

BOMGARTM

Bomgar Connect
Guía para los 'Jump Clients'

Índice

Guía para 'Jump Clients' de Connect: Acceso desatendido a sistemas en cualquier red	3
Implementar '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 un 'Jump Client'	8
Desde la consola del técnico de soporte	8
Apéndice: Referencia de los mensaje de error de los 'Jump Clients'	10

Guía para 'Jump Clients' de Connect: Acceso desatendido a sistemas en cualquier red

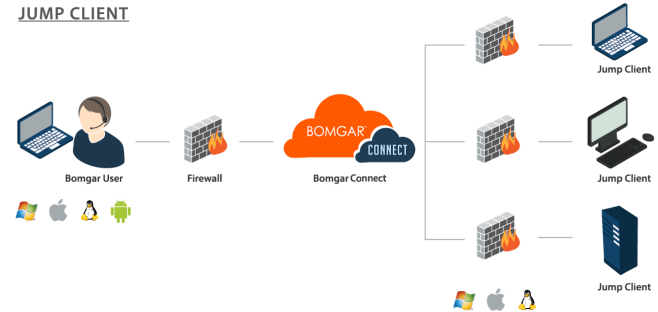
Nota: Los 'Jump Clients' son un complemento que se puede comprar en forma separada de su software Bomgar Connect. Para obtener información acerca de la compra de un complemento, comuníquese a Ventas de Bomgar en www.bomgar.com/contact.

Con la tecnología Jump de Bomgar, un usuario pueden acceder y controlar equipos remotos desatendidos en cualquier red. La tecnología Jump está integrada en los software que ofrece Bomgar. Debido a que Bomgar Connect le otorga una licencia al técnico de soporte activo y no a cada 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 en 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', comuníquese a Ventas Bomgar.



Implementar '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 de 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.

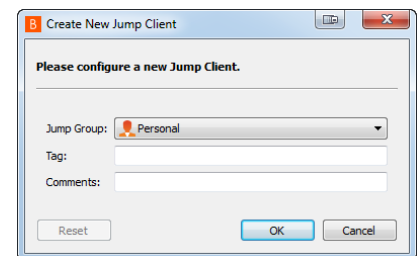
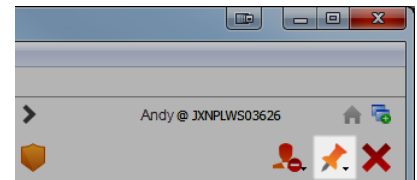
Durante una sesión de soporte técnico

Se puede instalar un 'Jump Client' ad-hoc durante una sesión de soporte técnico. Esto le permitirá al técnico de soporte acceder a esa computadora en algún momento posterior, aunque la computadora esté desatendida. 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 saber más, consulte [Iniciar una sesión de soporte técnico en Android](http://www.bomgar.com/docs/connect/customer-client/android/android-support.htm) en 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 Jump' a otro mediante el menú desplegable **Grupo Jump**. La capacidad de mover 'Jump Clients' desde o hacia diferentes 'Grupos Jump' depende de sus permisos para las cuentas.
 - Además, organice 'Jump Clients' al ingresar el nombre de una **Etiqueta** nueva o existente. 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 el 'Jump Client' esté instalado, la computadora remota aparecerá en la interfaz Jump de la consola del técnico de soporte. Quizás tenga que actualizar la interfaz para ver el 'Jump Client' nuevo.



Antes del soporte técnico

Los 'Jump Clients' pueden estar instalados previamente en computadoras remotas 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 Clients' posee interruptores que permiten que una secuencia de comandos modifique varios parámetros de los 'Jump Clients' cuando se ejecute. Esto le permite crear secuencias personalizadas de comandos de implementación en masa para extraer variables de otras fuentes y usarlas para modificar los parámetros del '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 Clients' 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 de 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 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.

<code>--jc-jump-group</code>	<code>usuario:<username></code>	Este parámetro de la línea de comando establece el grupo del 'Jump Client' a un usuario específico.
<code>--jc-tag</code>	<code><nombre-de etiqueta></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 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 **install-dir**, que posee un guión 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 de 'Jump Clients' para Linux sin interfaz y de seguir estos pasos adicionales:

1. Con el método que usted prefiera, introduzca el instalador de 'Jump Clients' 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 <username>`. 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 de 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 <username>` 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 falla, vea el registro de eventos del sistema operativo para 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 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'.

3. Luego de 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 procurar 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 el script 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 lo contrario, 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.

