

BOMGAR™

**Bomgar Connect
Guide d'administration 16.1**

Table des matières

Interface d'administration Connect	3
Connexion à l'interface d'administration	4
État : Consulter les détails du logiciel Bomgar Connect	5
Mon compte : Télécharger la console du technicien d'assistance et changer le mot de passe et le nom d'utilisateur	7
Jump Clients : Installer des Jump Clients pour un accès autonome	9
Utilisateurs : Ajout d'autorisations utilisateur pour un technicien d'assistance ou un administrateur	11
Assistance technique : Faire un rapport sur l'activité des sessions et des présentations	14
Portail d'assistance technique : Méthodes de démarrage de session et personnalisation de logo	16
Avis de non-responsabilité, limitations associées à la licence et assistance technique pour Bomgar Connect	18

Interface d'administration Connect

Ce guide offre un aperçu détaillé de **/login** et a pour objectif de vous aider à administrer les utilisateurs Bomgar et votre logiciel Bomgar. **/login** sert de point central d'administration et de gestion de votre logiciel Bomgar et vous permet de vous connecter depuis n'importe quel endroit disposant d'un accès internet pour télécharger la console du technicien d'assistance.

Si vous avez besoin d'aide, veuillez contactez l'assistance technique de Bomgar : help.bomgar.com.

Connexion à l'interface d'administration

Connexion

Connectez-vous à l'interface d'administration de l'utilisateur en allant à l'URL de votre site (par ex. exemple.bomgarconnect.com), suivie de **/login**. L'interface d'administration de l'utilisateur permet aux administrateurs de créer des comptes d'utilisateur et de configurer les paramètres du logiciel.

Nom d'utilisateur par défaut : **admin**

Mot de passe par défaut : **password**

Vous avez oublié votre mot de passe ?

Si la réinitialisation du mot de passe a été activée sur la page **/login > Utilisateurs**, ce lien sera visible. Pour réinitialiser le mot de passe, cliquez sur le lien, saisissez votre nom d'utilisateur, puis répondez à votre question de sécurité. Les administrateurs ne peuvent pas réinitialiser leurs mots de passe en utilisant la question de sécurité.

État : Consulter les détails du logiciel Bomgar Connect

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

État du site

La page principale de l'interface /login de Bomgar Connect permet d'avoir un aperçu général des statistiques de votre site Bomgar. Lorsque vous contactez l'assistance technique Bomgar pour des résolutions de problèmes, il se peut que l'on vous demande d'envoyer par e-mail une capture d'écran de cette page.

Fuseau horaire

Un administrateur peut sélectionner le fuseau horaire approprié dans le menu déroulant, pour régler l'heure et la date correctes pour la région sélectionnée.

Nombre total de Jump Clients actifs autorisés

Vérifiez le nombre total de Jump Clients qui sont autorisés sur votre système. Si vous avez besoin de davantage de Jump Clients, [contactez Bomgar](#).

Remarque : Les Jump Clients sont des composants supplémentaires qui peuvent être achetés séparément de votre logiciel Bomgar Connect. Pour savoir comment acheter un composant supplémentaire, contactez le service des ventes de Bomgar à l'adresse suivante : www.bomgar.com/contact.

Licences d'utilisateurs nommées

Consultez le nombre de licences disponibles sur votre site Bomgar. Si vous avez besoin de davantage de licences, veuillez [contacter Bomgar](#).

Redémarrer

Vous pouvez redémarrer le logiciel Bomgar à distance. Ne redémarrez votre logiciel que si cela vous a été demandé par l'Assistance technique Bomgar.

Ce logiciel client est paramétré pour se connecter à

Ceci est le nom d'hôte auquel vos logiciels clients Bomgar se connectent. Si le nom d'hôte tenté par le logiciel client doit changer, prévenez l'assistance technique Bomgar des changements requis afin que l'assistance technique puisse créer une mise à jour logicielle.

Techniciens d'assistance connectés

Consultez une liste des techniciens d'assistance connectés sur la console du technicien d'assistance, leur durée de connexion et s'ils exécutent des sessions d'assistance technique ou de présentation.

