

BOMGARTM

Bomgar Connect
Guía Jump Client

Tabla de contenido

Guía Jump Client para conectarse: Acceso desatendido a sistemas en cualquier red	3
Implemente Jump Clients durante una sesión de soporte técnico o previo al soporte técnico	4
Durante una sesión de soporte técnico	4
Antes del soporte técnico	5
Ayuda de implementación en masa	5
Instalación en sistemas Linux sin interfaz gráfica para el usuario	6
Iniciar una sesión de soporte técnico por medio de Jump Client	8
Desde la consola del técnico de soporte	8
Apéndice: Referencia de mensaje de error Jump Client	10

Guía Jump Client para conectarse: Acceso desatendido a sistemas en cualquier red

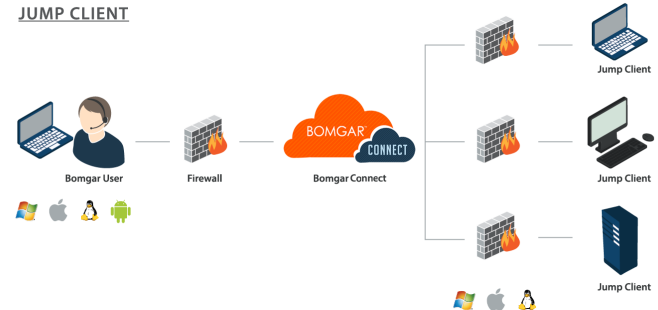
Nota: Los Jump Clients son un complemento que se puede comprar independientemente de su software Bomgar Connect. Para obtener información acerca de la compra de un complemento, póngase en contacto con el departamento de ventas de Bomgar en www.bomgar.com/contact.

Con la tecnología Jump de Bomgar, un usuario pueden acceder y controlar equipos remotos desatendidos en cualquier red. La tecnología Jump está integrada a las ofertas de software de Bomgar. Debido a que Bomgar Connect le otorga una licencia al técnico de soporte activo y no al sistema remoto, la Tecnología Jump es una manera rentable de llegar a todos los dispositivos de su organización.

Un Jump Client es una aplicación instalable que permite al usuario acceder a equipos remotos independientemente de su ubicación. El equipo remoto no necesita estar en una red conocida. Los Jump Clients están continuamente conectados al dispositivo, lo que ayuda a llegar a los sistemas en redes remotas en cualquier lugar del mundo. Al preinstalar Jump Clients en sistemas remotos, el usuario puede establecer sesiones con equipos desatendidos con Windows, Mac y Linux.

Los Jump Clients se venden en paquetes de 25 unidades. Si necesita más Jump Clients, visite www.bomgar.com/Contact.

Si necesita más de 1000 Jump Clients, póngase en contacto con el departamento de ventas de Bomgar.



Implemente Jump Clients durante una sesión de soporte técnico o previo al soporte técnico

Hay dos maneras de instalar un Jump Client. Durante una sesión de soporte técnico Bomgar, un técnico de soporte puede instalar un Jump Client ad hoc. De forma alternativa, un administrador puede implementar Jump Clients masivamente para un lanzamiento más grande. Ambos métodos de instalación se describen más abajo.

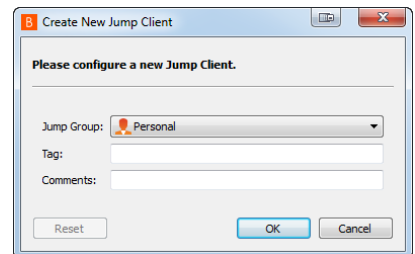
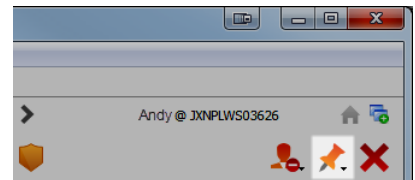
Durante una sesión de soporte técnico

Se puede instalar un Jump Client ad hoc durante una sesión de soporte técnico. Esto permitirá al técnico de soporte acceder a ese equipo en algún momento posterior, incluso si el equipo está desatendido. A este método de instalación se lo conoce como anclaje de sesión y se realiza haciendo clic en el botón **Anclar como Jump Client**.