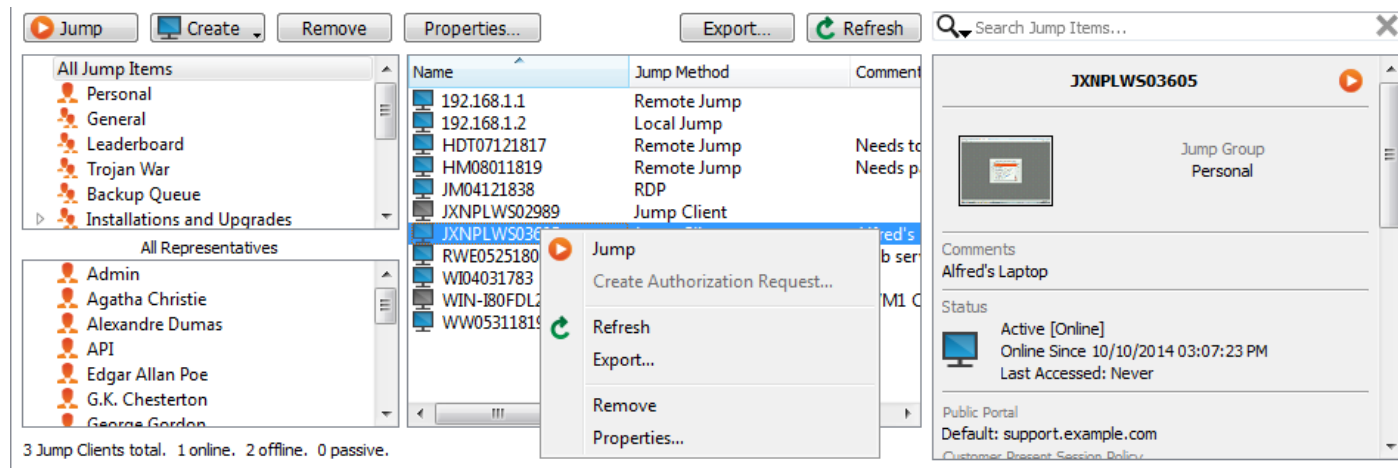
Iniciar una sesión de soporte técnico por medio de un 'Jump Client'

Una vez que se instale un 'Jump Client' en un equipo remoto, los usuarios con permiso podrán utilizarlo 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 ingrese una frase de búsqueda para ver los 'Jump Clients' disponibles para usted.

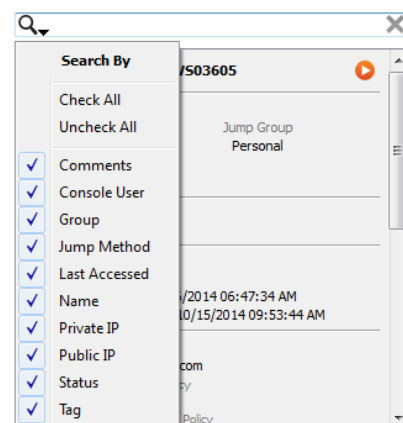
Nota: Además de 'Jump Clients' usted puede ver 'accesos directo Jump' para sesiones RDP locales. Los 'Jump Clients' y los 'accesos directos Jump' en conjunto se conocen como 'Elementos Jump'.



En el recuadro izquierdo, seleccione el 'Grupo Jump' en el que desea ver 'Jump Clients' anclados. Los 'Elementos Jump' se agrupan de acuerdo a quienes pueden acceder a ellos (solo el usuario que los creó o todos los usuarios). Usted debe tener permiso para ver 'Elementos Jump' anclados a los 'Grupos Jump' personales de otros usuarios. Desde la función de búsqueda de Jump Clients, 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** le 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 en un '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.

