

**BOMGAR™**

**Bomgar Connect  
Guide de Jump Client**

## Table des matières

---

<b>Guide de Jump Client Connect : Accès autonome à des systèmes sur n'importe quel réseau</b> .....	<b>3</b>
<b>Déployer des Jump Clients lors d'une session d'assistance technique ou avant l'assistance technique</b> .....	<b>4</b>
Lors d'une session d'assistance technique .....	4
Avant l'assistance technique .....	5
Aide pour le déploiement en masse .....	5
Installation sur les systèmes Linux administrés à distance .....	6
<b>Démarrer une session d'assistance technique à travers un Jump Client</b> .....	<b>8</b>
Depuis la console du technicien d'assistance .....	8
<b>Annexe : Référence des messages d'erreur de Jump Client</b> .....	<b>10</b>

## Guide de Jump Client Connect : Accès autonome à des systèmes sur n'importe quel réseau

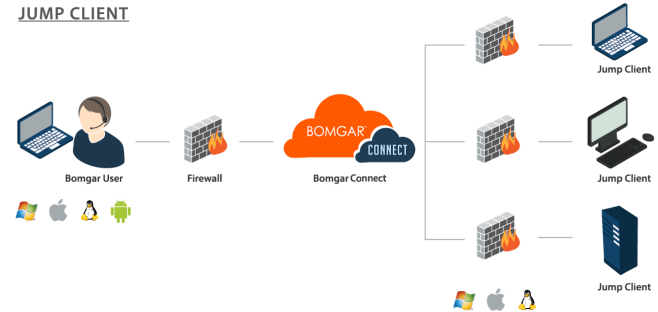
**Remarque :** Les Jump Clients sont des composants supplémentaires qui peuvent être achetés séparément de votre logiciel Bomgar Connect. Pour savoir comment acheter un composant supplémentaire, contactez le service des ventes de Bomgar à l'adresse suivante : [www.bomgar.com/contact](http://www.bomgar.com/contact).

Avec la technologie de Jump Bomgar, un utilisateur peut accéder à et contrôler des ordinateurs distants autonomes sur n'importe quel réseau. La technologie de Jump fait pleinement partie des services proposés par le logiciel Bomgar. Comme Bomgar Connect utilise des licences par technicien d'assistance actif et non pas par système distant, la technologie de Jump est un moyen rentable d'atteindre chaque appareil de votre organisation.

Un Jump Client est une application installable qui permet à un utilisateur d'accéder à un ordinateur distant, où qu'il soit. L'ordinateur distant n'a pas besoin d'être sur un réseau connu. Les Jump Clients sont connectés continuellement au serveur, ce qui vous aide à atteindre les systèmes ou les réseaux distants partout dans le monde. En préinstallant des Jump Clients sur des systèmes distants, un utilisateur peut établir des sessions avec des ordinateurs autonomes Windows, Mac et Linux.

Les Jump Clients sont vendus par lots de 25. Si vous avez besoin de davantage de Jump Clients, rendez-vous sur [www.bomgar.com/Contact](http://www.bomgar.com/Contact).

Si vous avez besoin de plus de 1 000 Jump Clients, veuillez contacter le service des ventes de Bomgar



# Déployer des Jump Clients lors d'une session d'assistance technique ou avant l'assistance technique

Il existe deux façons d'installer un Jump Client. Lors d'une session d'assistance technique Bomgar, un Jump Client peut être installé ponctuellement par le technicien d'assistance. Un administrateur peut également déployer des Jump Clients en masse pour un déploiement plus vaste. Ces deux méthodes d'installation sont détaillées ci-dessous.

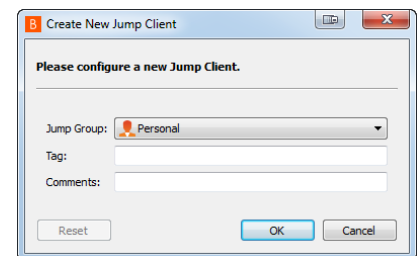
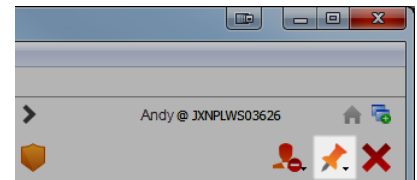
## Lors d'une session d'assistance technique

Un Jump Client peut être installé ponctuellement lors d'une session d'assistance technique. Ceci permettra au technicien d'assistance d'accéder ultérieurement à cet ordinateur, même si ce dernier n'est pas utilisé. Cette méthode d'installation est aussi appelée attachement de session, et est obtenue en cliquant sur le bouton **Attacher comme Jump Client**.

