

RescueAssist kisokos



Összegyűjtöttük a legfontosabb lépéseket, hogy könnyedén elkezdhesd a RescueAssist szoftver használatát. Segítünk abban, hogy megértsd és végre is tudd hajtani az első lépéseket, és biztonsággal tudd később is használni a szoftver legfontosabb funkcióit.

Ez a kisokos nem helyettesíti a hivatalos szoftvertámogatási dokumentumainkat, melyeket több nyelven is elérsz a support.logmeininc.com oldalon. (Javasoljuk itt is a böngészőbe épített fordító használatát, hogy magyar nyelven is tájékozódhass a szoftverek használatáról.)

Hivatalos videó a távoli segítségnyújtást igénylő felhasználók számára (angol nyelvű)	https://support.logmeininc.com/gotoassist-remote-support/help/video-customer-quick-start-4-21-1331950331
Hivatalos támogatás a távoli segítséget nyújtók számára (angol nyelven)	https://help.console.gotoassist.com/webhelp/EN/Rescue_Assist/c_NgAssist_Agent_header.html

A kisokos tartalma

A legfontosabb első lépések	2
1) Vedd fel a kapcsolatot az értékesítő csapatunkkal	2
2) Regisztrálj egy felhasználót az ajánlatban szereplő szoftverekhez	2
Mire való a RescueAssist?	2
A szoftver letöltése	3
Munkamenet indítása	3
Azonnali segítségnyújtás indítása	3
Távoli (unattended) számítógépek menedzselésének indítása	6

A legfontosabb első lépések

A LogMeIn Rendkívüli Távmunka Támogatásának kihasználásához minden szoftver esetén két nagyon fontos lépést kell megtenned:

1) Vedd fel a kapcsolatot az értékesítő csapatunkkal

Közvetlen link: <https://www.gotomeeting.com/en-ie/work-remote/contact-sales>

Magyar ügyfelek .hu e-mail címmel és +36 vagy 0036-os telefonszámmal regisztrálhatnak. A kérelmeteket az írországi központunkban fogadják és dolgozzák majd fel.

A 90 napos ingyenes elérés aktiválása nekünk is időbe telik, de addig sem hagyunk magadra. Lásd a 2. lépést.

2) Regisztrálj egy felhasználót az ajánlatban szereplő szoftverekhez

Mindegyik esetén automatikusan egy próbaidőszakba lépsz (trial period), ami 7-15 napig tart szoftvertől függően.

Ebben a dokumentumban a **RescueAssist**ról tudhatsz meg többet.

Regisztrálj az alábbi linken: <https://get.gotoassist.com/>

Az ajánlatban szereplő összes termék:

GoToWebinar: <https://www.gotomeeting.com/en-ie/webinar>

GoToMeeting: <https://www.gotomeeting.com/en-ie>

Central: <https://www.logmein.com/hu/central>

Pro: <https://www.logmein.com/hu/pro>

GoToMyPc: <https://get.gotomypc.com/>

RescueAssist: <https://get.gotoassist.com/>

Mire való a RescueAssist?

Technikai problémák orvosolását teszi lehetővé táveléréssel.

Webes alapú szoftverünk segítségével azonnali segítséget nyújthatsz ügyfeleidnek, munkatársaidnak. A probléma szakértőjeként segíthetsz nekik egy szoftver telepítésében vagy eszközök beállításában.

A segítséget nyújtó személy akár át is veheti a kurzor irányítását, hogy maga hajtsa végre a műveleteket. Chatelni és fájlt megosztani is tudsz a segítségre szoruló személlyel.

A szoftver letöltése

A RescueAssist teljesen web alapú, azaz nem kell telepítened hozzá semmit. Egyszerűen, bármelyik böngészőn keresztül működik a segítségnyújtás. Ehhez mindenképpen szükséges, hogy a segítségnyújtó rendelkezzen egy felhasználóval, amivel bejelentkezik majd a szoftverbe.

Munkamenet indítása

Munkamenetnek hívjuk azt a folyamatot, ahol egy távoli számítógéphez csatlakozol segítségnyújtás céljából.

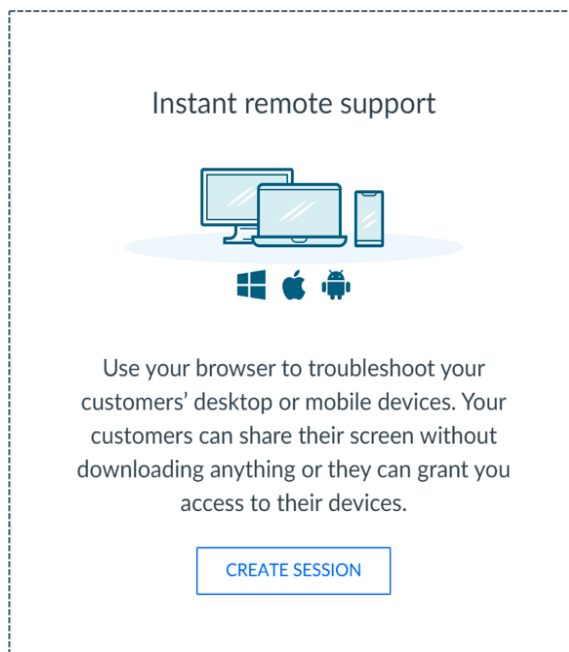
A leggyorsabban, előzetes telepítés nélkül olyan számítógépekhez csatlakozhatsz, amit éppen használ valaki és engedélyezni tudja, hogy távolról csatlakozz a gépéhez. Ezt hívjuk azonnali segítségnyújtásnak. (Instant Remote Support)