Terminer

Vous pouvez mettre fin à la connexion d'un technicien d'assistance à la console du technicien d'assistance.

Mon compte : Télécharger la console du technicien d'assistance et changer le mot de passe et le nom d'utilisateur

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

Console du technicien d'assistance Bomgar

Choisir une plateforme

Choisissez le système d'exploitation sur lequel vous souhaitez installer ce logiciel. Ce menu déroulant sélectionne par défaut l'installateur approprié détecté pour votre système d'exploitation.

Télécharger la console du technicien d'assistance Bomgar

Téléchargez la console du technicien d'assistance Bomgar afin de fournir une assistance technique à distance.

Pour les administrateurs système devant déployer l'installateur de la console sur un grand nombre de systèmes, l'installateur Microsoft peut être utilisé avec l'outil de gestion de système de votre choix. Dans votre invite de commande, lorsque vous composez la commande pour installer la console avec un MSI, modifiez pour indiquer le répertoire de téléchargement du MSI et saisissez la commande figurant à la page **Mon compte**.

Vous pouvez inclure des paramètres facultatifs pour l'installation du MSI.

- **INSTALLDIR=** accepte tout chemin d'accès à un répertoire valide dans lequel vous voulez installer la console.
- **RUNATSTARTUP=** accepte **0** (par défaut) ou **1**. Si vous saisissez **1**, la console s'exécutera à chaque démarrage de l'ordinateur.
- **ALLUSERS=** accepte "" ou **1** (par défaut). Si vous saisissez **1**, la console s'installera pour tous les utilisateurs de l'ordinateur ; sinon, elle s'installera uniquement pour l'utilisateur actuel.
- **SHOULDAUTOUPDATE=1** Si vous n'installez que pour l'utilisateur actuel, vous pouvez opter pour une mise à jour automatique de la console chaque fois que le site est mis à niveau en saisissant une valeur de **1** ; une valeur de **0** (par défaut) empêche la mise à jour automatique et la console devra être réinstallée manuellement lorsque le site sera mis à niveau. Si vous installez la console pour tous les utilisateurs, elle ne se mettra pas automatiquement à jour.

Modifier votre mot de passe

Bomgar vous recommande de changer régulièrement votre mot de passe.

Nom d'utilisateur, Mot de passe actuel, Nouveau mot de passe

Vérifiez que vous êtes connecté au compte dont vous souhaitez changer le mot de passe, puis saisissez votre mot de passe actuel. Créez et confirmez un nouveau mot de passe pour votre compte. Le mot de passe peut être ce que vous voulez, tant qu'il contient au moins 8 caractères et au moins une lettre majuscule, une lettre minuscule, un chiffre et un caractère spécial.

Modifier votre nom affiché

Nom affiché

Ceci est votre nom tel qu'il s'affiche pour les clients, dans les rapports de transcription de messagerie instantanée et ailleurs.

Modifier votre question/réponse de sécurité

Question de sécurité et réponse

La question de sécurité et sa réponse permettent à un utilisateur non administrateur de réinitialiser un mot de passe oublié après avoir répondu correctement à la question. Les mots de passe ne peuvent être réinitialisés que si une **Question de sécurité** et une **Réponse de sécurité** ont été définies pour l'utilisateur non admin.

Jump Clients : Installer des Jump Clients pour un accès autonome

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

Remarque : Les Jump Clients sont des composants supplémentaires qui peuvent être achetés séparément de votre logiciel Bomgar Connect. Pour savoir comment acheter un composant supplémentaire, contactez le service des ventes de Bomgar à l'adresse suivante : www.bomgar.com/contact.

Assistant de déploiement en masse de Jump Clients

L'assistant de déploiement en masse permet aux administrateurs et aux utilisateurs privilégiés de déployer des Jump Clients sur un ou plusieurs ordinateurs distants pour pouvoir y accéder ultérieurement en mode autonome.