Nota: Un Jump Client que se ejecuta en modo activo solo está disponible cuando el usuario inicia sesión. Por el contrario, un Jump Client ejecutado en modo de servicio, con derechos de elevación, permite al sistema estar siempre disponible, independientemente del usuario que inicie sesión.

Nota: Los técnicos de soporte al cliente pueden acceder a los dispositivos Android desatendidos mediante el anclaje de sesión. Para obtener más información al respecto, consulte [Iniciar sesión de soporte técnico de Android en www.bomgar.com/docs/connect/customer-client/android/android-support.htm](http://www.bomgar.com/docs/connect/customer-client/android/android-support.htm).

- Desde una sesión de soporte técnico, haga clic en el botón **Anclar como Jump Client** de la barra de herramientas en la esquina superior derecha de la consola del técnico de soporte.
- Del menú desplegable, puede elegir personalizar el Jump Client antes de implementarlo.
 - Mueva los Jump Clients de un grupo de Jump a otro mediante el desplegable **Grupo de Jump**. La capacidad de mover Jump Clients desde o hacia diferentes grupos de Jump depende de sus permisos para las cuentas.
 - Además, puede introducir el nombre de una **Etiqueta** nueva o existente para organizar mejor los Jump Clients. Aunque los Jump Clients seleccionados se agruparán bajo la etiqueta, seguirán apareciendo en el Grupo Jump en el que están anclados. Para devolver un Jump Client a su Grupo Jump de nivel superior, deje en blanco este campo.
 - Los Jump Clients incluyen un campo **Comentarios** para un nombre o una descripción de su elección, de manera que la clasificación, búsqueda e identificación de Jump Clients sea más fácil y rápida.
 - Si es necesario, haga clic en el botón **Restablecer** para borrar todas las entradas.
- Dependiendo de los permisos de sesión, el cliente podría recibir un mensaje diciendo que usted solicita instalar un Jump Client. Se le pedirá al cliente que autorice o rechace la solicitud.
- Una vez que Jump Client esté instalado, el equipo remoto aparecerá en la interfaz de Jump en la consola del técnico de soporte. Quizás tenga que actualizar la interfaz para ver al nuevo Jump Client.



Antes del soporte técnico

Los Jump Clients pueden estar instalados previamente en equipos remotos anticipando la necesidad de tener acceso remoto. Este método de instalación se puede utilizar tanto en uno como en múltiples sistemas simultáneamente. El instalador de línea de comandos de Jump Client posee interruptores que permiten que una secuencia de comandos modifique varios parámetros de Jump Client cuando se ejecute. Esto le permite crear secuencias de comandos personalizadas de implementación masiva para extraer variables de otras fuentes y usarlas para modificar los parámetros de Jump Client al momento de la instalación.

1. Desde la interfaz administrativa /login, vaya a **Jump Client** y haga clic en **Crear instalador de Jump Client**



2. Puede descargar inmediatamente el instalador de Jump Client si planea distribuirlo mediante una herramienta de administración de sistemas o si está utilizando el equipo al que necesita acceder más adelante. También puede enviar el instalador por correo electrónico a uno o más usuarios remotos. Varios destinatarios pueden instalar el cliente desde el mismo enlace. La opción **Plataforma** se seleccionará de forma predeterminada al instalador adecuado para su sistema operativo. Puede seleccionar una plataforma diferente si planea implementar el Jump Client con un sistema operativo diferente.



3. Ejecute el instalador descargado. No se requiere ninguna otra acción.

Nota: Para instalar un Jump Client en modo de servicio en un sistema Linux, el Jump Client debe instalarse como raíz. Esto NO causará que el Jump Client se ejecute como raíz. Un Jump Client en modo de servicio autoriza al usuario a iniciar una sesión, incluso si no hay ningún usuario remoto que haya iniciado sesión, así como cerrar la sesión del usuario remoto actual e iniciarla con diferentes credenciales. Un Jump Client de Linux instalado en modo de usuario no puede elevarse en una sesión.

