

**BOMGAR**<sup>™</sup>

**Bomgar Connect**  
**Guía administrativa 16.1**

## Índice

---

<b>Interfaz administrativa Connect</b> .....	<b>3</b>
Iniciar sesión en la interfaz administrativa .....	4
Estado: Ver detalles del software Bomgar Connect .....	5
Mi cuenta: Descargar la consola del técnico de soporte, cambiar la contraseña y el nombre de usuario .....	6
Jump Clients: Instalar 'Jump Clients' para acceso desatendido .....	8
Usuarios: Agregar permisos de usuarios para un técnico de soporte o administrador ..	10
Soporte técnico: Informe sobre la sesión y actividad de presentaciones .....	13
Portal de soporte técnico: Métodos de inicio de sesión y personalización del logotipo ..	15
<b>Renuncias de responsabilidades, restricciones de las licencias y soporte técnico de Bomgar Connect</b> .....	<b>17</b>

## Interfaz administrativa Connect

Esta guía le ofrece información detallada de **/login** y está diseñada para ayudarlo a administrar sus usuarios Bomgar y su software Bomgar. **/login** sirve como el punto central de administración y gestión para su software Bomgar y lo habilita a iniciar sesión desde cualquier lugar que tenga acceso a Internet para descargar la consola de técnico de soporte.

En caso de necesitar asistencia, póngase en contacto con el soporte técnico de Bomgar en [help.bomgar.com](http://help.bomgar.com).

## Iniciar sesión en la interfaz administrativa

### Iniciar sesión

Inicie sesión en la interfaz administrativa del usuario a través de la URL de su sitio (por ejemplo: [example.bomgarconnect.com](http://example.bomgarconnect.com)) seguido de **/login**. La interfaz administrativa del usuario permite a los administradores crear cuentas de usuarios y configurar los ajustes del software.

Nombre de usuario predeterminado: **admin**

Contraseña predeterminada: **password**

### ¿Olvidó su contraseña?

Si se habilitó la opción para restablecer contraseña desde la página **/login > Usuarios**, dicho enlace estará visible. Para restablecer su contraseña, haga clic en el enlace, ingrese su nombre de usuario y responda correctamente su pregunta de seguridad. Los administradores no pueden restablecer sus contraseñas a través de la pregunta de seguridad.

# Estado: Ver detalles del software Bomgar Connect

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

## Estado del sitio

La página principal de la interfaz /login de Bomgar Connect ofrece información general de las estadísticas de su sitio Bomgar. Al contactar al soporte técnico de Bomgar para propósitos de resolución de problemas, podemos solicitarle que envíe una captura de pantalla de esta página vía correo electrónico.

### Zona horaria

Un administrador puede seleccionar la zona horaria apropiada del menú desplegable, y establecer la fecha y hora correctas para la región seleccionada.

### Total de 'Jump Clients' activos autorizados

Revise el número total de los 'Jump Clients' autorizados en su sistema. Si necesita más 'Jump Clients', [comuníquese con Bomgar](#).

**Nota:** Los 'Jump Clients' son un complemento que se puede comprar en forma separada de su software Bomgar Connect. Para obtener información acerca de la compra de un complemento, comuníquese a Ventas de Bomgar en [www.bomgar.com/contact](http://www.bomgar.com/contact).

### Licencias de usuario asignadas

Vea el número de licencias disponibles en su sitio Bomgar. Si necesita más licencias, [comuníquese con Bomgar](#).

### Reiniciar

Puede reiniciar remotamente el software Bomgar. Reinicie su software solo si se lo indica el soporte técnico de Bomgar.

### El software del cliente se creó para probar

Este es el nombre del host al que se conecta el software del cliente de Bomgar. Si el nombre del host que el software del cliente intentó necesita de cambios, notifique al soporte técnico de Bomgar acerca de los cambios requeridos para que puedan desarrollar una actualización de software.

## Técnicos de soporte conectados

Mire una lista de los técnicos de soporte con sesiones iniciadas en la consola del técnico de soporte junto con su hora de conexión y si están ejecutando sesiones de soporte técnico o presentación.

### Finalizar

Puede dar por terminada la conexión entre un técnico de soporte y la consola del técnico de soporte.