Aide pour le déploiement en masse

Pour les administrateurs système devant déployer le programme d'installation de Jump Client sur un grand nombre de systèmes, l'exécutable Windows, Mac ou Linux, ou le MSI Windows peut être utilisé avec l'outil de gestion de système de votre choix. Vous pouvez inclure un chemin d'accès personnalisé valide pour le répertoire d'installation du Jump Client. Vous pouvez également définir certains paramètres d'installation en fonction de vos besoins spécifiques. Ces paramètres peuvent être spécifiés pour le MSI et l'EXE en utilisant un outil d'administration système ou l'interface en ligne de commande. Dans ce cas, consultez le journal des événements du système d'exploitation à la recherche des erreurs d'installation.

Paramètre de ligne de commande	Valeur	Description
--install-dir	chemin_répertoire>	Spécifie un nouveau répertoire accessible en écriture dans lequel installer le Jump Client. Ce paramètre est pris en charge sur les systèmes Windows et Linux uniquement. En cas de définition d'un répertoire d'installation personnalisé, assurez-vous que ce répertoire n'existe pas déjà et que l'emplacement spécifié est disponible en écriture.
--jc-jump-group	utilisateur :<nomutilisateur>	Ce paramètre de ligne de commande définit le groupe du Jump Client pour un utilisateur spécifique.
--jc-tag	<nom-balise>	Ce paramètre de ligne de commande définit la balise du Jump Client.
--jc-comments	<commentaires ... >	Ce paramètre de ligne de commande définit les commentaires du Jump Client.

Remarque : Lors du déploiement d'un installateur MSI sous Windows à l'aide de la commande `msiexec`, les paramètres ci-avant peuvent être spécifiés comme suit :

1. Suppression des tirets de début (-)
2. Conversion des tirets restants en tirets bas (_)
3. Attribution d'une valeur à l'aide du signe égal (=)

Exemple :

```
msiexec /i bomgar-scc-win32.msi KEY_INFO=w0dc3056g7ff8d1j68ee6wi6dhwzfeffgggyezh7c40jc90 jc_jump_group=user:admin jc_tag=servers
```

La seule exception à cette règle est **installdir**, qui possède un tiret dans la version EXE, mais aucun dans la version MSI.

Télécharger ou installer le client maintenant

Plateforme

Choisissez le système d'exploitation sur lequel vous souhaitez installer ce logiciel. Ce menu déroulant sélectionne par défaut l'installateur approprié détecté pour votre système d'exploitation.

Notez que, contrairement à la console du technicien d'assistance, les Jump Clients installés à partir d'un MSI se mettent à jour automatiquement.

Remarque : Pour installer un Jump Client en mode service sur un système Linux, le Jump Client doit être installé en racine. Ceci ne causera PAS l'exécution du Jump Client en racine. Un Jump Client en mode service permet à l'utilisateur de démarrer une session même si aucun utilisateur distant n'est connecté, et de déconnecter l'utilisateur distant actuel et de se connecter avec des informations d'authentification différentes. Un Jump Client Linux installé en mode utilisateur ne peut pas être accru lors d'une session.

Télécharger/Installer

Vous pouvez télécharger l'installateur immédiatement si vous comptez le distribuer en utilisant un outil de gestion de systèmes ou si vous êtes sur l'ordinateur auquel vous aurez besoin d'accéder.

Déployer auprès des destinataires de messagerie

E-mail

Vous pouvez également envoyer par e-mail l'installateur à un ou plusieurs utilisateurs distants. Des destinataires multiples peuvent installer le client à partir du même lien.

Utilisateurs : Ajout d'autorisations utilisateur pour un technicien d'assistance ou un administrateur

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

Comptes utilisateurs

Affichez les informations sur tous les utilisateurs qui ont accès à votre site Bomgar.

Créer un nouvel utilisateur, modifier, supprimer

Créez, modifiez ou supprimez un utilisateur existant. Vous ne pouvez pas supprimer votre propre compte.

Rechercher

Recherchez les comptes utilisateurs à partir du nom d'utilisateur et du nom affiché.