Ayuda de implementación en masa

Para los administradores de sistemas que necesiten implementar el instalador de Jump Client en una gran cantidad de sistemas, el archivo ejecutable de Windows, el MSI de Windows, Mac o el archivo ejecutable de Linux pueden utilizarse con la herramienta de administración de sistemas que más se desee. Puede incluir una ruta válida del directorio de instalación personalizado donde desee instalar el Jump Client. También puede establecer ciertos parámetros específicos de instalación según sus necesidades. Estos parámetros se pueden especificar para MSI y para EXE utilizando una herramienta de administración de sistemas o la interfaz de línea de comandos. Si la instalación no se realiza correctamente, consulte el registro de eventos del sistema operativo para ver los errores de instalación.

Parámetro de la línea de comandos	Valor	Descripción
--install-dir	<directory_path>	Especifica un nuevo directorio editable bajo el cual instalar el Jump Client. Esto solo se permite en Windows y Linux. Al definir un directorio de instalación personalizada, asegúrese de que el directorio que está creando ya no exista y se encuentre en una ubicación que se pueda sobrescribir.
--jc-jump-group	usuario:<username>	Este parámetro de la línea de comando establece el grupo del cliente Jump a un usuario específico.

<code>--jc-tag</code>	<code><tag-name></code>	Este parámetro de la línea de comando establece la etiqueta del Jump Client.
<code>--jc-comments</code>	<code><comments ... ></code>	Este parámetro de la línea de comando establece los comentarios del Jump Client.

Nota: Al implementar un instalador MSI en Windows con el comando `msiexec`, los parámetros anteriores se pueden especificar del siguiente modo:

1. Eliminar los guiones (-) delanteros
2. Convertir los guiones restantes en guiones bajos (_)
3. Asignar un valor con un signo de igual (=)

Por ejemplo:

```
msiexec /i bomgar-scc-win32.msi KEY_INFO=w0dc3056g7ff8d1j68ee6wi6dhwzfeffggyezh7c40jc90 jc_jump_group=user:admin
jc_tag=servers
```

La única excepción a esta regla es **installdir**, que posee un guion en la versión EXE pero no tiene guiones en la versión MSI.

Instalación en sistemas Linux sin interfaz gráfica para el usuario

Para instalar un Jump Client en un sistema Linux remoto sin interfaz gráfica para el usuario, asegúrese de descargar el instalador Linux Jump Client sin interfaz y de seguir estos pasos adicionales:

1. Con el método que usted prefiera, introduzca el instalador de Jump Client en cada sistema Linux sin interfaz gráfica para el usuario en los que usted desea tener acceso.
2. Una vez que el instalador ya esté en el sistema remoto, utilice un comando de interfaz para instalar el archivo y especificar los parámetros deseados.

- a. Instale el Jump Client en una ubicación a la que tenga permiso para escribir utilizando `--install-dir <ruta>`. Debe tener permiso para escribir en esta ubicación y la ruta de acceso deberá no existir previamente. Como se describe más abajo, se deberá especificar cualquier parámetro adicional en este punto.

```
sh ./bomgar-scc-{uid}.bin --install-dir /home/username/jumpclient
```

- b. Si desea instalar dentro de un contexto de usuario específico, puede pasar el argumento `--user <nombre del usuario>`. El usuario debe existir y tener derecho de acceso al directorio en donde se está instalando el Jump Client. Si no pasa este argumento, el Jump Client se instala bajo el contexto del usuario que se está ejecutando.

```
sh ./bomgar-scc-{uid}.bin --install-dir /home/username/jumpclient --user jsmith
```

¡IMPORTANTE!

