een lid van de geselecteerde unit tijdens de geselecteerde periode.

Iedere rij representeert een unieke sessie.

<b>Begintijd</b>	De precieze tijd waarop de sessie overgegaan is naar de status Actief. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Eindtijd</b>	De precieze tijd waarop de sessie overgegaan is naar de status Gesloten of Time-Out. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale tijd</b>	De som van Actieve Tijd, Onderbrekingstijd, Overdrachtstijd, Herstarttijd en Herverbindingstijd; met uitzondering van Aansluit- en Wachtijd. Dit is niet hetzelfde als de Totale Tijd die getoond wordt in de Sessielijst van de Technician Console. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Sessie-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>[Naam]</b>	De naam van ieder kanaal of iedere technicusgroep waarvoor een klantenquête geactiveerd is in het tabblad <b>Instellingen</b> > gedeelte <b>Klantenquête</b> . De waarde <code>technici</code> wordt teruggezonden wanneer een algemene enquête is toegewezen aan alle technici binnen een organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Naam van technicus</b>	De naam van de technicus zoals opgeslagen in het veld <b>Naam</b> op het tabblad Organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>ID van technicus</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>E-mailadres technicus</b>	Het e-mailadres van technicus. Voor goedgekeurde technici wordt het e-mailadres opgeslagen in het veld <b>E-mail</b> op het tabblad <b>Organisatie</b> . Voor niet vermelde technici wordt het e-mailadres opgeslagen tijdens het uitnodigingsproces. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.



<b>Chatlogboek</b>	Een pictogram wordt weergegeven wanneer een Chatlogboek beschikbaar is. Klik op de pictogram om het logboek te bekijken. Datatype: String. Datalengte: 2048 tekens.
<b>Opmerkingen</b>	Een pictogram wordt weergegeven wanneer er notities beschikbaar zijn. Klik op de pictogram om de notities te bekijken. Datatype: String. Datalengte: 1024 tekens.



**Opmerking:** Voor samenwerkingsessies, bevat de log volledige details over de sessie, inclusief systeemberichten, chat tussen technici, en chat tussen technici en de klant.

### Voorbeeld Chatlogboek

Dit voorbeeld toont de Chatlogboek voor dezelfde sessie als getoond in het voorbeeld voor het Collaboration Chat Log report (chat-lograpport van de Samenwerking). Let op dat het perspectief die van de hoofdtechnicus is.


```
9:19 AM Bezig met verbinding maken met: [...]
9:19 AM Verbonden met Applet (RSA 2048 bits, AES256-SHA 256 bits)
9:19 AM Overgeschakeld naar P2P
9:19 AM Technicus 2 uitgenodigd voor sessie...
9:19 AM Technicus 2 heeft zich bij de sessie gevoegd
9:19 AM "Technicus 1": Dit is tussen technici
9:20 AM "Technicus 2": Dit is tussen technici
9:20 AM Technicus 1: Dit is tussen technicus en klant
9:20 AM Technicus 2: Dit is tussen technicus en klant
9:20 AM Klant: Dit is vanuit de klant naar de technici
9:20 AM De technicus heeft de sessie beëindigd.
```

### Chatlogbestanden verwijderen

Als tijdens een sessie vertrouwelijke informatie wordt uitgewisseld, kan een **hoofdbeheerder** ervoor kiezen het chatlogbestand van de sessie te wissen, om vertrouwelijke gegevens buiten het rapport van het chatlogbestand te houden.

1. Als u bent aangemeld als hoofdbeheerder opent u de organisatiestructuur en selecteert u een organisatorische unit.
2. Selecteer het tabblad **Rapporten**.
3. Selecteer onder **Rapportgebied** de optie **Chatlogbestand**.
4. Zoek de sessies met chatlogbestanden die u wilt verwijderen:
  - Optie 1. Als u van meerdere sessies het chatlogbestand wilt verwijderen, of niet weet wat de exacte sessie-ID is, moet u eerst het rapport van het chatlogbestand genereren **in HTML-indeling**. Voor stapsgewijze instructies, raadpleegt u *De manier waarop een rapport wordt gegenereerd* op pagina 93.
  - Optie 2. Als u de sessie-ID van een sessie kent, typt u deze in het veld **Sessie-ID** en klikt u op **Zoeken**.
5. Klik in de kolom **Verwijderen** op het **prullenbakpictogram** voor elke sessie die u wilt verwijderen. Het chatlogbestand van elke geselecteerde sessie wordt klaargezet voor verwijdering. Chatlogbestanden worden **niet** onmiddellijk verwijderd.



**Opmerking:** Als u van gedachten verandert, kunt u elke verwijdering binnen 24 uur nadat u in de kolom Verwijderen op dit pictogram  hebt geklikt, ongedaan maken.

Chatlogbestanden worden 24 uur nadat ze zijn klaargezet voor verwijdering, verwijderd. Verwijderingen die in behandeling zijn, worden vermeld in het rapport van het chatlogbestand; verwijderde chatlogbestanden worden niet vermeld in het rapport van het chatlogbestand.

## Rapport Chatlogbestand samenwerking

Dit rapport geeft de retourzendingen van het chatlogboek terug vanuit iedere unieke sessie waarin een lid van de geselecteerde unit heeft deelgenomen als een samenwerkende technicus.

<b>Begintijd</b>	Voor de samenwerkende technicus. De precieze tijd waarop de sessie overgegaan is naar de status Actief. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Eindtijd</b>	Voor de samenwerkende technicus. De precieze tijd waarop de sessie overgegaan is naar de status Actief. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale tijd</b>	De hoeveelheid tijd dat de samenwerkende technicus in de sessie heeft doorgebracht. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Sessie-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>[Naam]</b>	De naam van deze kolom wordt afgeleid van de volgende instelling: <b>Algemene instellingen &gt; Aangepaste velden &gt; Naam voor naamveld</b> . De huidige gerapporteerde waarde wordt ingevoerd door een klant of een technicus tijdens de generatie van de sessie. Dit is standaard de naam van de klant. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Naam van technicus</b>	De naam van de technicus zoals opgeslagen in het veld <b>Naam</b> op het tabblad <b>Organisatie</b> . Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>ID van technicus</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>E-mailadres technicus</b>	Het e-mailadres van technicus. Voor goedgekeurde technici wordt het e-mailadres opgeslagen in het veld <b>E-mail</b> op het tabblad <b>Organisatie</b> . Voor niet vermelde technici wordt het e-mailadres opgeslagen tijdens het uitnodigingsproces. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Chatlogboek</b>	Het samenwerkings-chatlogboek bevat volledige details over de samenwerkingssessie, inclusief systeemberichten, chat tussen technici, en chat tussen technici en de klant. Klik op de pictogram om het logboek te bekijken. Datatype: String. Datalengte: 2048 tekens.

### Voorbeeld Collaboration Chat Log (Chatlogboek van de samenwerking)

Dit voorbeeld toont de Collaboration Chat Log (chatlogboekrapport van de samenwerking) voor dezelfde sessie als getoond in het voorbeeld voor het Chat Log report (chat-logboekrapport). Let op dat het perspectief die van de samenwerkende technicus is.

```
9:19 AM Inkomende samenwerkingssessie van: Technicus 1
9:19 AM bezig met verbinding maken met: [...]
9:19 AM Verbonden met Applet (RSA 2048 bits, AES256-SHA 256 bits)
9:19 AM Overgeschakeld naar P2P
9:19 AM "Technicus 1": Dit is tussen technici
```

```

9:20 AM "Technicus 2": Dit is tussen technici
9:20 AM Technicus 1: Dit is tussen technicus en klant
9:20 AM Technicus 2: Dit is tussen technicus en klant
9:20 AM Klant: Dit is vanuit de klant naar de technici
9:20 AM De hoofdtechnicus heeft de sessie beëindigd.
9:20 AM Verbinding is verbroken (Applet)
9:21 AM De technicus heeft de sessie beëindigd.