Réinitialiser

Si un utilisateur échoue une ou plusieurs fois à se connecter, cliquez sur le bouton **Réinitialiser** à côté de son nom pour remettre le chiffre à 0.

Utilisateur :: Ajouter ou modifier

Paramètres de l'utilisateur

Nom d'utilisateur

Identificateur unique servant à vous connecter.

Nom affiché

Le nom de l'utilisateur tel qu'il apparaît sur le site public, dans la messagerie instantanée, etc.

Mot de passe

Le mot de passe utilisé avec le nom d'utilisateur pour la connexion. Le mot de passe peut être ce que vous voulez, tant qu'il contient au moins 8 caractères et au moins une lettre majuscule, une lettre minuscule, un chiffre et un caractère spécial.

Le mot de passe expire le

Avec ceci, le mot de passe expirera après une date donnée ou n'expirera jamais.

Question de sécurité et réponse de sécurité

La question de sécurité et sa réponse permettent à un utilisateur non administrateur de réinitialiser un mot de passe oublié après avoir répondu correctement à la question. Les mots de passe ne peuvent être réinitialisés que si une **Question de sécurité** et une **Réponse de sécurité** ont été définies pour l'utilisateur non admin.

Paramètres du compte

Date de la dernière authentification

La date et l'heure de la dernière connexion de l'utilisateur.

Compte désactivé

Désactive le compte pour que l'utilisateur ne puisse plus se connecter. Une désactivation ne supprime PAS le compte.

Autorisations

Administrateur

Accorde des droits d'administration complets à l'utilisateur.

Autorisé à consulter les rapports de session

Permet à l'utilisateur de voir les rapports de session.

Autorisations du technicien d'assistance

Assistance technique : Technologie Jump

Méthodes de Jump autorisées

Permet à l'utilisateur d'effectuer un Jump vers des ordinateurs en utilisant les **Jump Clients** et/ou un **RDP local sur le réseau local**.

Autorisations d'éléments de Jump : Autorisé à démarrer des sessions à partir de tous les éléments de Jump du système

Permet à l'utilisateur de démarrer des sessions à partir de tous les éléments de Jump du système. Si l'option **Tous les groupes de Jump dans le système** est cochée, les utilisateurs sont également autorisés à déployer, supprimer et modifier des éléments de Jump dans tous les groupes de Jumps.

autonomes et non autonomes

Partage d'écran

Partage d'écran

Permet à l'utilisateur de voir et de contrôler l'écran distant.

Annotations

Permet à l'utilisateur d'utiliser les outils d'annotation pour dessiner sur l'écran du système distant.

Transfert de fichiers

Transfert de fichiers

Permet à l'utilisateur d'envoyer des fichiers vers le système distant et de télécharger des fichiers depuis le système distant.

Autres outils

Accroissement des droits

Permet à l'utilisateur de tenter d'accroître les droits du client d'utilisateur pour s'exécuter avec des droits administratifs sur le système distant.

Attachement/Détachement de Jump Clients

Permet à l'utilisateur d'attacher ou de détacher un Jump Client au cours d'une session. Cette capacité dépend du fait d'avoir l'option **Autorisé à déployer, supprimer et modifier les éléments de Jump dans les groupes de Jumps suivants** réglée sur **Tous les groupes de Jump dans le système**.

Paramètres d'invite

Sélectionnez les clients qui doivent être invités à approuver l'accès à leur système pour les sessions autonomes et non autonomes.

Assistance technique : Faire un rapport sur l'activité des sessions et des présentations

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

Rapports :: Assistance technique

Les administrateurs et les utilisateurs avec privilèges peuvent générer de vastes rapports exhaustifs et appliquer des filtres spécifiques en vue de personnaliser les informations contenues dans les rapports en fonction des besoins précis.

Filtres

Appliquez des options de filtre selon les besoins pour générer des rapports personnalisés. Activez un ou plusieurs filtres selon vos désirs, mais seules les sessions qui correspondent à tous les filtres sélectionnés s'afficheront.

Identifiant de session ou numéro de séquence

Cet identificateur unique exige que vous indiquiez l'identifiant (LSID) ou le numéro de séquence pour la session unique que vous recherchez. Vous ne pouvez pas combiner ce filtre à un autre.