**Remarque :** Un Jump Client attaché en mode utilisateur n'est disponible que lorsque cet utilisateur est connecté. À l'inverse, un Jump Client attaché en mode service, avec des droits accrus, permet un accès permanent au système, indépendamment de l'utilisateur connecté.

**Remarque :** Les techniciens d'assistance peuvent accéder à des appareils Android autonomes grâce à l'attachement de session. Pour en apprendre davantage, consultez la section [Lancer une session d'assistance technique sur Android](http://www.bomgar.com/docs/connect/customer-client/android/android-support.htm) à l'adresse [www.bomgar.com/docs/connect/customer-client/android/android-support.htm](http://www.bomgar.com/docs/connect/customer-client/android/android-support.htm).

1. Au cours d'une session d'assistance technique, cliquez sur le bouton **Attacher comme Jump Client** dans la barre d'outils dans le coin supérieur droit de la console du technicien d'assistance.
2. Dans le menu déroulant, vous pouvez choisir de personnaliser le Jump Client avant de le déployer.
  - a. Déplacez des Jump Clients d'un groupe de Jumps à l'autre en utilisant le menu déroulant **Groupe de Jumps**. Le fait de pouvoir déplacer ou non des Jump Clients vers et depuis différents groupes de Jumps dépend des autorisations pour votre compte.
  - b. Vous pouvez également organiser les Jump Clients en saisissant le nom d'une **Balise** nouvelle ou existante. Les Jump Clients sélectionnés seront rassemblés sous la même balise, cependant ils apparaîtront toujours dans le groupe de Jumps auquel chacun d'eux est attaché. Pour déplacer un Jump Client vers son groupe de Jump de plus haut niveau, laissez ce champ vide.
  - c. Les Jump Clients comprennent un champ **Commentaires** pour un nom ou une description, en vue de faciliter et d'accélérer le tri, la recherche et l'identification des Jump Clients.
  - d. Si nécessaire, cliquez sur le bouton **Réinitialiser** pour supprimer toutes les entrées.
3. En fonction des autorisations de la session, le client peut recevoir un message l'informant que vous demandez à installer un Jump Client. Il sera demandé au client d'autoriser ou de refuser la demande.
4. Une fois le Jump Client installé, l'ordinateur distant apparaîtra dans l'interface de Jump de la console du technicien d'assistance. Il se peut que vous deviez actualiser l'interface pour voir le nouveau Jump Client.



## Avant l'assistance technique

Les Jump Clients peuvent être préinstallés sur des ordinateurs distants en anticipation d'un besoin d'accès à distance. Cette méthode d'installation peut être appliquée à un système, ou à plusieurs systèmes simultanément. L'installateur de Jump Client en ligne de commande possède des commutateurs qui permettent à un script de modifier divers paramètres de Jump Client lorsqu'il s'exécute. Ceci vous permet de créer des scripts personnalisés de déploiement en masse afin de tirer parti de variables d'autres sources et d'utiliser les variables pour modifier les paramètres du Jump Client lors de l'installation.

1. Depuis l'interface d'administration /login, allez sur **Jump Clients** et cliquez sur **Créer un installateur de Jump Client**

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

2. Vous pouvez télécharger l'installateur de Jump Client 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. 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. L'option **Plateforme** est définie par défaut sur l'installateur correspondant à votre système d'exploitation. Vous pouvez choisir une plateforme différente si vous comptez déployer le Jump Client sur un système d'exploitation différent.
3. Exécutez l'installateur téléchargé. Aucune autre action n'est requise.



**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.

## 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.

<code>--jc-tag</code>	<code>&lt;nom-balise&gt;</code>	Ce paramètre de ligne de commande définit la balise du Jump Client.
<code>--jc-comments</code>	<code>&lt;commentaires ... &gt;</code>	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=w0dc3056g7ff8d1j68ee6wi6dhwzefgggyezh7c40jc90 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.