```

## Rapport Aangepaste velden

Dit rapport geeft de retourzendingen van gegevens die ingevoerd zijn in de Aangepaste Velden voor individuele sessies die uitgevoerd zijn door leden van de geselecteerde unit tijdens de geselecteerde periode

Iedere rij representeert een set van gegevens die verzonden zijn tijdens een enkele sessie.

<b>Begintijd</b>	De precieze tijd waarop de sessie overgegaan is naar de status Actief. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Eindtijd</b>	De precieze tijd waarop de sessie overgegaan is naar de status Gesloten of Time-Out. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale tijd</b>	De som van Actieve Tijd, Onderbrekingstijd, Overdrachtstijd, Herstarttijd en Herverbindingstijd; met uitzondering van Aansluit- en Wachtijd. Dit is niet hetzelfde als de Totale Tijd die getoond wordt in de Sessielijst van de Technician Console. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Sessie-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>[Naam]</b>	De naam van deze kolom wordt afgeleid van de volgende instelling: <b>Algemene instellingen &gt; Aangepaste velden &gt; Naam voor naamveld</b> . De huidige gerapporteerde waarde wordt ingevoerd door een klant of een technicus tijdens de generatie van de sessie. Dit is standaard de naam van de klant. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>[Aangepaste Velden]</b>	De namen van deze kolommen zijn afgeleid van de volgende instellingen: <b>Algemene instellingen &gt; Aangepaste velden &gt; Naam voor aangepast veld</b> . Datatype: String. Datalengte: 64 tekens.
<b>Tracerings-ID</b>	Een aangepast veld dat gebruikt worden voor het toewijzen van Rescue sessies aan een CRM-systeem of voor andere aangepaste administratieve doelen. Datatype: String. Datalengte: 256 tekens.
<b>Naam van technicus</b>	De naam van de technicus zoals opgeslagen in het veld <b>Naam</b> op het tabblad Organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>ID van technicus</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>E-mailadres technicus</b>	Het e-mailadres van technicus. Voor goedgekeurde technici wordt het e-mailadres opgeslagen in het veld <b>E-mail</b> op het tabblad <b>Organisatie</b> . Voor niet vermelde technici wordt het e-mailadres opgeslagen tijdens het uitnodigingsproces. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.

---

## Rapport Gemiste sessies (Alles weergeven)

Dit rapport geeft de retourzendingen van gegevens voor iedere individuele sessie die gemist is door leden van de geselecteerde unit tijdens de geselecteerde periode

Een gemiste sessie is een sessie die in de wachtrij komt en nooit de Actieve status krijgt.

Iedere rij representeert een gemiste sessie.

<b>Begintijd</b>	De precieze tijd waarop de sessie overgegaan is naar de Wachtstatus. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Eindtijd</b>	De precieze tijd waarop de klant de sessie heeft beëindigd (Gesloten status), of waarop een time-out van de sessie is opgetreden ( Time-Out status). Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Wachttijd</b>	De tijdsduur van de Begintijd tot de Eindtijd. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Sessie-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Sessietype</b>	De toegepaste technologie aan de zijde van de klant. Datatype: String. Datalengte: 100 tekens. Mogelijke waarden zijn de volgende: <ul style="list-style-type: none"><li>• Mobiele applet</li><li>• Calling Card</li><li>• Instant Chat</li><li>• Onbeheerd</li><li>• Applet op LAN-netwerk</li><li>• Applet</li></ul>
<b>Status</b>	De uiteindelijke status op het moment van het einde van de sessie. Datatype: String. Datalengte: 64 tekens.
<b>[Naam]</b>	De naam van deze kolom wordt afgeleid van de volgende instelling: <b>Algemene instellingen &gt; Aangepaste velden &gt; Naam voor naamveld</b> . De huidige gerapporteerde waarde wordt ingevoerd door een klant of een technicus tijdens de generatie van de sessie. Dit is standaard de naam van de klant. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>[Aangepaste Velden]</b>	De namen van deze kolommen zijn afgeleid van de volgende instellingen: <b>Algemene instellingen &gt; Aangepaste velden &gt; Naam voor aangepast veld</b> . Datatype: String. Datalengte: 64 tekens.
<b>Tracerings-ID</b>	Een aangepast veld dat gebruikt worden voor het toewijzen van Rescue sessies aan een CRM-systeem of voor andere aangepaste administratieve doelen. Datatype: String. Datalengte: 256 tekens.
<b>IP van klant</b>	Het IP-adres van de klant. Datatype: String. Datalengte: 15 tekens.
<b>Privésessie</b>	Voor Privésessies toont deze kolom de naam van de startende technicus. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Kanaal</b>	Voor Kanaalsessies, de naam van het inkomende kanaal. Datatype: String. Datalengte: 64 tekens.

---

**Technicusgroep** De naam van de technicusgroep waartoe de technicus behoorde tijdens de gemiste sessie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.

## Rapport Gemiste sessies (Samenvatting)

Dit rapport geeft de retourzendingen van gegevens voor **alle** gegevens voor alle sessies die zijn gemist door leden van de geselecteerde unit tijdens de geselecteerde periode.

Een gemiste sessie is een sessie die in de wachtrij komt en nooit de Actieve status krijgt.

**Aantal gemiste sessies** Het aantal sessies dat nooit door een technicus is geactiveerd. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.

**Gemiddelde wachttijd** Gemiddelde tijd waarbinnen klanten wachtten voordat ze de sessie afbraken of een time-out maakten. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.

**Totale wachttijd** Totale tijd waarbinnen klanten wachtten voordat ze de sessie afbraken of een time-out maakten. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.

**Langste sessie** De langste tijd waarbinnen klanten wachtten voordat ze de sessie afbraken of een time-out maakten. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.

## Rapport Overgedragen sessies

Dit rapport geeft de retourzendingen van gegevens voor iedere uitgevoerde overdracht door een lid van de geselecteerde unit tijdens de geselecteerde periode

Iedere rij representeert één overdracht.

**Sessie-ID** Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.

**Overdrachtstijd** De precieze tijd van de overdracht. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.

**Wachttijd** De tijdsduur voordat de klant de sessie afbreekt of opnieuw overdraagt. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.

**[Naam]** De naam van deze kolom wordt afgeleid van de volgende instelling: **Algemene instellingen > Aangepaste velden > Naam voor naamveld**. De huidige gerapporteerde waarde wordt ingevoerd door een klant of een technicus tijdens de generatie van de sessie. Dit is standaard de naam van de klant. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.

**Overgedragen door** De entiteit die de overdracht gestart is. De waarde `System` wordt teruggestuurd voor Kanaalsessies die automatisch overgedragen worden volgens de regels die ingesteld zijn in de **Instellingen > Sessiebeheer > Wachtende sessies automatisch overgedragen**. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.

<b>Overgedragen van</b>	De technicus of het kanaal waaruit de sessie werd overgedragen. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Overgedragen aan</b>	De technicus of het kanaal waarheen de sessie werd overgedragen. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Opmerking bij overdracht</b>	De waarde van het veld <b>Commentaar</b> in het dialoogvenster Sessie overdragen. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Overdrachtstijd</b>	De tijdsduur bij het Overdragen. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.

## Overgedragen sessies - uitgebreid rapport

Dit rapport geeft de retourzendingen van gegevens voor iedere uitgevoerde overdracht door een lid van de geselecteerde unit tijdens de geselecteerde periode

Iedere rij representeert één overdracht.