Egy számítógépet nem feltétlenül kell használnia abban a pillanatban valakinek amikor távolról szeretnél csatlakozni ahhoz, de erre előre fel kell készülni. Erről majd később lesz szó. (Unattended)

Kövess a lenti leírást, hogy elindíthass egy munkamenetet a RescueAssistban.


Azonnali segítségnyújtás indítása

Jelentkezz be a <https://console.gotoassist.com> címen, majd kattints a **“Create session”** (munkamenet indítása) gombra a főoldalon található Instant remote support című panelban.



A segítségnyújtó munkamenet már elindult, a következő lépés, hogy meghívod azt a felhasználót, akinek segítséget szeretnél nyújtani.


Support Session

Customer name 

Direct your customer to fastsupport.com and ask them to enter the support key:

3 4 9 3 6 8 8 6 2

Or copy the link below and send it to them:

<https://fastsupport.com/349368862> 

Request Remote Control when Customer arrives

You can also [Send SMS](#) or [Send Email](#).

Több lehetőség is van a felhasználót a munkamenetbe bevonni:

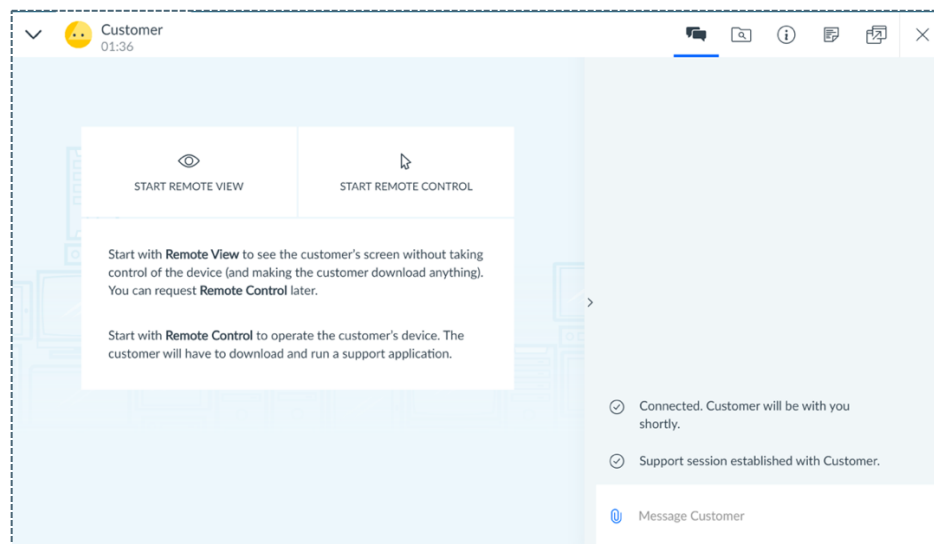
1. Kérd meg, hogy nyissa meg a www.fastsupport.com oldalt, és adja meg a 9 számjegyű kódot a csatlakozáshoz.
2. Ugyanezt elérheti akkor is, ha a megadott linkre kattint, amely már tartalmazza a kódot.
3. Kiküldheted a linket SMS-ben is, ha az oldal alján található **'Send SMS'** linket használod.
4. Lehetőség van e-mailes értesítésre is szintén a lenti **'Send Email'** link használatával.

Ezekon felül nevet adhatsz a felhasználónak (pl. az alapján, milyen problémája adódott), valamint a **"Request Remote Control when Customer arrives"** kipipálásával azonnal képes leszel felhasználód számítógépét irányítani, amint létrejön a kapcsolat közöttetek.