### Installation sur les systèmes Linux administrés à distance

Pour installer un Jump Client sur un système Linux distant sans interface graphique, assurez-vous d'avoir téléchargé l'installateur de Jump Client pour Linux administré à distance, puis suivez les étapes additionnelles suivantes :

1. En utilisant la méthode que vous préférez, envoyez le fichier d'installation de Jump Client à chaque système Linux administré à distance auquel vous souhaitez accéder.
2. Une fois que le fichier d'installation est sur le système distant, utilisez une interface de commande pour l'installer, et spécifiez tous les paramètres désirés.
  - a. Installez le Jump Client à un emplacement pour lequel vous avez des droits d'écriture, en utilisant `--install-dir` `<chemin>`. Vous devez avoir l'autorisation d'écrire à cet emplacement, et le chemin ne doit pas déjà exister. Tout paramètre additionnel doit être spécifié à ce moment, comme décrit ci-dessous.

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

- b. Si vous souhaitez installer selon un contexte d'utilisateur spécifique, vous pouvez utiliser l'argument `--user` `<nomd'utilisateur>`. L'utilisateur doit exister et avoir les droits pour le répertoire dans lequel le Jump Client est installé. Si vous n'utilisez pas cet argument, le Jump Client s'installe dans le contexte d'utilisateur actuellement en cours.

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

#### IMPORTANT !

Il n'est pas recommandé d'installer le Jump Client dans le contexte racine. Si vous essayez d'installer alors que l'utilisateur actuel est la racine, vous recevrez un message d'avertissement et vous devrez utiliser `--user` `<nomd'utilisateur>` pour spécifier l'utilisateur selon lequel le processus devra s'exécuter.

- c. 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.

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

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.

3. Après l'installation du Jump Client, vous devez lancer son processus. Le Jump Client doit être lancé pour la première fois dans le temps imparti indiqué par **L'installeur est valide pour**.

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

Ce script d'initialisation accepte également les arguments `stop`, `restart` et `status`. Vous pouvez utiliser `./init-script status` pour garantir que le Jump Client s'exécute.

### IMPORTANT !

*Vous devez aussi faire en sorte que `init-script start` s'exécute au démarrage pour que le Jump Client soit disponible lorsque le système redémarre.*

4. Si vous souhaitez désinstaller le Jump Client, vous devez exécuter son script de désinstallation.

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

**Remarque :** *Séparément, et en plus d'exécuter le script de désinstallation, vous devez supprimer le Jump Client à travers la console du technicien d'assistance. Sinon, le Jump Client restera dans la console du technicien d'assistance, bien qu'il ne soit plus accessible. De même, supprimer le Jump Client seulement par la console du technicien d'assistance fait qu'il n'est pas possible d'y accéder, mais laisse les fichiers du Jump Client sur le système Linux.*

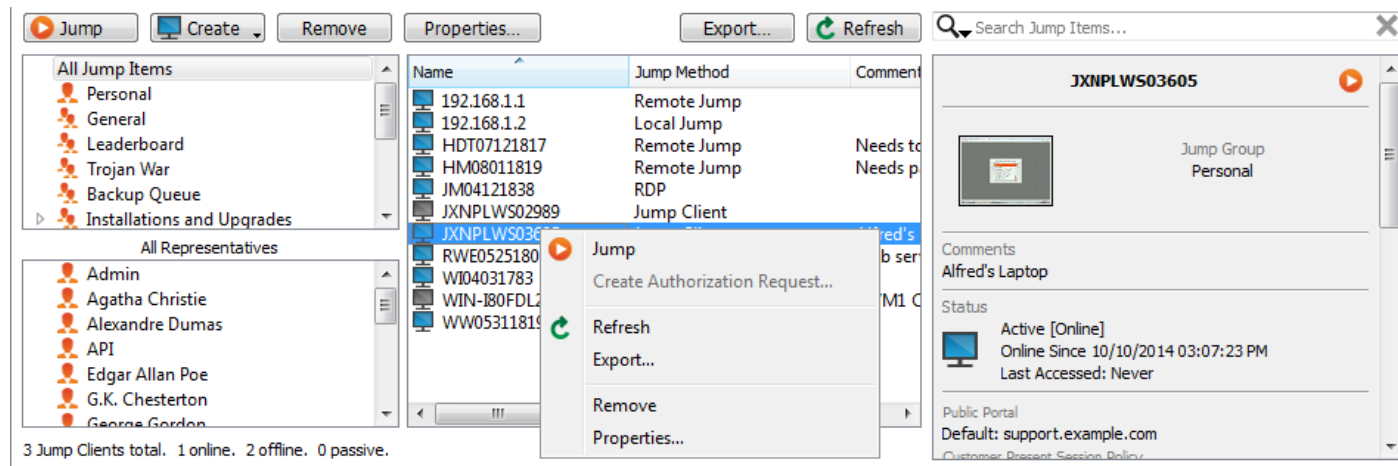
## Démarrer une session d'assistance technique à travers un Jump Client