<b>Sessie-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Overdrachtstijd</b>	De precieze tijd van de overdracht. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Wachttijd</b>	De tijdsduur voordat de klant de sessie afbreekt of opnieuw overdraagt. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>[Naam]</b>	De naam van deze kolom wordt afgeleid van de volgende instelling: <b>Algemene instellingen &gt; Aangepaste velden &gt; Naam voor naamveld</b> . De huidige gerapporteerde waarde wordt ingevoerd door een klant of een technicus tijdens de generatie van de sessie. Dit is standaard de naam van de klant. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Overgedragen door: Technicus-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer van de technicus die de overdracht heeft uitgevoerd. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Overgedragen door</b>	De entiteit die de overdracht gestart is. De waarde <i>System</i> wordt teruggestuurd voor Kanaalsessies die automatisch overgedragen worden volgens de regels die ingesteld zijn in de <b>Instellingen &gt; Sessiebeheer &gt; Wachtende sessies automatisch overgedragen</b> . Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Overgedragen van: Technicus- of kanaal-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer van de technicus of het kanaal waarvandaan de sessie is overgedragen. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Overgedragen van</b>	De technicus of het kanaal waaruit de sessie werd overgedragen. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Overgedragen aan: Technicus- of kanaal-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer van de technicus of het kanaal waaraan de sessie is overgedragen. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Overgedragen aan</b>	De technicus of het kanaal waarheen de sessie werd overgedragen. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.

<b>Opmerking bij overdracht</b>	De waarde van het veld <b>Commentaar</b> in het dialoogvenster Sessie overdragen. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Overdrachtstijd</b>	De tijdsduur bij het Overdragen. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Overgedragen van: Technicusgroep-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer van de technicusgroep waarvandaan de sessie is overgedragen. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Overgedragen van: Technicusgroep</b>	De technicusgroep waarvandaan de sessie is overgedragen. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Overgedragen aan: Technicusgroep-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer van de technicusgroep waaraan de sessie is overgedragen. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Overgedragen aan: Technicusgroep</b>	De technicusgroep waaraan de sessie is overgedragen. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Chatlogbestand</b>	Er wordt een pictogram weergegeven indien er een chatlogbestand beschikbaar is. Klik op de pictogram om het logboek te bekijken. Datatype: String. Datalengte: niet gespecificeerd.

## Rapport Technicusenquête (Alles weergeven)

Dit rapport geeft de retourzendingen van de resultaten van **individuele** technicusenquêtes (evaluaties van technicussessie) die gestuurd zijn door leden van de geselecteerde unit tijdens de geselecteerde periode.

Iedere rij representeert één verzonden enquête.

<b>Bron</b>	De naam van de Technicusgroep waar de technicus toe behoorde op het moment van het indienen van de enquête. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
	 <b>Opmerking:</b> Voor Rapporten Technicusenquête die betrekking hebben op perioden voor 12 augustus 2014 wordt de waarde <code>technici</code> teruggezonden wanneer een algemene enquête is toegewezen aan alle technici binnen een organisatie.
<b>Sessie-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Datum</b>	De datum en de tijd waarop de technicus de enquête heeft verzonden. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>[Naam]</b>	De naam van deze kolom wordt afgeleid van de volgende instelling: <b>Algemene instellingen &gt; Aangepaste velden &gt; Naam voor naamveld</b> . De huidige gerapporteerde waarde wordt ingevoerd door een klant of een technicus tijdens de generatie van de sessie. Dit is standaard de naam van de klant. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>[Enquêtetekolommen]</b>	Deze variabele kolommen zullen de antwoorden op de vragen van de enquête weergeven die gedefinieerd zijn in het tabblad Instellingen in het gedeelte Sessie-evaluatie door de technicus. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.

<b>Naam van technicus</b>	De naam van de technicus zoals opgeslagen in het veld <b>Naam</b> op het tabblad Organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>ID van technicus</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>E-mailadres technicus</b>	Het e-mailadres van de technicus wordt opgeslagen in het veld <b>E-mail</b> in het tabblad Organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.

## Rapport Mislukte sessies (Alles weergeven)

Dit rapport stuurt gegevens terug voor iedere individuele sessie die mislukt gedurende de status **Bezig met verbinden**, voor leden van de geselecteerde unit, uit de geselecteerde periode.

Een mislukte sessie is elke sessie die succesvol is ingediend door de klant, maar vanuit de status **Bezig met verbinden** nooit doorgaat naar de status **Bezig met wachten**.



**Opmerking:** Een sessie krijgt de status **Bezig met verbinden** wanneer de klant begint met het downloaden van de Applet.

<b>Begintijd</b>	De precieze tijd waarop de sessie overgegaan is naar de status <b>Bezig met verbinden</b> . Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Sessie-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Sessietype</b>	De toegepaste technologie aan de zijde van de klant. Datatype: String. Datalengte: 100 tekens.
<b>Status</b>	De uiteindelijke status op het moment van het einde van de sessie. Datatype: String. Datalengte: 64 tekens.
<b>[Naam]</b>	De naam van deze kolom wordt afgeleid van de volgende instelling: <b>Algemene instellingen &gt; Aangepaste velden &gt; Naam voor naamveld</b> . De huidige gerapporteerde waarde wordt ingevoerd door een klant of een technicus tijdens de generatie van de sessie. Dit is standaard de naam van de klant. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>[Aangepaste Velden]</b>	De namen van deze kolommen zijn afgeleid van de volgende instellingen: <b>Algemene instellingen &gt; Aangepaste velden &gt; Naam voor aangepast veld</b> . Datatype: String. Datalengte: 64 tekens.
<b>IP van klant</b>	Het IP-adres van de klant. Datatype: String. Datalengte: 15 tekens.
<b>Privésessie</b>	Voor Privésessies, de naam van de technicus die de mislukte sessie heeft gestart. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Kanaal</b>	Voor Kanaalsessies, de naam van het inkomende kanaal. Datatype: String. Datalengte: 64 tekens.

## Rapport Mislukte sessies (Samenvatting)

Dit rapport stuurt **alle** gegevens terug voor alle sessies die mislukken gedurende de status **Bezig met verbinden**, voor leden van de geselecteerde unit, uit de geselecteerde periode.



---

Een mislukte sessie is elke sessie die succesvol is ingediend door de klant, maar vanuit de status Bezig met verbinden nooit doorgaat naar de status Bezig met wachten.



**Opmerking:** Een sessie krijgt de status Bezig met verbinden wanneer de klant begint met het downloaden van de Applet.

<b>Aantal mislukte sessies</b>	Het totaal aantal van mislukte sessies voor leden van de geselecteerde unit gedurende de geselecteerde periode. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Gemiddelde verbindingstijd</b>	De gemiddelde tijd doorgebracht in de status Bezig met verbinden voordat de fout optreedt. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale verbindingstijd</b>	De totale tijd doorgebracht in de status Bezig met verbinden voordat de fout optreedt. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.

## Mislukte sessies - uitgebreid

Dit rapport stuurt gegevens terug voor iedere individuele sessie die mislukt gedurende de status Bezig met verbinden, voor leden van de geselecteerde unit, uit de geselecteerde periode.

Een mislukte sessie is elke sessie die succesvol is ingediend door de klant, maar vanuit de status Bezig met verbinden nooit doorgaat naar de status Bezig met wachten.



**Opmerking:** Een sessie krijgt de status Bezig met verbinden wanneer de klant begint met het downloaden van de Applet.

<b>Begintijd</b>	De precieze tijd waarop de sessie overgegaan is naar de status Bezig met verbinden. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Sessie-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Sessietype</b>	De toegepaste technologie aan de zijde van de klant. Datatype: String. Datalengte: 100 tekens.
<b>Status</b>	De uiteindelijke status op het moment van het einde van de sessie. Datatype: String. Datalengte: 64 tekens.
<b>[Naam]</b>	De naam van deze kolom wordt afgeleid van de volgende instelling: <b>Algemene instellingen &gt; Aangepaste velden &gt; Naam voor naamveld</b> . De huidige gerapporteerde waarde wordt ingevoerd door een klant of een technicus tijdens de generatie van de sessie. Dit is standaard de naam van de klant. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>[Aangepaste Velden]</b>	De namen van deze kolommen zijn afgeleid van de volgende instellingen: <b>Algemene instellingen &gt; Aangepaste velden &gt; Naam voor aangepast veld</b> . Datatype: String. Datalengte: 64 tekens.
<b>IP van klant</b>	Het IP-adres van de klant. Datatype: String. Datalengte: 15 tekens.
<b>Naam van technicus privésessie</b>	Voor Privésessies, de naam van de technicus die de mislukte sessie heeft gestart. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.