# Mi cuenta: Descargar la consola del técnico de soporte, cambiar la contraseña y el nombre de usuario

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

## Consola del técnico de soporte de Bomgar

### Elegir una plataforma

Elija el sistema operativo en el que desea instalar este software. Este menú desplegable predetermina el instalador correcto para su sistema operativo.

### Descargar la consola del técnico de soporte de Bomgar

Descargue el instalador de la consola del técnico de soporte de Bomgar para ofrecer soporte técnico remoto.

Para los administradores del sistema que necesiten implementar la consola del instalador en una gran cantidad de sistemas, puede utilizarse Microsoft Installer con la herramienta de administración de sistemas de su elección. En la secuencia de comandos, cuando cree el comando para instalar la consola utilizando un MSI, cambie al directorio donde se descargó el MSI e ingrese el comando que incluyó en la página **Mi cuenta**.

Puede incluir parámetros opcionales en la instalación del MSI.

- **INSTALLDIR=** acepta cualquier ruta válida del directorio donde desea instalar la consola.
- **RUNATSTARTUP=** acepta **0** (predeterminado) o **1**. Si ingresa **1**, la consola se ejecutará cada vez que se encienda el equipo.
- **ALLUSERS=** acepta **""** o **1** (predeterminado). Si ingresa **1**, la consola se instalará para todos los usuarios del equipo; de lo contrario, se instalará solo para el usuario actual.
- **SHOULDAUTOUPDATE=1** Si realiza la instalación solo para el usuario actual, puede elegir actualizar automáticamente la consola cada vez que actualice el sitio al ingresar un valor de **1**; con un valor de **0** (predeterminado) no se actualizará automáticamente y deberá reinstalarse la consola de forma manual cuando se actualice el sitio. Si instala la consola para todos los usuarios, no se actualizará automáticamente.

## Cambiar contraseña

Bomgar recomienda cambiar la contraseña regularmente.

### Nombre de usuario, contraseña actual, nueva contraseña

Compruebe que inició sesión en la cuenta a la que desea cambiar la contraseña y escriba la contraseña actual. Cree y confirme una contraseña nueva para su cuenta. La contraseña se puede ajustar a lo que usted elija, siempre y cuando la frase contenga al menos 8 caracteres y contenga al menos una letra mayúscula, una letra minúscula, un número y un carácter especial.

## Cambiar su nombre para mostrar

### Nombre para mostrar

Este es su nombre como se muestra a los clientes en los informes de transcripciones de chat y otros.

## Cambiar su pregunta/respuesta de seguridad

### Pregunta y respuesta de seguridad

La pregunta y respuesta de seguridad permiten a un usuario, no administrador, restablecer una contraseña olvidada tras brindar la respuesta correcta a la pregunta. Las contraseñas se restablecen solo si se ha configurado una **Pregunta de seguridad** y una **Respuesta de seguridad** para usuarios no administradores.

## Jump Clients: Instalar 'Jump Clients' para acceso desatendido

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

**Nota:** Los 'Jump Clients' son un complemento que se puede comprar en forma separada de su software Bomgar Connect. Para obtener información acerca de la compra de un complemento, comuníquese a Ventas de Bomgar en [www.bomgar.com/contact](http://www.bomgar.com/contact).

### Asistente de implementación masiva de 'Jump Clients'

El Asistente de implementación masiva permite a los administradores y usuarios con privilegios implementar 'Jump Clients' en uno o más equipos remotos para tener acceso desatendido más adelante.

#### Ayuda de implementación en masa

Para los administradores de sistemas que necesitan implementar el instalador de 'Jump Clients' 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 de su preferencia. 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 falla, vea el registro de eventos del sistema operativo para los errores de instalación.

Parámetro de la línea de comando	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 personalizado, asegúrese de que el directorio que está creando 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 'Jump Client' a un usuario específico.
--jc-tag	<nombre-de etiqueta>	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'.



**Nota:** Al emplear un instalador MSI en Windows con el comando `msiexec`, los parámetros anteriores se pueden especificar al:

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

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 guión en la versión EXE pero no tiene guiones en la versión MSI.

## Descargar o instalar el cliente ahora

### Plataforma

Elija el sistema operativo en el que desea instalar este software. Este menú desplegable predetermina el instalador correcto para su sistema operativo.