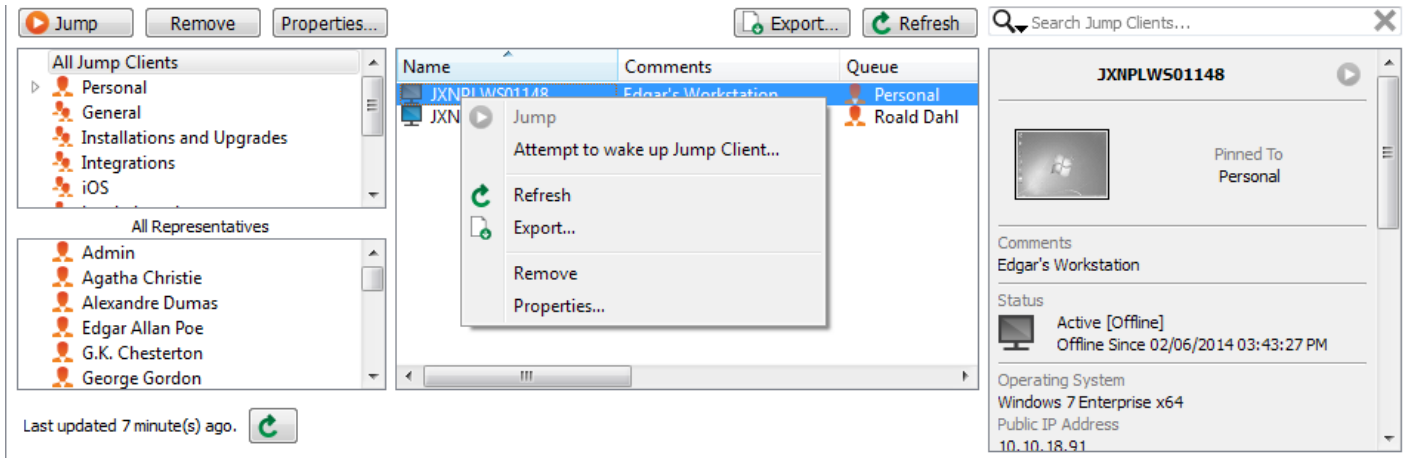
Además de echar un vistazo por 'Jump Clients', usted puede realizar búsquedas basadas en campos múltiples. Ingrese una frase en el campo de búsqueda y luego presione la tecla **Enter**. Para cambiar los campos que está buscando, haga clic en la lupa y seleccione o cancele la selección de cualquiera de los campos disponibles. Los campos de búsqueda incluyen comentarios, usuarios de consola, grupo, método Jump, últimos datos ingresados, 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 Jump
- el menú de clic derecho del 'Jump Client'
- la parte superior del recuadro de estadísticas del 'Jump Client'

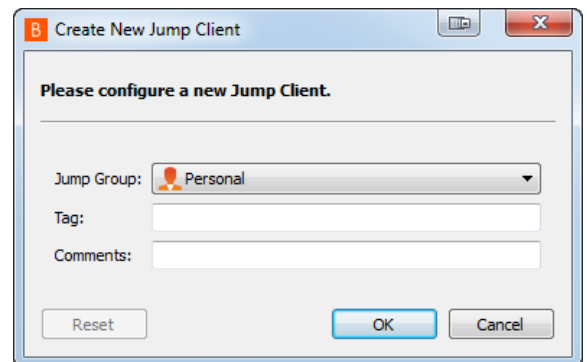


Si ya no necesita acceso a un sistema remoto, seleccione el 'Jump Client' y haga clic en el botón **Eliminar** o haga clic derecho en el 'Jump Client' y seleccione **Eliminar** del menú. Puede seleccionar múltiples 'Jump Clients' para eliminarlos todos al mismo tiempo.

Nota: Si el usuario remoto desinstala manualmente un 'Jump Client', permanecerá en su 'lista de espera', 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 Jump.

Organice y gestione 'Jump Clients' existentes al seleccionar uno o más 'Jump Clients' y hacer clic en **Propiedades**.

Las propiedades de los 'Jump Clients' se describen en la sección ["Implementar 'Jump Clients' durante una sesión de soporte técnico o previo al soporte técnico"](#) en la página 4.



Apéndice: Referencia de los mensaje de error de los 'Jump Clients'

Este apéndice proporciona una referencia para mensajes de error que puedan ocurrir mientras trabaja con 'Jump Clients'. A continuación se encuentra 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).
Desplegar 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 de hacer Jump (establecer comentarios, etc.)	El 'Jump Client' no existe.	Condición competitiva: Se eliminó un 'Jump Client' pero otra consola del técnico de soporte intentó hacer Jump a ese 'Jump Client' antes de que se notifique.
	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 hacer Jump a ese 'Jump Client' antes de que se notifique.
	Se desinstaló el 'Jump Client' especificado.	Condición competitiva: Se desinstaló un 'Jump Client' pero una consola del técnico de soporte intentó hacer Jump a ese 'Jump Client' antes de que se notifique.
	Se alcanzó el número de 'Jump Clients' activos.	Se alcanzó el límite de compilación cuando se cambió de pasivo a activo.
Hacer Jump	El servidor se encuentra demasiado ocupado. Vuelva a intentarlo más tarde.	Más de veinte usuarios iniciaron sesión al mismo tiempo en diferentes 'Jump Clients'.

Acción	Mensaje de error	Notas de explicación y reproducción
	Ocurrió un error interno al generar la sesión de soporte técnico.	Interno para inicios de 'Jump Client' activo.
	Una operación interna está empleando demasiado tiempo intentando 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.
	Debido a que el usuario deshabilitó el 'Jump Client' no se autorizará el inicio de 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 la actualización. Por favor, 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 hacer Jump a ese 'Jump Client' antes de que se notifique.
	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 hacer Jump a ese 'Jump Client' antes de que se notifique.
	Se desinstaló el 'Jump Client' especificado.	Condición competitiva: Se desinstaló un 'Jump Client' pero una consola del técnico de soporte intentó hacer Jump a ese 'Jump Client' antes de que se notifique.