Une fois qu'un Jump Client a été installé sur un ordinateur distant, les utilisateurs autorisés peuvent utiliser le Jump Client pour lancer une session avec cet ordinateur, même si l'ordinateur n'a pas d'utilisateur.

### Depuis la console du technicien d'assistance

Dans l'interface de Jump de la console du technicien d'assistance, cliquez sur **Actualiser** ou saisissez une phrase de recherche pour afficher les Jump Clients disponibles pour vous.

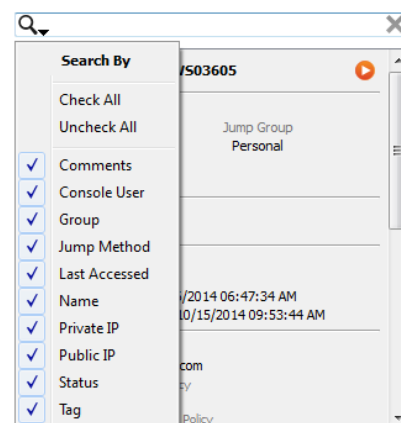
**Remarque :** En plus des Jump Clients, vous pouvez aussi voir les raccourcis de Jump pour les sessions RDP locales. Les Jump Clients et les raccourcis de Jump sont collectivement appelés éléments de Jump.



Dans le panneau de gauche, sélectionnez le groupe de Jump pour lequel vous voulez voir les Jump Clients attachés. Les éléments de Jump sont regroupés en fonction des personnes autorisées à y accéder – uniquement l'utilisateur qui les a créés, ou tous les utilisateurs. Vous avez peut-être la permission de voir les éléments de Jump attachés aux groupes de Jump personnels d'autres utilisateurs. Depuis la fonction de recherche de Jump Client, vous pouvez chercher des Jump Clients en fonction de critères spécifiques, comme le **Groupe**, le **Dernier accès**, le **Nom**, l'**Adresse IP**, etc. Par exemple, la sélection **Utilisateur de console** vous permet de chercher la personne actuellement connectée à un système distant. Si vous êtes autorisé à voir les Jump Clients pour les utilisateurs individuels qui font partie d'une équipe de groupe de Jump sélectionnée, ces utilisateurs apparaissent dans un second panneau à gauche.

Si un groupe de Jump contient des Jump Clients comportant des balises, une flèche apparaît à gauche du nom du groupe de Jump. Cliquez sur la flèche pour afficher ou cacher les balises.

En plus de naviguer parmi les Jump Clients, vous pouvez effectuer une recherche basée sur plusieurs champs. Saisissez une chaîne dans le champ de recherche puis appuyez sur **Entrée**. Pour changer les champs dans lesquels vous cherchez, cliquez sur la loupe et cochez ou décochez les champs disponibles. Les champs pouvant faire l'objet d'une recherche comprennent les commentaires, l'utilisateur de console, le groupe, la méthode de Jump, la date du dernier accès, le nom, l'IP privée, l'IP publique, l'état et la balise.