Tenga en cuenta que, a diferencia de la consola del técnico de soporte, los 'Jump Clients' instalados a partir de un MSI se actualizan automáticamente.

**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.

### Descargar/instalar

Puede descargar inmediatamente el instalador si planea distribuirlo mediante una herramienta de administración de sistemas o si está utilizando el equipo al que necesita acceder más adelante.

## Implementar a destinatarios de correo electrónico

### Correo electrónico

También puede enviar el instalador por correo electrónico a uno o más usuarios remotos. Varios destinatarios pueden instalar el cliente desde el mismo enlace.

## Usuarios: Agregar permisos de usuarios para un técnico de soporte o administrador

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS **USERS** REPORTS SUPPORT PORTAL

### Cuentas de usuario

Vea la información acerca de todos los usuarios que tienen acceso a su sitio Bomgar.

#### Crear, editar o eliminar un nuevo usuario

Cree, modifique o quite un usuario existente. No podrá eliminar su propia cuenta.

#### Buscar

Busque cuentas de usuarios por apellido y nombre de visualización.

#### Restablecer

Si un usuario tiene uno o más intentos de inicio de sesión fallidos, haga clic en el botón **Restablecer** junto a su nombre para restablecer el número de nuevo a 0.

### Usuario :: Agregar o editar

#### Configuración de usuario

##### Nombre de usuario

Identificador único usado para iniciar sesión.

##### Nombre para mostrar

El nombre de usuario como se muestra en el sitio público, chat, etc.

##### Contraseña

Contraseña usada con el nombre de usuario para iniciar sesión. La contraseña se puede ajustar a lo que usted elija, siempre y cuando la frase contenga al menos 8 caracteres y contenga al menos una letra mayúscula, una letra minúscula, un número y un carácter especial.

##### La contraseña caduca el

Hace que la contraseña caduque después de una fecha determinada o que no expire nunca.

## Pregunta y respuesta de seguridad

La pregunta y respuesta de seguridad permiten a un usuario, no administrador, restablecer una contraseña olvidada tras brindar la respuesta correcta a la pregunta. Las contraseñas se restablecen solo si se ha configurado una **Pregunta de seguridad** y una **Respuesta de seguridad** para usuarios no administradores.

### Configuración de cuenta

#### Última fecha de autenticación

La fecha y la hora en que inició sesión por última vez el usuario.

#### Cuenta deshabilitada

Deshabilita la cuenta, por lo que el usuario no podrá iniciar sesión. Esta operación NO elimina la cuenta.

### Permisos

#### Administrador

Otorga derechos administrativos totales al usuario.

#### Autorizado para ver informes de sesión

Le permite al usuario ver informes de sesión.

### Permisos del técnico de soporte

#### Soporte técnico: Tecnología Jump

#### Métodos Jump autorizados

Permite al usuario hacer Jump a equipos a través de **Jump Clients** y/o **RDP local mediante la red local**.

#### Permisos para 'Elementos Jump': Autorizado para iniciar sesiones desde todos los 'Elementos Jump' dentro del sistema

Habilita al usuario a iniciar sesiones desde todos los 'Elementos Jump' dentro del sistema. Si se marca la casilla **Todos los 'Grupos Jump' dentro del sistema**, los usuarios también pueden implementar, quitar y modificar 'Elementos Jump' en todos los 'Grupo Jump'.

## Permisos de sesiones

### Compartir pantalla

#### Compartir pantalla

Le permite al usuario visualizar y controlar la pantalla remota.

#### Comentarios

Le permite al usuario utilizar las herramientas de comentarios para dibujar en la pantalla del sistema remoto.

### Transferencia de archivos

#### Transferencia de archivos

Le permite al usuario cargar archivos al sistema remoto y descargar archivos desde el sistema remoto.

### Otras herramientas

#### Elevación

Le permite al usuario intentar elevar el 'Cliente empresarial' para tener derechos administrativos en el sistema remoto.

#### Liberar/no liberar 'Jump Clients'

Le permite al usuario liberar o no un 'Jump Client' mientras se encuentra en una sesión. Esta capacidad depende de tener **Autorización para implementar, quitar y modificar 'Elementos Jump' en el siguiente 'Grupo Jump'** establecidos para **Todos los 'Grupos Jump' dentro del sistema.**

## Configuración de avisos

Seleccione si se debe indicar a los clientes para aprobar el acceso a su sistema en sesiones presenciales y desatendidas.