<b>Kanaal</b>	Voor Kanaalsessies, de naam van het inkomende kanaal. Datatype: String. Datalengte: 64 tekens.
<b>E-mailadres technicus</b>	Het e-mailadres van de technicus wordt opgeslagen in het veld <b>E-mail</b> in het tabblad <b>Organisatie</b> . Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Technicusgroep-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer van de technicusgroep waartoe de technicus behoorde toen het rapport werd gegenereerd. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Technicusgroep</b>	De naam van de technicusgroep waartoe de technicus behoorde toen het rapport werd gegenereerd. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.

## Rapport Chatlogbestand externe technici

Dit rapport biedt het chatlogboek en sessienotities voor de geselecteerde periode voor iedere enkele sessie uitgevoerd met een externe technicus.

U kunt rapporten van chatlogbestanden maken van uw Rescue-technici en van uitgenodigde externe technici. Als u een rapport maakt over externe technici worden alleen de sessies waarbij de uitgenodigde technicus goedgekeurd was hier weergegeven. Als u een rapport maakt over uw Rescue-technici worden ook sessies met niet geregistreerde externe technici weergegeven.

<b>Begintijd</b>	De precieze tijd waarop de sessie voor de externe technicus overgegaan is naar de status Samenwerkend. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Eindtijd</b>	De precieze tijd waarop de sessie voor de externe technicus overgegaan is naar de status Gesloten of Time-Out. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Totale tijd</b>	De som van Actieve Tijd, Onderbrekingstijd, Herstarttijd en Herverbindingstijd; met uitzondering van Wachtijd. Dit is niet hetzelfde als de Totale Tijd die getoond wordt in de Sessielijst van de Technician Console. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Sessie-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>[Naam]</b>	De naam van deze kolom wordt afgeleid van de volgende instelling: <b>Algemene instellingen &gt; Aangepaste velden &gt; Naam voor naamveld</b> . De huidige gerapporteerde waarde wordt ingevoerd door een klant of een technicus tijdens de generatie van de sessie. Dit is standaard de naam van de klant. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Naam externe technicus</b>	De naam van externe technicus. Voor goedgekeurde externe technici wordt de naam opgeslagen in het veld <b>Naam</b> op het tabblad <b>Organisatie</b> . Voor niet vermelde technici wordt de naam opgeslagen tijdens het uitnodigingsproces. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>E-mailadres externe technicus</b>	Het e-mailadres van externe technicus. Voor goedgekeurde externe technici wordt het e-mailadres opgeslagen in het veld <b>E-mail</b> op het tabblad <b>Organisatie</b> . Voor niet vermelde technici wordt het e-mailadres opgeslagen tijdens het uitnodigingsproces. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Naam uitnodiger</b>	De naam van de technicus die de externe technicus heeft uitgenodigd. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.

<b>ID uitnodiger</b>	De Rescue-identificatiecode van de technicus die de externe technicus heeft uitgenodigd. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>E-mail uitnodiger</b>	Het e-mailadres de technicus die de externe technicus heeft uitgenodigd. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Chatlogboek</b>	Een pictogram wordt weergegeven wanneer een Chatlogboek beschikbaar is. Klik op de pictogram om het logboek te bekijken. Datatype: String. Datalengte: 2048 tekens.

## Auditrapport (Alles weergeven)

Dit rapport geeft de retourzendingen van gegevens voor iedere actie die is uitgevoerd door beheerders op het geselecteerde item van de organisatiestructuur tijdens de geselecteerde periode.



**Opmerking:** Acties op bedrijfsniveau worden alleen weergegeven in het rapport als het rapport is aangemaakt voor de beheerder die de actie heeft uitgevoerd of voor een hoofdbeheerder.

**Aangevraagd door** De beheerder die de actie heeft uitgevoerd. De weergegeven waarde is de naam van de beheerder zoals die is opgeslagen in het veld **Naam** op het tabblad Organisatie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.

**Eenheidstype:** Het type organisatie-eenheid dat beïnvloed wordt door de actie die een beheerder uitvoert. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens. Mogelijke waarden zijn de volgende:

- Kanaal
- Technicusgroep
- Technicus
- Onbeheerde computergroep
- Onbeheerde computer
- Beheerdersgroep
- Hoofdbeheerder
- Beheerder
- Koppeling beheerdersgroep
- Koppeling beheerder
- Externe-technicusgroep
- Externe technicus
- Externe koppeling

**Eenheids-ID** Een automatisch gegenereerde, unieke ID van de organisatie-eenheid die beïnvloed wordt door de actie die een beheerder uitvoert. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.

**Eenheidsnaam** De naam van de organisatie-eenheid die beïnvloed wordt door de actie die een beheerder uitvoert. De weergegeven waarde is de naam van de organisatie-eenheid zoals die is opgeslagen in het veld **Naam** op het tabblad Organisatie. Datatype: String. Datalengte: 256 tekens.

**Type wijziging** Het type wijzigingsactie dat een beheerder uitvoert. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens. Mogelijke waarden zijn de volgende:

- Toevoegen

---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwijderen</li> <li>• Verplaatsen</li> <li>• Kopiëren</li> <li>• Toewijzen</li> <li>• Toewijzen ongedaan maken</li> <li>• Wijzigen</li> </ul>
<b>Laatste wijziging</b>	De precieze tijd waarop de wijzigingsactie plaatsvond. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Sectie</b>	De koptekst in het Rescue Beheercentrum waaronder de wijzigingen zijn uitgevoerd. Datatype: String.Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Veld</b>	Het veld onder de <b>Sectie</b> -koptekst in het Rescue Beheercentrum dat door de wijziging is beïnvloed. Datatype: String.Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Oude waarde</b>	De waarde van <b>Veld</b> vóórdat de wijzigingsactie werd uitgevoerd. Datatype: String.Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Oude actie</b>	De status van <b>Veld</b> vóórdat de wijzigingsactie werd uitgevoerd. Datatype: String.Datalengte: niet gespecificeerd. Mogelijke waarden zijn de volgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingeschakeld</li> <li>• Uitgeschakeld</li> <li>• Geselecteerd</li> <li>• Niet geselecteerd</li> <li>• Ingesteld</li> <li>• Niet ingesteld</li> <li>• Toegewezen</li> <li>• Niet toegewezen</li> <li>• Geblokkeerd</li> <li>• Niet geblokkeerd</li> <li>• Toegevoegd</li> <li>• Verwijderd</li> <li>• Sorteren</li> <li>• Onbekend</li> </ul>
<b>Nieuwe waarde</b>	De waarde van <b>Veld</b> nadat de wijzigingsactie werd uitgevoerd. Datatype: String.Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Nieuwe actie</b>	De status van <b>Veld</b> nadat de wijzigingsactie werd uitgevoerd. Datatype: String.Datalengte: niet gespecificeerd. Mogelijke waarden zijn de volgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingeschakeld</li> <li>• Uitgeschakeld</li> <li>• Geselecteerd</li> <li>• Niet geselecteerd</li> <li>• Ingesteld</li> <li>• Niet ingesteld</li> <li>• Toegewezen</li> <li>• Niet toegewezen</li> <li>• Geblokkeerd</li> <li>• Niet geblokkeerd</li> </ul>

- Toegevoegd
- Verwijderd
- Sorteren
- Onbekend

## Rapport Opnieuw opstarten/verbinding maken

Dit rapport geeft informatie over alle **unieke** herstart- en herverbindingsebeurtenissen die zich binnen de geselecteerde periode hebben voorgedaan tijdens sessies door leden van de geselecteerde unit.