No se recomienda instalar el Jump Client en el contexto de la raíz. Si intenta instalar cuando el usuario actual es la raíz, recibirá un mensaje de advertencia y se le solicitará que pase `--user <nombre del usuario>` para especificar explícitamente como qué usuario deberá ejecutarse el proceso.

- c. También puede establecer ciertos parámetros específicos de instalación según sus necesidades. Estos parámetros se pueden especificar para MSI y para EXE utilizando una herramienta de administración de sistemas o la interfaz de línea de comandos. Si la instalación no se realiza correctamente, consulte el registro de eventos del sistema operativo para ver los errores de instalación.

```
sh ./bomgar-scc-{uid}.bin --install-dir /home/username/jumpclient --jc-jump-group "Linux Admins" --jc-tag "Headless Linux Systems"
```

Parámetro de la línea de comandos	Valor	Descripción
--install-dir	<directory_path>	Especifica un nuevo directorio editable bajo el cual instalar el Jump Client. Esto solo se permite en Windows y Linux. Al definir un directorio de instalación personalizada, asegúrese de que el directorio que está creando ya no exista y se encuentre en una ubicación que se pueda sobrescribir.
--jc-jump-group	usuario:<username>	Este parámetro de la línea de comando establece el grupo del cliente Jump a un usuario específico.
--jc-tag	<tag-name>	Este parámetro de la línea de comando establece la etiqueta del Jump Client.
--jc-comments	<comments ... >	Este parámetro de la línea de comando establece los comentarios del Jump Client.

3. Tras instalar el Jump Client, deberá iniciar su proceso. El Jump Client deberá iniciarse por primera vez dentro del lapso especificado por **Este instalador es válido por**.

```
/home/username/jumpclient/init-script start
```

Esta secuencia de comandos init también acepta los argumentos `stop`, `restart` y `status`. Puede utilizar `./init-script status` para asegurarse de que el Jump Client se esté ejecutando.

¡IMPORTANTE!

Deberá promover que `init-script start` se ejecute con el arranque para que el Jump Client esté disponible cuando el sistema se reinicie.

4. Si desea desinstalar el Jump Client, deberá ejecutar la línea de comando de desinstalación.

```
/home/username/jumpclient/uninstall
```

Nota: De manera separada y además de ejecutar la secuencia de comandos de desinstalación, deberá quitar el Jump Client a través de la consola del técnico de soporte. De otra forma, el Jump Client permanecerá en la consola del técnico de soporte aunque no sea accesible. Al quitar el Jump Client solo a través de la consola del técnico de soporte se impide el acceso pero los archivos del Jump Client permanecerán en el sistema Linux.

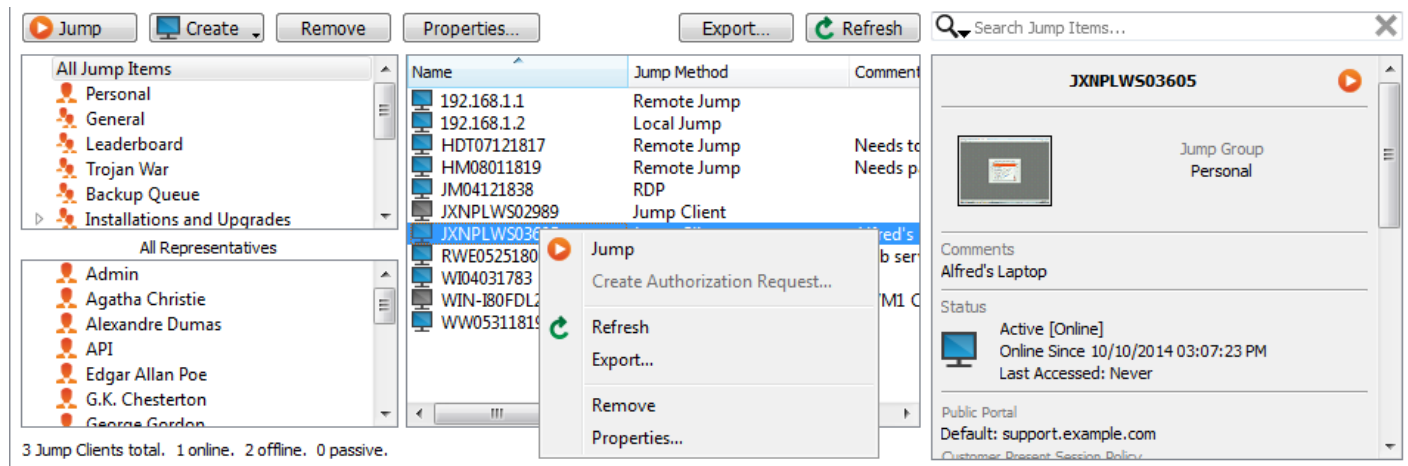
Iniciar una sesión de soporte técnico por medio de Jump Client