## Soporte técnico: Informe sobre la sesión y actividad de presentaciones

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

### Informes :: Soporte técnico

Los administradores y usuarios con los privilegios oportunos pueden generar amplios informes integrales además de aplicar filtros para personalizar la información reportada en función de necesidades concretas.

#### Filtros

Cuando lo necesite, aplique opciones de filtro para derivar informes personalizados. Habilite el o los filtros que desee, pero recuerde que solo se mostrarán las sesiones que coincidan con todos los filtros seleccionados.

#### Id. de sesión o número de secuencia

Este identificador único requiere que especifique el ID (LSID) o el número de secuencia para la sesión que busca. No puede combinar este filtro con otros.

#### Rango de fechas

Seleccione una fecha de inicio para extraer los datos del informe. Seleccione el número de días para exportar sus informes o una fecha de finalización.

#### Cliente

Filtrar sesiones por nombre del cliente, nombre de la computadora o por IP pública o privada.

#### Técnico de soporte

Utilice el selector desplegable para elegir el tipo de participación del técnico de soporte que desea incluir. Elija las sesiones en las que haya ingresado algún técnico de soporte, que no haya ingresado ninguno o donde participe un técnico de soporte específico.

### Informe de sesión de soporte técnico

Vea todas las sesiones que coincidan con los criterios especificados en la página anterior. Los informes de sesión incluyen información básica junto con enlaces sobre detalles de la sesión, las transcripciones del chat y las grabaciones de video de la pantalla compartida.

**Nota:** Se requiere adquirir un complemento para sesiones grabadas. Para obtener más información, comuníquese a [info@bomgar.com](mailto:info@bomgar.com).

### Detalle de sesión de soporte técnico

Los informes de sesión detallan un registro con la transcripción completa de la conversación, el número de archivos transferidos y los permisos solicitados y otorgados. Otros informes incluyen la duración de la sesión y los nombres y direcciones IP del equipo local y remoto. Los informes pueden verse en línea o descargarse en su sistema local.

Si la opción de grabación de sesión se encuentra habilitada, podrá ver la reproducción en video de sesiones individuales, incluida la anotación de quién manejaba el mouse y el teclado en cualquier momento de la sesión. Todas las grabaciones se almacenan en un formato sin procesar y se convierten a un formato comprimido cuando se reproducen o descargan.

## Informes :: Presentaciones

### Inicio del rango, duración, fin de rango

Seleccione una fecha de inicio para extraer los datos del informe. Seleccione el número de días para exportar sus informes o una fecha de finalización.

## Informe de presentación :: Todas de las presentaciones

Vea todas las presentaciones que coincidan con los criterios especificados en la página anterior. Los informes de presentación incluyen información básica de la presentación además de enlaces a los detalles de sesión, transcripciones de chat y grabaciones de videos.

**Nota:** Se requiere adquirir un complemento para sesiones grabadas. Para obtener más información, comuníquese a [info@bomgar.com](mailto:info@bomgar.com).

## Detalles de la sesión de presentación

Los detalles de la sesión de presentación incluyen el nombre del presentador, IP públicas y privadas, una marca de tiempo de inicio/final de sesión, al igual que eventos durante la sesión como miembros que se incorporan y abandonan, y el momento en el que lo hicieron.

## Portal de soporte técnico: Métodos de inicio de sesión y personalización del logotipo

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

### Métodos de inicio de sesión

#### Mostrar la lista de técnicos de soporte

La lista de técnicos de soporte muestra los nombres de todos los técnicos de soporte conectados, ordenados por número de visualización. Cuando un cliente hace clic en un nombre y ejecuta el 'Cliente empresarial', de inmediato aparece una sesión en la 'lista de espera' personal de dicho técnico de soporte. Si selecciona **Iniciar sesión con 'clic para iniciar chat'** las sesiones se inician como chats web y no con el 'Cliente empresarial' completo.

#### Mostrar lista de presentaciones

La lista de presentaciones muestra las presentaciones activas. Para que una presentación aparezca en la lista, el técnico de soporte tiene que haber comenzado la presentación y seleccionado la opción para mostrar la presentación en el sitio público. Cuando un cliente hace clic en el nombre de una presentación y ejecuta el cliente, de inmediato se unirá a dicha presentación.