Elke rij bevat een unieke herstart- of herverbindingsebeurtenis.

<b>Sessie-ID</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>[Aangepaste Velden]</b>	De namen van deze kolommen zijn afgeleid van de volgende instellingen: <b>Algemene instellingen &gt; Aangepaste velden &gt; Naam voor aangepast veld</b> . Datatype: String. Datalengte: 64 tekens.
<b>Naam van technicus</b>	De naam van de technicus zoals opgeslagen in het veld <b>Naam</b> op het tabblad <b>Organisatie</b> . Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>ID van technicus</b>	Een automatisch gegenereerd, uniek identificatienummer. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>E-mailadres technicus</b>	Het e-mailadres van technicus. Voor goedgekeurde technici wordt het e-mailadres opgeslagen in het veld <b>E-mail</b> op het tabblad <b>Organisatie</b> . Voor niet vermelde technici wordt het e-mailadres opgeslagen tijdens het uitnodigingsproces. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Kanaal-ID</b>	Het Kanaal-ID van het Kanaal dat gebruikt wordt tijdens de sessie. Datatype: Integer. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Kanaalnaam</b>	De naam van het Kanaal die gebruikt wordt tijdens de sessie. Datatype: String. Datalengte: 64 tekens.
<b>Technicusgroep</b>	De naam van de technicusgroep waartoe de technicus behoorde tijdens de sessie. Datatype: String. Datalengte: 128 tekens.
<b>Begintijd</b>	De precieze tijd waarop de sessie overgegaan is naar de status Actief. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Eindtijd</b>	De precieze tijd waarop de sessie overgegaan is naar de status Gesloten of Time-Out. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Laatste Actietijd</b>	De exacte tijd van de actie die de status 'actief' van de technicus beëindigde. Een technicus is actief als hij in een sessie is en de Technician Console en de applet voor die sessie een werkende verbinding hebben (d.w.z. de sockets tussen de Technician Console en de applet zijn verbonden). De volgende gebeurtenissen beëindigen de status 'actief' van de technicus: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De status van de technicus verandert in 'Afwezig'.</li> <li>• De technicus verliest de verbinding met de klant.</li> <li>• Het tabblad Sessie wordt gedeselecteerd of de TC wordt naar de achtergrond verplaatst terwijl er geen actief nieuw venster van de sessie geopend is.</li> </ul>

---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het nieuwe venster van de sessie raakt inactief terwijl ofwel het tabblad Sessie gedeselecteerd is ofwel de TC op de achtergrond is.</li> <li>• De technicus of beheerder beëindigt of onderbreekt de sessie of zet deze in de wacht.</li> </ul>
	Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Gebeurtenistype</b>	<p>Het type gebeurtenis waardoor het rapportitem werd getriggerd. Datatype: String. Datalengte: niet gespecificeerd. Mogelijke waarden zijn de volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opnieuw opstarten</li> <li>• Er wordt opnieuw verbinding gemaakt...</li> </ul>
<b>Starttijd opnieuw opstarten/verbinding maken</b>	Het exacte tijdstip waarop de sessie de status opnieuw opstarten/opnieuw verbinding maken kreeg. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.
<b>Eindtijd opnieuw opstarten/verbinding maken</b>	Het exacte tijdstip waarop de sessie niet langer de status opnieuw opstarten/opnieuw verbinding maken had. Datatype: DateTime. Datalengte: niet gespecificeerd.

---

## Integratie en API

Zie ook de [Customization and Integration Guide](#) (alleen beschikbaar in Engels en Japans).

Raadpleeg voor API-documentatie de [LogMeIn Rescue API Guide](#) (alleen Engels).

### Aanmelden via Enkele gebruikersnaam instellen

Met gebruik van Enkele gebruikersnaam, kunnen supporttechnici zich op een veilige manier aanmelden in LogMeIn Rescue vanuit andere toepassingen.

In de wereld van zakelijke computertoepassingen hebben veel bedrijven te maken met verschillende systemen die allemaal een eigen verificatie kennen. Dit is lastig gebleken voor zowel beheerders als eindgebruikers. Met de optie Enkele gebruikersnaam (SSO, Single Sign-on) van LogMeIn Rescue kunt u dit probleem oplossen.

#### Opties

De instellingen vindt u in het **Beheercentrum** onder de tab **Algemene instellingen** bij **Enkele gebruikersnaam**.

U bepaalt hoe technici en beheerders zich aan kunnen melden bij Rescue.

Dit is een samenvatting van de opties onder **Algemene instellingen > Enkele gebruikersnaam > Toegestane methode voor aanmelding**:

- Optie één: **Standaard of SSO**
  - Gebruikers kunnen zich aanmelden met hun standaard e-mailadres en wachtwoord van Rescue of met hun SSO-ID. Beide methoden zijn geldig.
  - Let op: als u SSO toestaat moet u een Master-SSO-wachtwoord instellen (op het tabblad Algemene instellingen) en per gebruiker een SSO-ID toewijzen (op het tabblad Organisatie). Gebruikers zonder SSO-ID kunnen geen gebruik maken van SSO.
- Optie twee: **Alleen SSO**
  - Gebruikers kunnen zich uitsluitend aanmelden met hun SSO-ID. Als u deze optie kiest, kunnen gebruikers zonder SSO-ID zich niet aanmelden.
  - Let op: als u SSO toestaat moet u een Master-SSO-wachtwoord instellen (op het tabblad Algemene instellingen) en per gebruiker een SSO-ID toewijzen (op het tabblad Organisatie).
- Optie drie: **Alleen SSO plus Gebruikers zonder SSO-ID toestaan om zich standaard aan te melden**
  - Gebruikers met een SSO-ID kunnen zich uitsluitend aanmelden met hun SSO-ID.
  - Gebruikers zonder SSO-ID kunnen zich standaard aanmelden.

#### Hoe het werkt

SSO-functionaliteit maakt gebruik van API-technologie.

- Het door het bedrijf gehoste script doet een HTTP-verzoek aan de SSO-aanmeldservices
- De SSO-aanmeldservice bevestigt succesvolle aanmelding en geeft de aanmeld-URL, of geeft een foutmelding bij falen
- Het door het bedrijf gehoste script evalueert vervolgens de geretourneerde waarde

- Als dit is gelukt, stuurt het door het bedrijf gehoste script de gebruiker door naar de opgegeven URL. Als dit niet is gelukt, wordt probleemoplossing gestart

Het HTTP-verzoek is een eenvoudig opgemaakte URL-string, met daarin de SSO-URL, SSO-ID, Bedrijfs-ID en het SSO-wachtwoord.

<b>URL voor Enkele gebruikersnaam (SSO-URL)</b>	Voor het aanmelden bij de Technician Console via het web: <a href="https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetLoginTicket.aspx">https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetLoginTicket.aspx</a>  Voor het aanmelden bij de Technician Console via het bureaublad: <a href="https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx">https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx</a>
<b>ID voor Enkele gebruikersnaam (SSO-ID)</b>	De ID die u opgeeft in het vak <b>Enkele gebruikersnaam</b> van het tabblad <b>Organisatie</b> van het Beheercentrum bij het toevoegen of bewerken van leden van de organisatie.
<b>Bedrijfs-ID</b>	Zie de voorbeeldcode in het tabblad <b>Wereldwijde instellingen</b> van het Beheercentrum.
<b>Master-SSO-wachtwoord</b>	Het SSO-wachtwoord dat is bepaald in het tabblad <b>Wereldwijde instellingen</b> van het Beheercentrum.