Période

Sélectionnez une date de début pour l'extraction de données de rapport. Sélectionnez ensuite le nombre de jours pour lequel extraire votre rapport, ou une date de fin.

Utilisateur

Filtrez les sessions par nom de client, nom de l'ordinateur, adresse IP publique ou adresse IP privée.

Technicien d'assistance

Utilisez le menu déroulant pour choisir le type de participation du technicien d'assistance que vous souhaitez inclure. Choisir des sessions où un technicien d'assistance a rejoint, aucun technicien d'assistance n'a rejoint, ou un technicien d'assistance spécifique a participé.

Rapport de session d'assistance technique

Affichez toutes les sessions qui correspondent aux critères spécifiés sur la page précédente. Les rapports de session comprennent des informations de session de base, ainsi que des liens vers les détails de session, les transcriptions de la messagerie instantanée et les enregistrements vidéo de partage d'écran.

Remarque : L'enregistrement de session nécessite l'achat d'un composant supplémentaire. Veuillez contacter info@bomgar.com pour plus de renseignements.

Détail de session d'assistance technique

Les rapports de session détaillent la transcription complète de la discussion, le nombre de fichiers transférés et les permissions demandées et accordées. D'autres informations incluent la durée de la session ainsi que les noms et adresses IP de l'ordinateur local et distant. Les rapports peuvent être consultés en ligne ou être téléchargés sur le système local.

Si l'enregistrement de session est activé, lisez une vidéo des sessions individuelles, avec une annotation précisant qui contrôlait la souris et le clavier à tout moment au cours de la session. Tous les enregistrements sont conservés dans un format brut et sont convertis dans un format compressé lors du visionnage ou du téléchargement.

Rapports :: Présentations

Début de période, durée, fin de période

Sélectionnez une date de début pour l'extraction de données de rapport. Sélectionnez ensuite le nombre de jours pour lequel extraire votre rapport, ou une date de fin.

Rapport sur la présentation :: Toutes les présentations

Affichez toutes les présentations qui correspondent aux critères spécifiés sur la page précédente. Les rapports de présentations comprennent des informations de présentations de base, ainsi que des liens vers les détails de présentations, les transcriptions de la messagerie instantanée et les enregistrements vidéo.

Remarque : L'enregistrement de session nécessite l'achat d'un composant supplémentaire. Veuillez contacter info@bomgar.com pour plus de renseignements.

Détails de la session de présentation

Les détails de la session de présentation comprennent le nom du présentateur, les adresses IP publique et privée, un horodatage de début et de fin, ainsi que les événements de session, comme lorsque des membres rejoignent et quittent ainsi que l'heure à laquelle cela s'est passé.

Portail d'assistance technique : Méthodes de démarrage de session et personnalisation de logo

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

Méthodes de démarrage de session

Afficher la liste des techniciens d'assistance

La liste des techniciens d'assistance affiche le nom de tous les techniciens d'assistance connectés, triée d'après le numéro d'affichage. Lorsqu'un client clique sur un nom et exécute le client d'utilisateur, une session apparaît immédiatement dans la file d'attente personnelle de ce technicien d'assistance. Si l'option **Démarrer une session avec Cliquer-pour-messagerie instantanée** est sélectionnée, les sessions démarrées avec cette méthode commenceront par une discussion sur internet plutôt que par le client d'utilisateur complet.

Afficher la liste des présentations

La liste des présentations affiche les présentations actives. Pour qu'une présentation soit répertoriée ici, le technicien d'assistance doit avoir démarré la présentation et choisi d'afficher la présentation sur le site public. Lorsqu'un client clique sur le nom d'une présentation et exécute le client, il rejoint immédiatement cette présentation.

Afficher le formulaire de clé de session

Le formulaire de clé de session permet aux utilisateurs de démarrer une session en saisissant une clé de session fournie par un technicien d'assistance. Les sessions démarrées de cette façon vont dans une file d'attente générale, disponibles pour tous les techniciens d'assistance. Si l'option **Démarrer une session avec Cliquer-pour-messagerie instantanée** est sélectionnée, les sessions commenceront par une discussion sur internet plutôt que par le client d'utilisateur complet.