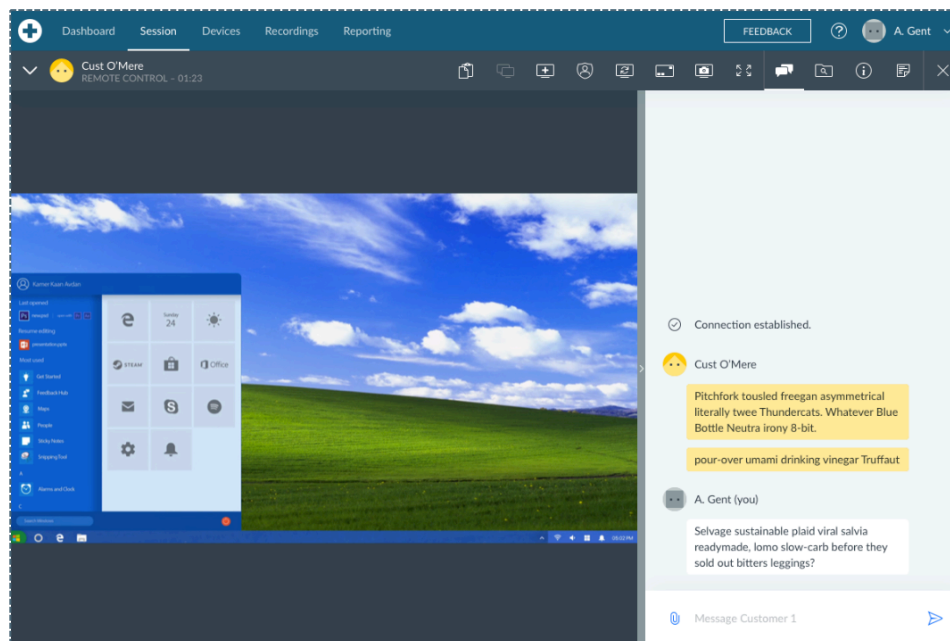
A sikeres kapcsolódást követően már a munkamenet főoldalán találsz magad, és kezdődhet a közös munka.

Ha nem pipáltad be az előző opciót akkor sincs baj.
Az alábbi két opció fogad majd:

1. **Start Remote View:** Ezzel csak figyelheted, hogy a másik fél mit csinál a számítógépén
2. **Start Remote Control:** Ezzel az opcióval irányíthatod is a másik fél számítógépét, hogy így segíts neki. Ilyenkor a másik félnek fel kell telepíteni egy segédalkalmazást. A felület ezen az egyszerű folyamaton végigvezeti a másik felet.



Mindkét esetben, ha felállt a kapcsolat akkor a másik fél számítógépének képernyőjét fogod látni (és tudod irányítani, ha ezt választottad).



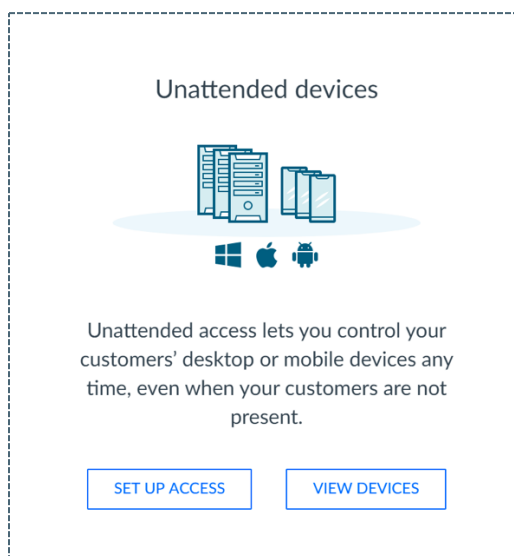
Távoli (unattended) számítógépek menedzselésének indítása

Jelentkezz be a <https://console.gotoassist.com> címen.

Távoli számítógépeknek (unattended) azokat tekintjük, amelyekre korábban fel lett telepítve a RescueAssist kezelőalkalmazás. Ez teszi lehetővé, hogy olyankor is elérd ezeket a számítógépeket, ha éppen nem használja őket senki.

Ezen a telepítési beállítási folyamaton a „Set Up Access” gomb visz végig.

Ha el szeretnél érni egy távoli számítógépet, kattints a „View devices” (eszközök megtekintése) gombra a főoldalon (Dashboard) található Unattended devices című panelban.



A következő oldalon taláod az összes olyan eszközt, melyekre korábban telepítetted a RescueAssistot és így lehetővé titted az adott eszköz távoli elérését.

Fontos: Csak bekapcsolt állapotban tudod távolról kezelni ezeket a számítógépeket. Ha kikapcsolt vagy alvó állapotban van a számítógép akkor nem tudsz távolról csatlakozni hozzájuk.

Ha az egeret a kívánt eszköz sorához húzod, a jobb oldalon megjelenő villám alakú (Connect - kapcsolódás) ikonnal tudod elindítani a munkamenetet.

DEVICE NAME ^	HOST NAME	STATUS	VERSION	IP ADDRESSES	GROUP	ACTIONS
Macbook	[REDACTED]	● Online	+ 1.0.0.320	[REDACTED]		⚡ 🔗 → CONNECT

A munkamenet indítását itt is egy új oldal jelzi, ahol többek között a távoli eszköz asztalát, a kapcsolat állapotát, valamint a munkamenethez tartozó eszköztárat fogod látni.