Deze opgemaakte URL zou er als volgt uit kunnen zien:

In geval van aanmelden bij de Technician Console via het web:

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetLoginTicket.aspx?  
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321
```

In geval van aanmelden bij de Technician Console via de bureaublad-app:

- x86 DTC:

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx?  
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321
```

- x64 DTC:

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx?  
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321&arch=64
```

Bij het doen van dit verzoek worden de **SSO-ID**, het **Wachtwoord** en **Bedrijfs-ID** verzonden naar de SSO-service van Rescue, die een stringwaarde retourneert. Bij een succesvolle verificatie zou een geretourneerde string er als volgt uit kunnen zien:

In geval van Technician Console via het web:

```
OK: https://secure.logmeinrescue.com/SSO/Login.aspx?  
Ticket=6ab9a0f6-d3ce-4f498-8ea7-b9a76a67a0c8
```

In geval van Technician Console via het bureaublad:

- x86 DTC:

```
https://secure.logmeinrescue.com/TechConsole/DesktopApp/DownloadSSO.aspx?  
companyid=654321&ticket=4c6f1815-1e0c-43ab-8117-d79b8f523824
```

- x64 DTC:

```
https://secure.logmeinrescue.com/TechConsole/DesktopApp/DownloadSSO.aspx?  
companyid=654321&ticket=4c6f1815-1e0c-43ab-8117-d79b8f523824&arch=64
```

Bij een niet-succesvolle verificatie zou een geretourneerde string er als volgt uit kunnen zien:

```
FOUT: ONGELDIG WACHTWOORD
```

U kunt deze string vervolgens verwerken, fouten zoeken en deze fouten afhandelen. In een doorsnee scenario gebruikt u een IF-voorwaarde om de geretourneerde string te verwerken en deze controleren



---

op de aanwezigheid van OK: in de eerste drie tekens. Als dit aanwezig is, neemt u de URL (het laatste deel van de string die u hebt verwerkt) en geeft u deze door aan de gebruiker of stuurt u de gebruiker automatisch door.

### Enkele gebruikersnaam: overwegingen

Omdat voor Enkele gebruikersnaam een gebruikers-ID moet worden geverifieerd, is het logisch om Windows-aanmeldingsgegevens te gebruiken. In de meeste programmeertalen kunt u dit doen met variabelen op de server. Belangrijk is, dat de serververbinding een geverifieerde verbinding (niet anoniem) moet zijn. Dit is een integratieproces via Internet Explorer, waarbij domeinaanmeldingsgegevens automatisch naar de intranetserver worden doorgegeven, vooropgesteld dat u anonieme toegang niet toestaat. De beste benadering is om de geverifieerde gebruikers-ID als SSO-ID door te geven aan de SSO-service vanaf uw intranetwebserver.

## Verzenden van Sessiegegevens naar een URL-adres (Posten naar URL)

### Over Posten naar URL

De functie Post to URL (versturen naar URL) wordt gebruikt in combinatie met integratie-API's van CRM (met name `requestPINCode`) om een volledige set van integratiehulpmiddelen voor CRM- of andere toepassingen te bieden.

Het posten naar URL geeft u de mogelijkheid om uw eigen serverscript te hosten voor de afhandeling en gewenste verwerking van de Rescue-sessiegegevens. Voorbeelden van mogelijk gebruik zijn database-import en e-mailmeldingen.

### Hoe het werkt

- De Rescue-technicus start een supportsessie.
- Aan het begin en/of eind van een sessie worden de sessiegegevens overgedragen via HTTP Post of XML naar de opgegeven URL
- Uw script verwerkt de gegevens zoals opgegeven in uw code

### Posten naar URL variabelen

Dit zijn de variabelen die worden verzonden via de functie Posten naar URL.

[ . . . ] wordt vervangen door de werkelijke gegevenswaarde. Bij deze methode wordt een XML-verzoek aan uw URL gedaan. Dit kunt u verwerken via een XML-parser.

Gegevens Rescue-sessie	Beschrijving
<code>&lt;sessionid&gt;[...]&lt;/sessionid&gt;</code>	Rescue Sessie-ID
<code>&lt;techid&gt;[...]&lt;/techid&gt;</code>	ID van technicus
<code>&lt;techssoid&gt;[...]&lt;/techssoid&gt;</code>	Technicus Enkele gebruikersnaam-ID (zoals bepaald op het tabblad Organisatie in het Beheercentrum)
<code>&lt;techname&gt;[...]&lt;/techname&gt;</code>	Naam van technicus (zoals bepaald in het tabblad Organisatie)

<b>Gegevens Rescue-sessie</b>	<b>Beschrijving</b>
<techemail>[...]</techemail>	E-mailadres van de technicus (zoals bepaald op het tabblad Organisatie)
<techdescr>[...]</techdescr>	Omschrijving van de technicus (zoals bepaald in het tabblad Organisatie)
<cfield0>[...]</cfield0>	Geretourneerde waarde voor het Naamveld (zoals bepaald op het tabblad Algemene instellingen in het Beheercentrum)
<cfield1>[...]</cfield1>	Geretourneerde waarde voor Aangepast veld 1 (zoals bepaald in het tabblad Wereldwijde instellingen)
<cfield2>[...]</cfield2>	Geretourneerde waarde voor Aangepast veld 2 (zoals bepaald in het tabblad Wereldwijde instellingen)
<cfield3>[...]</cfield3>	Geretourneerde waarde voor Aangepast veld 3 (zoals bepaald in het tabblad Wereldwijde instellingen)
<cfield4>[...]</cfield4>	Geretourneerde waarde voor Aangepast veld 4 (zoals bepaald in het tabblad Wereldwijde instellingen)
<cfield5>[...]</cfield5>	Geretourneerde waarde voor Aangepast veld 5 (zoals bepaald in het tabblad Wereldwijde instellingen)
<tracking0>[...]</tracking0>	Geretourneerde waarde voor het Traceringsveld; meestal gebruikt voor het toewijzen van Rescue-sessies aan een CRM
<chatlog>[...]</chatlog>	Kopie van alle chat, bewaard sinds de laatste verzending
<notes>[...]</notes>	Aantekeningen opgeslagen door de technicus
<waitingtime>[...]</waitingtime>	Vanaf het begin van de Wachtstatus tot het starten van de sessie (Actieve status) in seconden
<pickuptime>[...]</pickuptime>	De precieze tijd waarop de sessie overgegaan is naar de status Actief (UTC)
<closingtime>[...]</closingtime>	De precieze tijd waarop de sessie overgegaan is naar de status Gesloten of Time-Out (UTC)
<worktime>[...]</worktime>	Huidige gebruikstijd van de Technician Console tijdens de sessie (tot de verzending) in seconden
<lastactiontime>[...]</lastactiontime>	De precieze tijd van de laatste actie die genomen is door de technicus in de Technician Console (UTC)
<transmitted>[...]</transmitted>	Hoeveelheid gegevens die overgedragen zijn tijdens de sessie (tot de verzending) in bytes
<platform>[...]</platform>	Het platform van het apparaat van de klant

Gegevens Rescue-sessie	Beschrijving
<tsurvey0>[...]</tsurvey0>	Geretoureerde waarde voor Technicusenquête Vraag 1 (zoals bepaald in het tabblad Instellingen)
<tsurvey1>[...]</tsurvey1>	Geretoureerde waarde voor de Technicusenquête Vraag 2
<tsurvey2>[...]</tsurvey2>	Geretoureerde waarde voor de Technicusenquête Vraag 3
<tsurvey3>[...]</tsurvey3>	Geretoureerde waarde voor de Technicusenquête Vraag 4
<tsurvey4>[...]</tsurvey4>	Geretoureerde waarde voor de Technicusenquête Vraag 5
<tsurvey5>[...]</tsurvey5>	Geretoureerde waarde voor de Technicusenquête Vraag 6
<tsurvey6>[...]</tsurvey6>	Geretoureerde waarde voor de Technicusenquête Vraag 7
<tsurvey7>[...]</tsurvey7>	Geretoureerde waarde voor de Technicusenquête Vraag 8
<tsurvey8>[...]</tsurvey8>	Geretoureerde waarde voor de Technicusenquête Vraag 9
<tsurvey9>[...]</tsurvey9>	Geretoureerde waarde voor de Technicusenquête Vraag 10

### HTTP-post gebaseerd

Bij deze methode wordt de URL verzonden met de POST-variabelen aan het einde. Dit is hetzelfde als het verzenden van een HTML-formulier. De variabelen gebruiken dezelfde naamgevingsconventie als de XML-indeling.