Una vez que se instale Jump Client en un equipo remoto, los usuarios con permiso podrán utilizar Jump Client para iniciar sesión con ese equipo, aunque esté desatendido.

Desde la consola del técnico de soporte

Desde la interfaz Jump de la consola del técnico de soporte haga clic en **Actualizar** o introduzca una frase de búsqueda para ver los Jump Clients disponibles para usted.

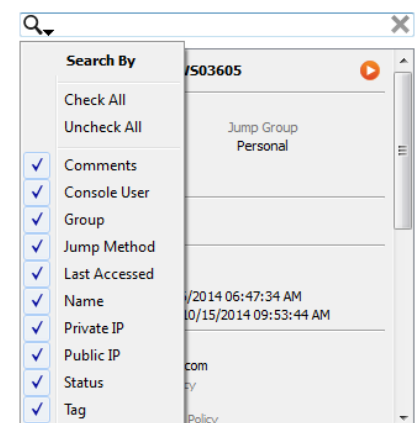
Nota: Además de Jump Clients, puede ver accesos directos de Jump para sesiones RDP locales. Jump Clients y los accesos directos de Jump en conjunto se conocen como elementos Jump.



En el recuadro izquierdo, seleccione el Grupo Jump en el que desea ver Jump Clients anclados. Los elementos Jump se agrupan de acuerdo a quiénes pueden acceder a ellos (solo el usuario que los creó o todos los usuarios). Debe tener permiso para ver los elementos Jump anclados a los Grupos Jump personales de otros usuarios. Desde la característica de búsqueda de Jump Client, puede buscar Jump Clients con un criterio específico, por ejemplo: **Grupo, Último acceso, Nombre, Dirección IP**, etc. Por ejemplo, la selección del **Usuario de consola** permite buscar a un individuo que haya iniciado sesión mediante un sistema remoto. Si se le permite ver Jump Clients para los usuarios individuales que forman parte de un equipo selecto del Grupo Jump, esos usuarios aparecen en un segundo recuadro de la izquierda.

Si un Grupo Jump contiene Jump Clients etiquetados, aparece una flecha a la izquierda del nombre del Grupo Jump. Haga clic en la flecha para mostrar u ocultar las etiquetas.