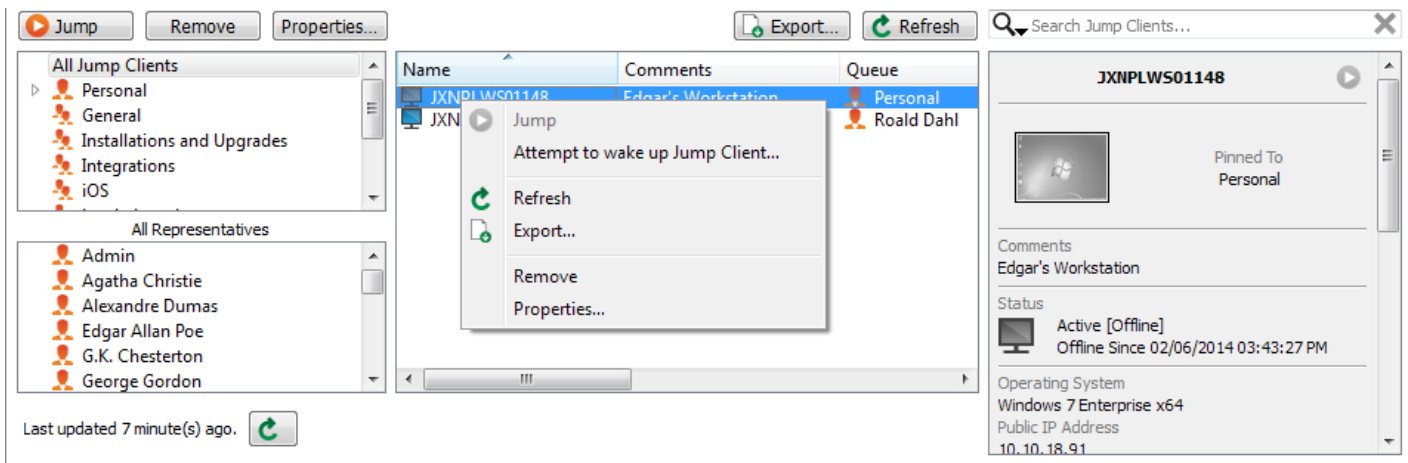




Pour voir des statistiques additionnelles sur un Jump Client, sélectionnez le Jump Client. Les statistiques disponibles apparaîtront dans le panneau droit.

Pour démarrer une session, faites un double clic sur le Jump Client ou sélectionnez le Jump Client et cliquez sur le bouton **Jump** qui se trouve :

- au-dessus de l'interface de Jump
- dans le menu du clic droit du Jump Client
- en haut du panneau de statistiques du Jump Client

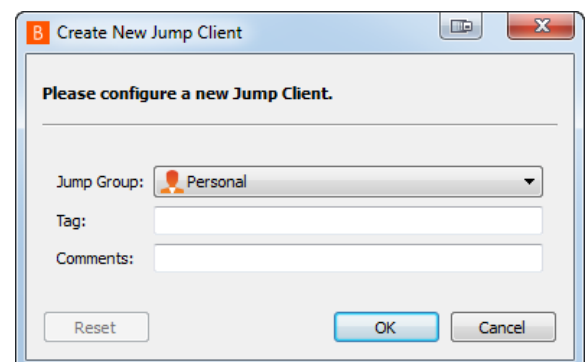


Si vous n'avez plus besoin d'accéder à un système distant, sélectionnez le Jump Client et cliquez sur le bouton **Supprimer** ou effectuez un clic droit sur le Jump Client et sélectionnez **Supprimer** dans le menu. Vous pouvez sélectionner plusieurs Jump Clients afin de les supprimer simultanément.

**Remarque :** Si l'utilisateur distant désinstalle manuellement un Jump Client, celui-ci reste dans votre file d'attente, ainsi que les statistiques issues de sa dernière mise à jour, mais vous ne serez plus en mesure d'accéder à cet ordinateur. Si un Jump Client est déconnecté et ne se reconnecte pas à votre site Bomgar pendant 180 jours, il sera automatiquement désinstallé de l'ordinateur cible et supprimé de l'interface de Jump.

Organisez et gérez les Jump Clients existants en les sélectionnant et en cliquant sur **Propriétés**.

Les propriétés de Jump Clients sont décrites dans la section "[Déployer des Jump Clients lors d'une session d'assistance technique ou avant l'assistance technique](#)" page 4.



## Annexe : Référence des messages d'erreur de Jump Client

Cette annexe fournit une référence pour les messages d'erreur qui peuvent s'afficher pendant que vous travaillez avec des Jump Clients. Vous trouverez ci-dessous une liste d'actions qui peuvent se produire avec les Jump Clients avec les messages d'erreur qui peuvent s'afficher pour chaque action. Chaque message d'erreur est accompagné d'une brève description.