```
https://voorbeeld.com/script.aspx?Sessie-ID=[...]&Tech-ID=[...]&TechSSOID=[...]
&TechDescr=[...]&CField0=[...]&CField1=[...]&CField2=[...]&CField3=[...]&CField4=[...]
&CField5=[...]&Tracking0=[...]&ChatLog=[...]&Notes=[...]&WaitingTime=[...]
&PickupTime=[...]&ClosingTime=[...]&WorkTime=[...]&LastActionTime=[...]&Transmitted=[...]
&TSurvey0=[...]&TSurvey1=[...]&TSurvey2=[...]&TSurvey3=[...]&TSurvey4=[...]&TSurvey5=[...]
&TSurvey6=[...]&TSurvey7=[...]&TSurvey8=[...]&TSurvey9=[...]
```



**Opmerking:** De optie HTTP-post is eigenlijk POST-gegevens. De GET-methode werkt niet goed.

### Sessiegegevens naar een URL-adres verzenden

Met deze functie kunt u de Rescue-sessiegegevens van uw technici naar een script laten posten die u op uw eigen server maakt.

Voor de implementatie van deze functie wordt kennis van webformulieren of XML aanbevolen. Voor deze functie moet u de doelpagina/-URL waar Rescue gegevens naartoe verzendt, coderen en hosten.



**Opmerking:** LogMeIn biedt geen oplossing voor problemen met code.

1. Selecteer in de organisatiestructuur de **technicusgroep** waarmee u wilt werken.
2. Selecteer het tabblad **Instellingen**.

- 
3. Onder **Exporteren van sessiegegevens** voert u de URL in waarnaar u sessiegegevens wilt versturen. U kunt in de volgende gevallen gegevens versturen:
    - Als een sessie wordt gestart (elke keer dat de sessie de status Actief krijgt)
    - Alleen als een sessie voor de eerste keer wordt gestart (de eerste keer dat de sessie de status Actief krijgt)
    - Als een sessie wordt beëindigd (als de sessie de status Gesloten krijgt)
    - Als een sessie wordt onderbroken, doordat deze wordt gepauzeerd of wordt overgedragen naar een technicus
    - Als de Technician Console wordt vernieuwd of gesloten
    - Voer een URL-adres in waartoe uw technici toegang kunnen krijgen. Bijvoorbeeld:  
`http://webserver/path`
    - Voor authenticatie gebruikt u deze notatie:  
`http://[username]:[password]@webserver/path`
  4. Overeenkomstig kiest u ervoor de sessiegegevens te posten als **HTML-formulierparameters** of **XML-gegevens**.
  5. Standaard wordt het volledige logbestand van de chat verstuurd. Om op te geven hoe de chat-gegevens worden verstuurd, maakt u een selectie uit de volgende opties:
    - Selecteer **Chat-tekst verwijderen uit de verzending naar URL** om alleen systeemberichten te versturen. Alle chat-communicatie tussen de technicus en de klant wordt uitgesloten.
    - Selecteer **Chat-tekst uit het geheugen van het Rescue-datacenter verwijderen** om ervoor te zorgen dat alleen systeemberichten worden doorgestuurd naar het Rescue-datacenter wanneer een sessie is overgedragen of onderbroken, of wanneer de browser waarbinnen de Technician Console draait, tijdens een sessie wordt vernieuwd of gesloten. Alleen systeemberichten worden aan het einde van een sessie verstuurd.
  6. Sla de wijzigingen op.

## Integreren van Rescue met Andere (CRM) systemen

LogMeIn Rescue-integratieservices biedt u via bepaalde standaard webservices extern toegang tot uw supportsessiegegevens.

Deze serviceopties kunnen worden opgeroepen via SOAP en tevens via de HTTP GET- en de POST-methode, zodat u deze gemakkelijk kunt integreren met uw externe toepassingen en systemen. Aanmeldingsverificatie, creëren van een sessie op afstand en ophalen van sessiegegevens zijn slechts enkele van de beschikbare API-mogelijkheden.

Kom meer te weten over beschikbare CRM-integraties, zoals Salesforce, Zendesk, ServiceNow, ConnectWise PSA, Autotask, Freshdesk, BoldChat, Agiloft, HappyFox en Freshservice:

- [Integratiewebsite](#)
- [Integratiehandleiding \(alleen beschikbaar in het Engels\)](#):

### Ondersteuningsverklaring

Integratie met ieder platform via een API vereist ontwikkeling. Het is de verantwoordelijkheid van iedere klant om zijn eigen ontwikkeling te plannen, te financieren en te ontwikkelen.

Het ondersteuningsteam van LogMeIn zal u met het volgende helpen:

- De ondersteuning kan van algemene assistentie, overzicht en documentatie voorzien
- De ondersteuning kan zorgen voor volledige probleemoplossing via implementatie van een integratie-oplossing

Het ondersteuningsteam van LogMeIn is *niet* in staat gedetailleerde assistentie te verlenen, te weten:

- De ondersteuning kan geen gedetailleerde ontwikkelingsondersteuning verlenen
- De ondersteuning kan geen code voor klanten schrijven
- De ondersteuning kan de klantencode niet debuggen

Iedere klant blijft verantwoordelijk voor het opbouwen, de controle en het debuggen van zijn eigen aangepaste code.

## API-sleutels beheren voor de SDK voor ondersteuning in de app voor mobiel.

Met de Software Development Kit voor mobiel (SDK) voor ondersteuning in de app van Rescue kunnen uw klanten een supportsessie met Rescue opstarten vanuit uw app.

Met de SDK kan uw technicus de volgende functies gebruiken in de LogMeIn Rescue Technician Console:

- Apparaatinformatie ophalen
- Chatten met de eindgebruiker
- Een URL versturen
- Het scherm van de app zien (afhankelijk van de instellingen voor de technicus)
- Aantekeningen maken op het scherm van de app

De SDK is beschikbaar voor iOS en Android. Zie de pagina met [LogMeIn Rescue-documentatie over ondersteuning in de app](#) (alleen Engels).

**Ondervindt u problemen?** Bekijk onze pagina's met veelgestelde vragen voor [iOS](#) en [Android](#).

### Hoe u een API-sleutel aanmaakt

De SDK maakt gebruik van een API-sleutel om uw app bij Rescue te verifiëren. U moet een API-sleutel aanmaken in het Beheercentrum om sessies met uw app op te kunnen starten met de SDK.

1. Klik op het tabblad **Algemene instellingen** op **API-sleutels beheren** onder **API-sleutel**. Het venster **API-sleutels** wordt weergegeven.
2. Klik op **Nieuwe API-sleutel aanmaken**.
3. Voer de unieke identificatiecode van uw app in.
  - Als u voor Android ontwikkelt, voer dan de *Pakketnaam* in. U vindt de Pakketnaam in het pakketattribuut in het hoofdelement van uw manifestbestand.
  - Als u voor iOS ontwikkelt, voert u de *Bundle ID* in. Zie de documentatie van de [iOS Developer Library](#) (in het Engels) voor het vinden en instellen van de Bundle ID.
4. Klik op **Aanmaken**.

U dient de aangemaakte API-sleutel in te voeren als u een Rescue-sessie opstart met de SDK.

---