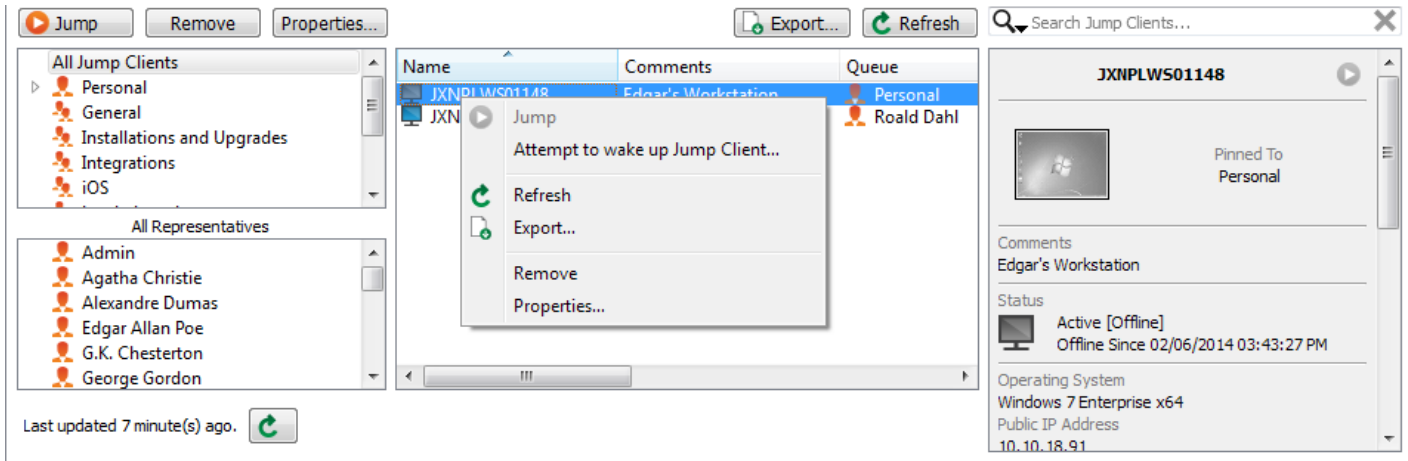
Además buscar Jump Clients, puede realizar búsquedas basadas en campos múltiples. Introduzca una cadena en el campo de búsqueda y luego presione **Introducir**. Para cambiar los campos búsqueda, haga clic en la lupa y seleccione o cancele la selección de cualquiera de los campos disponibles. Los campos de búsqueda incluyen comentarios, usuarios de consola, grupo, método Jump, últimos datos introducidos, nombre, IP privado, IP público, estado y etiqueta.



Para ver estadísticas adicionales acerca de un Jump Client seleccione el Jump Client. Las estadísticas disponibles aparecerán en el recuadro derecho.

Para iniciar una sesión, haga doble clic en el Jump Client o seleccione el Jump Client y haga clic en el botón **Jump** desde:

- encima de la interfaz de Jump
- el menú del botón derecho del Jump Client
- la parte superior del recuadro de estadísticas de Jump Client

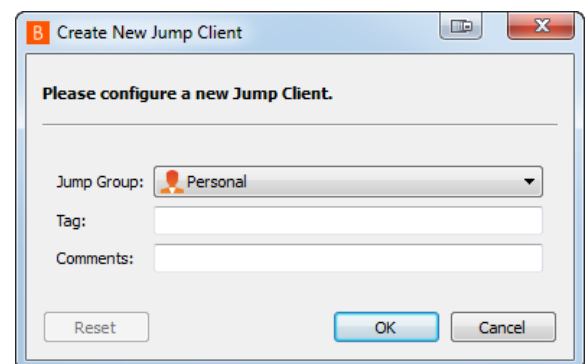


Si ya no necesita acceso a un sistema remoto, seleccione el Jump Client y haga clic en el botón **Eliminar** o haga clic derecho en el Jump Client y seleccione **Eliminar** del menú. Puede seleccionar múltiples Jump Clients para eliminarlos a todos al mismo tiempo.

Nota: Si el usuario remoto desinstala manualmente un Jump Client, permanecerá en su cola, junto con las estadísticas de su última actualización, pero no podrá acceder a ese equipo. Si un Jump Client se desconecta y no se vuelve a conectar a su sitio Bomgar durante 180 días, automáticamente se desinstalará del equipo objetivo y se quitará de la interfaz de Jump.

Organice y gestione Jump Clients existentes. Para ello, seleccione uno o más Jump Clients y haga clic en **Propiedades**.

Las propiedades de Jump Client se describen en la sección "**Implemente Jump Clients durante una sesión de soporte técnico o previo al soporte técnico**" en la página 4.