Action	Message d'erreur	Explication et notes de reproduction
Attacher un Jump Client au cours d'une session	Le nombre total de Jump Clients pouvant être déployés pour ce site a été atteint.	La limite de construction a été atteinte.
	Le nombre total de Jump Clients actifs pouvant être déployés pour ce site a été atteint.	La limite de construction a été atteinte.
	La session d'assistance technique a déjà une demande d'attachement en attente.	Situation de compétition (la reproduction est limitée par l'interface utilisateur).
	Le client d'assistance technique est déjà attaché.	Situation de compétition (la reproduction est limitée par l'interface utilisateur).
	Aucun utilisateur ne se trouve dans la conférence d'assistance technique.	Situation de compétition (la reproduction est limitée par l'interface utilisateur).
	L'utilisateur de la conférence d'assistance technique n'est pas en ligne.	Situation de compétition (la reproduction est limitée par l'interface utilisateur).
Déploiement d'un Jump Client à partir de l'assistant de déploiement en masse	Le nombre total de Jump Clients pouvant être déployés pour ce site a été atteint.	La limite de construction a été atteinte.
	Le nombre total de Jump Clients actifs pouvant être déployés pour ce site a été atteint.	La limite de construction a été atteinte.
Effectuer une action autre qu'un Jump sur un Jump Client (écrire des commentaires, etc.)	Le Jump Client n'existe pas.	Situation de compétition : Un Jump Client a été supprimé, mais une autre console du technicien d'assistance a tenté d'effectuer un Jump vers ce Jump Client avant d'être prévenue.
	Le Jump Client est hors ligne.	Situation de compétition : Un Jump Client est passé hors ligne, mais une console du technicien d'assistance a tenté d'effectuer un Jump vers ce Jump Client avant d'être prévenue.
	Le Jump Client spécifié a été désinstallé.	Situation de compétition : Un Jump Client a été désinstallé, mais une console du technicien d'assistance a tenté d'effectuer un Jump vers ce Jump Client avant d'être prévenue.
	Le nombre de Jump Clients actifs a été atteint.	La limite de construction a été atteinte lors du changement de passif à actif.
Jump en cours	Le serveur est actuellement trop occupé. Veuillez réessayer ultérieurement.	Plus de vingt utilisateurs démarrent des sessions au même moment sur différents Jump Clients.
	Une erreur interne s'est produite lors de la création de la session d'assistance technique.	Interne pour les démarrages de Jump Client actif.

Action	Message d'erreur	Explication et notes de reproduction
	Une opération interne a pris trop de temps à essayer de générer une session d'assistance technique.	Interne pour les démarrages de Jump Client actif.
	Le Jump Client actif n'est pas connecté.	Situation de compétition : Un Jump Client actif s'est déconnecté avant que la console du technicien d'assistance ait été prévenue.
	Le délai d'attente a été dépassé lors de la tentative de connexion au Jump Client.	Il s'est passé trop de temps avant la connexion à l'un des noms d'hôte ou IP.
	Le Jump Client a été désactivé par l'utilisateur et ne permet pas le démarrage d'une session pour l'instant.	Le Jump Client a été désactivé sur l'ordinateur distant.
	Le Jump Client utilise une version différente et ne tentera pas de se mettre à jour. Veuillez essayer à nouveau une fois la mise à jour effectuée.	Version Bomgar incompatible. Ceci devrait causer un enregistrement, qui entraîne une mise à jour.
	Le Jump Client n'existe pas.	Situation de compétition : Un Jump Client a été supprimé, mais une autre console du technicien d'assistance a tenté d'effectuer un Jump vers ce Jump Client avant d'être prévenue.
	Le Jump Client est hors ligne.	Situation de compétition : Un Jump Client est passé hors ligne, mais une console du technicien d'assistance a tenté d'effectuer un Jump vers ce Jump Client avant d'être prévenue.
	Le Jump Client spécifié a été désinstallé.	Situation de compétition : Un Jump Client a été désinstallé, mais une console du technicien d'assistance a tenté d'effectuer un Jump vers ce Jump Client avant d'être prévenue.