U kunt op API-sleutels in het Beheercentrum wijzigen en uitschakelen. Beweeg uw muis over een sleutel in de lijst met API-sleutels om deze te wijzigen en klik op het pictogram **Aanpassen**. Voer uw wijzigingen in en klik op **Opslaan**. De API-sleutel is onmiddellijk bijgewerkt.

## API-referentie

Voor API-documentatie en andere integratie- en aanpassingsinformatie, raadpleegt u de [LogMeIn Rescue API Guide](#) (Engelstalige LogMeIn Rescue API-handleiding).

---

## Juridische kennisgeving

GEPUBLICEERD DOOR

LogMeIn, 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™, LogMeIn Backup®, BoldChat®, LogMeIn® Central™, Cubby™, LogMeIn Hamachi®, join.me®, LogMeIn Pro®, LogMeIn Rescue®, LogMeIn® Rescue+Mobile™, Xively™ en de hieraan gerelateerde software, inclusief Network Console™, en andere gemarkeerde benamingen in deze publicatie zijn handelsmerken en servicemerken van LogMeIn, 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 UIETEENGEZET EN WORDEN MIDDELS DEZE VERWIJZING GEACHT INTEGRAAL DEEL UIT TE MAKEN VAN DEZE HANDLEIDING.

# Index

## A

- aangepaste velden 72, 73
- aanpassen
  - aangepaste velden 72, 73
  - appletweergave 31
  - informatielink 69
  - Instant Chat 80
  - kanaalcode 26
  - klantenquête 78
  - technicusenquête 77
  - weergave Calling Card 83
  - weergave mobiele applet 40
- abbonement
  - mobiele extensie 35
- abbonementen bestellen 6
- afmelden
  - technicus 68
- algemene servicevoorwaarden weergeven 40
- algemene voorwaarden 32
- API-referentie 126
- API-sleutel 125
- APN 37
- applet
  - aangepast logo en pictogram toepassen 31
  - mobiel 40
  - opstarten als Windows-systeemservice 29
  - standaardapplet kiezen 29
- audio 42
- authenticatie
  - algemeen wachtwoordbeleid instellen 20
  - single-sign-on (SSO) 119
  - voor monitoring van technici 52
- automatisch afmelden 68
- Automatisch starten uitstellen voor kanaalsessies 45
- automatische overdracht 44

## B

- Beheercentrum 42
  - overzicht 6
- beheerder 13
- beheerdersgroep 14
- Besturingscentrum 53
- beveiliging
  - account 11
  - overzicht 11
- bezet 68
- bureaubladachtergrond
  - uitschakelen 76
- bureaubladachtergrond en visuele effecten uitschakelen 76

## C

- calling card
  - genereren 82
  - installatieprogramma toepassen 83
- Calling Card 81
  - implementeren naar de klant 85
- chat
  - toegangsrechten 19
- chat controleren 60
- compacte weergave 22
- computers met onbeheerde toegang beheren 65
- controleren 53
- CRM-integratie 121, 124

## F

- firmwarecontrole 36

## G

- gebruiker vragen of de installatie ongedaan moet worden gemaakt 40
- gecentraliseerd script 91
- geen technicus beschikbaar 46, 47

## H

- hiërarchie van zichtbaarheid 22
- hoofdbeheerder 12

## I

- Instant Chat
  - instellen als standaard 29
  - instelling en aanpassing 80
  - toegestane URL's voor aanpassing Instant Chat 80
- integratie 121, 124, 125

## K

- kanalen
  - aangepaste velden bewerken 72
  - automatische-overdrachtslogica instellen 44
  - inschakelen 26
  - integreren 26
  - kantooruren instellen 46
  - logica voor automatisch starten instellen 45
    - Automatisch starten uitstellen 45
  - over 26, 90
  - testen 28
  - toegang weigeren (individuele technicus) 27



kanalen (*continued*)

toewijzen aan een groep 26

kantooruren 46

klantenquête 78

**L**

lens 42

Lens 42

**M**

Mac daemon 29

maximumaantal sessies 68

melding tijdens bureaubladcontrole 52

mobiel

appletinstellingen 40

mobiele extensie

aankoop 35

inschakelen 35

overzicht 7

mobiele SDK 125

**O**

onbeheerde toegang 65, 66

over 65

Ondersteuning in de app 125

Ondersteuning in de SDK 125

ongewenste apps 36

ontbrekende apps 36

Opslag van IP-adressen 11

organisatiestructuur 12

overdrachtszichtbaarheid 22

**P**

prioriteit van de muis en het toetsenbord tijdens de afstandsbediening 30

privésessies automatisch starten 44

**R**

rapport

aangepaste velden 107

aanmelden, alles weergeven 98

aanmelden, samenvatting 99

audit, alles weergeven 115

chat-logboek van de samenwerking 106

chatlogbestand 104, 105

chatlogbestand externe technicus 114

gemiste sessies - uitgebreid, alles weergeven 113

gemiste sessies, alles weergeven 108, 113

gemiste sessies, samenvatting 109

genereren 93

klantenquête, alles weergeven 94

klantenquête, samenvatting 95

mislukte sessies, alles weergeven 112

rapport (*continued*)

mislukte sessies, samenvatting 113

opnieuw opstarten 117

opnieuw verbinden 117

overgedragen sessies 109, 110

prestaties, alles weergeven 96

prestaties, samenvatting 97

sessie, alles weergeven 100

sessie, samenvatting 103

technicusenquête 111

verstrekking klantenquête, alles weergeven 95

verstrekking klantenquête, samenvatting 96

rapporten

posten-naar-URL 123

standaard 93

Rescue Applet

ondersteunde talen 8

**S**

schermopname-instellingen 74

script wijzigen 91

scriptcollectie 90, 91

servicevoorwaarden

mobiel 40

sessiebeheer 44

sessiebeperkingen per technicus 68

sessies

automatisch overdragen 44

automatisch starten 44, 45

automatisch starten uitstellen 45

beheren 43

onderbreken 49

overdragen 49, 50

sluiten 49

starten 49

time-outs 48

single sign-on (SSO) 119

sleutels uitschakelen 33

standaard

schermopname-instellingen 74

synchronisatiegedrag van Klembord 75

status afwezig 68

synchronisatiegedrag van Klembord 75

**T**

talen

Beheercentrum 9

instellingen aan de kant van de klant 10

ondersteunde 8

taal van Technician Console instellen 9, 10

technici

bewerken 19

controleren van het bureaublad van een technicus

51

enquête ingevuld door 77

toegangsrechten instellen (technicusgroep) 15

toevoegen 19

- technici controleren
  - stapsgewijs 51
- technici in staat stellen om mobiele extensie te gebruiken 35
- Technician Console
  - overzicht 6
- time-outs
  - niet-actieve sessie 48
  - privécode 48
  - technicus 68
  - verbindingssessie 48
  - waarschuwingen 48
  - wachtende sessie 48
- Toegangsrecht 42
- toegangsrechten
  - opvragen bij het opstarten 33
  - technicusgroep 15
  - Technicusgroep 83
- Tweeledige verificatie 21
  - Afdwingen 21
  - Beheercentrum 21
  - Reset 21

## U

- uitgebreide 110
- uitgebreide weergave 22

## V

- verbinden
  - via Calling Card 81
- verificatiemethode instellen 66
- VoIP 42
- voorgedefinieerde antwoorden en URL's
  - beheer 70
  - delen 70
  - exporteren 70
  - importeren 70
  - maken 70
- Vrijstellen van automatische toewijzing van sessies 45

## W

- wachtende sessies automatisch starten 45
- wachtwoord
  - algemeen beleid instellen 20
- Windows-systeemservice 29