#### Mostrar el formulario de clave de sesión

El formulario de clave de sesión habilita a los usuarios a iniciar sesión ingresando una clave de sesión proporcionada por el técnico de soporte. Las sesiones que se inician de este modo van a una 'lista de espera' general disponible para todos los técnicos de soporte. Si se selecciona **Iniciar sesión con 'clic para iniciar chat'** la sesión se inicia como los chats web y no con el 'Cliente empresarial' completo.

#### Mostrar Botón 'Conectar ahora'

Si está habilitado, aparece un **Botón de conectarse ahora** en el portal público que permite a los clientes el acceso simple y de un solo paso a un técnico de soporte disponible. Si se selecciona **Iniciar sesión con 'clic para iniciar chat'** las sesiones se inician como chats web y no con el 'Cliente empresarial' completo.

### Cliente empresarial :: Banner de la ventana de chat

Es posible cargar un archivo de imagen personalizada para que sirva de banner en la ventana de chat del 'Cliente empresarial'.

Del **Cliente empresarial** :: sección **Banner de la ventana del chat** de la página del **Portal de soporte técnico**, haga clic en **Elegir archivo** para seleccionar su nuevo banner de imagen pública y luego haga clic en **Cargar**.

**Nota:** Esta imagen deberá ser un archivo Bitmap de Windows (.bmp) de 256 colores (8 bits) y 480 píxeles de ancho. La altura recomendada es de 40 píxeles.

En cuanto se cargue el archivo, todas las sesiones nuevas usarán esa imagen. Las sesiones que estén abiertas en ese momento no se verán afectadas.

**Nota:** El banner de la ventana de chat se puede revertir al valor predeterminado haciendo clic en **Restablecer el valor predeterminado**.

## Ciente de presentaciones para el público :: Banner de la ventana de chat

Puede cargar un archivo de imagen personalizada que sirva como banner de la ventana del chat del Ciente de presentaciones para el público.

Del **Ciente de presentaciones para el público** :: sección **Banner de la ventana del chat** de la página del **Portal de soporte técnico**, haga clic en **Elegir archivo** para seleccionar su nuevo banner de imagen pública y luego haga clic en **Cargar**.

**Nota:** Esta imagen deberá ser un archivo Bitmap de Windows (.bmp) de 256 colores (8 bits) y 480 píxeles de ancho. La altura recomendada es de 40 píxeles.

En cuanto se cargue el archivo, todas las sesiones nuevas usarán esa imagen. Las sesiones que estén abiertas en ese momento no se verán afectadas.

**Nota:** El banner de la ventana de chat se puede revertir al valor predeterminado haciendo clic en **Restablecer el valor predeterminado**.



# Renuncias de responsabilidades, restricciones de las licencias y soporte técnico de Bomgar Connect

## Renuncias de responsabilidades

Este documento se proporciona a título informativo solamente. Bomgar Corporation podría cambiar el contenido de este sin previo aviso. No se garantiza que este documento esté libre de errores ni sujeto a ninguna otra garantía o condición, ya sea expresada oralmente o implícita en la ley, incluidas las garantías y las condiciones implícitas de comerciabilidad o idoneidad para un propósito en particular. Bomgar Corporation específicamente niega cualquier responsabilidad con respecto a este documento y mediante este documento, no establece obligación contractual alguna ni directa ni indirectamente. Las tecnologías, la operatividad, los servicios y los procesos descritos aquí están sujetos a cambios sin previo aviso.

BOMGAR, BOMGAR BOX, mark B, JUMP y UNIFIED REMOTE SUPPORT son marcas registradas de Bomgar Corporation. Otras marcas registradas que se muestran son propiedad de sus respectivos propietarios.

## Restricciones de licencias

Una licencia de soporte técnico de Bomgar Connect permite que solo un técnico de soporte al cliente a la vez pueda resolver problemas de un número ilimitado de equipos remotos, desatendidos o no.

## Soporte técnico

En Bomgar tenemos el compromiso de ofrecer la más alta calidad de servicio asegurando que nuestros clientes tengan todo lo necesario para operar con la máxima productividad. En caso de necesitar asistencia, póngase en contacto con el soporte técnico de Bomgar en [help.bomgar.com](http://help.bomgar.com).