Afficher le bouton Se connecter

Si cela est activé, un **Bouton Se connecter** apparaît sur le portail public, permettant aux clients d'accéder simplement et en une étape à un technicien d'assistance disponible. Si l'option **Démarrer une session avec Cliquer-pour-messagerie instantanée** est sélectionnée, les sessions commenceront par une discussion sur internet plutôt que par le client d'utilisateur complet.

Client d'utilisateur :: Bannière de la fenêtre de messagerie instantanée

Vous pouvez envoyer un fichier d'image personnalisée pour l'utiliser comme bannière de messagerie instantanée du client d'utilisateur.

Dans la section **Client d'utilisateur :: Bannière de la fenêtre de messagerie instantanée** de la page **Portail d'assistance technique**, cliquez sur **Choisir le fichier** pour sélectionner votre nouvelle image de bannière, puis cliquez sur **Transférer**.

Remarque : Cette image doit être un fichier Bitmap (8 bits) Windows 256 couleurs (.bmp), d'une largeur de 480 pixels. La hauteur recommandée est de 40 pixels.

Une fois le fichier transféré, toutes les nouvelles sessions utiliseront cette image. Les sessions déjà ouvertes ne sont pas affectées.

Remarque : La bannière de la fenêtre de messagerie instantanée peut être restaurée à celle par défaut en cliquant sur **Revenir au défaut**.

Client de participant à une présentation :: Bannière de la fenêtre de messagerie instantanée

Vous pouvez transférer un fichier d'image personnalisée pour l'utiliser comme bannière de la messagerie instantanée du participant à la présentation.

Dans la section **Client de participant à une présentation :: Bannière de la fenêtre de messagerie instantanée** de la page **Portail d'assistance technique**, cliquez sur **Choisir le fichier** pour sélectionner votre nouvelle image de bannière, puis cliquez sur **Transférer**.

Remarque : Cette image doit être un fichier Bitmap (8 bits) Windows 256 couleurs (.bmp), d'une largeur de 480 pixels. La hauteur recommandée est de 40 pixels.

Une fois le fichier transféré, toutes les nouvelles sessions utiliseront cette image. Les sessions déjà ouvertes ne sont pas affectées.

Remarque : La bannière de la fenêtre de messagerie instantanée peut être restaurée à celle par défaut en cliquant sur **Revenir au défaut**.

Avis de non-responsabilité, limitations associées à la licence et assistance technique pour Bomgar Connect

Avis de non-responsabilité

Ce document est fourni exclusivement à titre informatif. Bomgar Corporation peut modifier le contenu ci-contre sans préavis. Le présent document n'est pas garanti être dépourvu d'erreurs, ni ne fait l'objet d'autres garanties ou conditions, orales ou implicites en vertu de la loi, y compris des garanties et conditions implicites de qualité marchande ou d'adéquation à des fins données. Bomgar Corporation renonce à toute responsabilité concernant le présent document et aucune obligation contractuelle n'est formulée, directement ou indirectement, par le présent document. Les technologies, fonctionnalités, services et processus décrits aux présentes peuvent faire l'objet de modifications sans préavis.

BOMGAR, BOMGAR BOX, le symbole « B », JUMP et UNIFIED REMOTE SUPPORT sont des marques commerciales de Bomgar Corporation ; les autres marques commerciales mentionnées sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.

Limitations associées à la licence

Une licence Bomgar Connect permet à un technicien d'assistance à la fois d'intervenir sur un nombre illimité d'ordinateurs distants, en mode opérateur ou sans opérateur.

Assistance technique

Chez Bomgar, nous nous engageons à fournir une qualité de service optimale en veillant à ce que nos utilisateurs disposent de tout ce qui est nécessaire à une productivité optimale. Si vous avez besoin d'aide, veuillez contactez l'assistance technique de Bomgar : help.bomgar.com.