Apéndice: Referencia de mensaje de error Jump Client

Este apéndice proporciona una referencia para mensajes de error que puedan ocurrir mientras trabaja con Jump Clients. A continuación aparece una lista de acciones que pueden tener lugar con Jump Clients, junto con los mensajes de error que tal vez ocurran durante cada acción. Cada mensaje de error cuenta con una pequeña descripción.

Acción	Mensaje de error	Notas de explicación y reproducción
Anclar un Jump Client desde dentro de una sesión	Se alcanzó el número total de Jump Clients desplegados para este sitio.	Se alcanzó el límite de compilación.
	Se alcanzó el número total de Jump Clients activos desplegados para este sitio.	Se alcanzó el límite de compilación.
	La sesión de soporte técnico ya tiene una solicitud pendiente de anclaje.	Condición competitiva (la reproducción es limitada a UI).
	El cliente de soporte técnico ya está anclado.	Condición competitiva (la reproducción es limitada a UI).
	No ha sido posible encontrar ningún cliente dentro de la conferencia de soporte técnico.	Condición competitiva (la reproducción es limitada a UI).
	El cliente de la conferencia de soporte técnico no está en línea.	Condición competitiva (la reproducción es limitada a UI).
Despliegue un Jump Client desde el Asistente de implementación masiva	Se alcanzó el número total de Jump Clients desplegados para este sitio.	Se alcanzó el límite de compilación.
	Se alcanzó el número total de Jump Clients activos desplegados para este sitio.	Se alcanzó el límite de compilación.
Tomar una acción sobre un Jump Client además Jumping (establecer comentarios, etc.)	El Jump Client no existe.	Condición competitiva: se eliminó un Jump Client pero otra consola del técnico de soporte intentó realizar un Jump a ese Jump Client antes de ser notificado.
	El Jump Client está fuera de línea.	Condición competitiva: un Jump Client se encuentra fuera de línea pero una consola del técnico de soporte intentó realizar un Jump a ese Jump Client antes de ser notificado.
	Se desinstaló el Jump Client específico.	Condición competitiva: se desinstaló un Jump Client pero una consola del técnico de soporte intentó realizar un Jump a ese Jump Client antes de ser notificado.
	Se alcanzó el número de Jump Clients activos.	Se alcanzó el límite de compilación cuando se cambió de pasivo a activo.
Jumping	El servidor se encuentra demasiado ocupado. Vuelva a intentarlo más tarde.	Más de veinte usuarios iniciaron sesión al mismo tiempo en diferentes Jump Clients.
	Ocurrió un error interno al generar la sesión de soporte técnico.	Interno para inicios de Jump Client activo.

Acción	Mensaje de error	Notas de explicación y reproducción
	Una operación interna está empleando demasiado tiempo al intentar generar una sesión de soporte técnico.	Interno para inicios de Jump Client activo.
	El Jump Client activo no está conectado.	Condición competitiva: un Jump Client activo se desconectó antes de notificárselo a la consola del técnico de soporte.
	Se acabó el tiempo al intentar conectarse al Jump Client.	Llevó demasiado tiempo conectarse a cualquiera de los nombres de host o direcciones IP.
	Se deshabilitó el Jump Client por el usuario y no autorizará iniciar una sesión en este momento.	Se deshabilitó el Jump Client en el equipo remoto.
	El Jump Client está ejecutando una versión diferente y no intentará actualizarla. Inténtelo de nuevo cuando se complete la actualización.	Desajuste de versión Bomgar. Esto debe causar una comprobación, lo que provocará una actualización.
	El Jump Client no existe.	Condición competitiva: se eliminó un Jump Client pero otra consola del técnico de soporte intentó realizar un Jump a ese Jump Client antes de ser notificado.
	El Jump Client está fuera de línea.	Condición competitiva: un Jump Client se encuentra fuera de línea pero una consola del técnico de soporte intentó realizar un Jump a ese Jump Client antes de ser notificado.
	Se desinstaló el Jump Client específico.	Condición competitiva: se desinstaló un Jump Client pero una consola del técnico de soporte intentó realizar un Jump a ese Jump Client antes de ser notificado.