

**BOMGAR™**

**Bomgar Connect  
Guida Amministrativa 16.1**

## Indice

---

<b>Interfaccia amministrativa Connect</b> .....	<b>3</b>
Login all'interfaccia amministrativa .....	4
Stato: Visualizzazione dei dettagli del software Bomgar Connect .....	5
Mio account: Scaricare la console del tecnico di supporto e cambiare password e nome utente .....	6
Jump Clients: Installare Jump Client per l'accesso non assistito .....	8
Utenti: Aggiungere autorizzazioni utente per un tecnico di supporto o admin .....	10
Supporto tecnico: Report sulle attività di sessione e presentazione .....	13
Portale di supporto tecnico: Metodi di avvio sessione e personalizzazione del logo .....	15
<b>Declino di responsabilità, restrizioni di licenza e supporto tecnico per Bomgar Connect</b> .....	<b>17</b>

## Interfaccia amministrativa Connect

La presente guida offre una panoramica dettagliata di **/login** ed è progettata per dare assistenza nell'amministrazione degli utenti Bomgar e il software Bomgar. **/login** funziona come punto centrale di amministrazione e gestione del software Bomgar e consente di connettersi da qualsiasi luogo provvisto di connessione Internet per scaricare la console del tecnico di supporto.

Per qualsiasi tipo di supporto, rivolgersi al supporto tecnico Bomgar all'indirizzo [help.bomgar.com](http://help.bomgar.com).

## Login all'interfaccia amministrativa

### Login

Connettersi all'interfaccia amministrativa utente dall'indirizzo URL del sito (ad es., [example.bomgarconnect.com](http://example.bomgarconnect.com)) seguito da **/login**. L'interfaccia amministrativa utente consente agli amministratori di creare account utente e di configurare le impostazioni del software.

Nome utente predefinito: **admin**

Password predefinita: **password**

### Hai dimenticato la tua password?

Se è stata abilitata la reimpostazione della password dalla pagina **/login > Utenti**, questo collegamento sarà visibile. Per reimpostare la password, fare clic sul collegamento, inserire il nome utente e rispondere correttamente alla domanda di sicurezza. Gli amministratori non possono reimpostare le proprie password utilizzando la domanda di sicurezza.

# Stato: Visualizzazione dei dettagli del software Bomgar Connect

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

## Stato del sito

La pagina principale dell'interfaccia /login Bomgar Connect contiene una panoramica dei dati statistici relativi al sito Bomgar. Quando si contatta il supporto tecnico Bomgar per la risoluzione dei problemi, è possibile che venga richiesto di inviare un messaggio con la cattura di schermata di questa pagina.

### Zona di fuso orario

Un amministratore è in grado di selezionare il fuso orario mediante l'apposito menu a discesa, impostando data e ora corrette per la regione selezionata.

### Jump Client totali attivi consentiti

Rivedere il numero totale di Jump Client ammessi nel sistema. Se sono necessari più Jump Client, rivolgersi [a Bomgar](#).

**Nota:** i Jump Client sono add-on che si possono acquistare separatamente dal software Bomgar Connect. Per informazioni sull'acquisto di un add-on, rivolgersi alle Vendite Bomgar all'indirizzo [www.bomgar.com/contact](http://www.bomgar.com/contact).

### Licenze utente con nome

Visualizza il numero di licenze disponibili nel sito Bomgar. Se sono necessarie più licenze, [rivolgersi alle Vendite Bomgar](#).

### Riavvia

È possibile riavviare il software Bomgar in modalità remota. Non riavviare il software se non per specifica richiesta del supporto tecnico Bomgar.

### Il software del Client è progettato per effettuare la connessione (Built to Attempt)

Questo è il nome host al quale si connette il software del client Bomgar. Se il nome host tentato dal software client deve essere cambiato, informare il supporto tecnico Bomgar dei cambiamenti necessari in modo che il supporto tecnico possa creare un aggiornamento software.

## Tecnici di supporto tecnico connessi

Consente di visualizzare l'elenco dei tecnici di supporto connessi alla console nonché l'ora nella quale hanno eseguito il login e se stanno eseguendo sessioni di presentazione o di supporto tecnico.

### Termina

È possibile interrompere la connessione del tecnico di supporto alla console del tecnico di supporto.

# Mio account: Scaricare la console del tecnico di supporto e cambiare password e nome utente

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

## Console del tecnico di supporto Bomgar

### Scegliere la piattaforma

Scegliere il sistema operativo sul quale installare il software. Questo menu a discesa passa automaticamente al programma di installazione previsto per il sistema operativo.

### Scarica console del tecnico di supporto Bomgar

Scaricare la console del tecnico di supporto Bomgar per fornire supporto tecnico remoto.

Per gli amministratori di sistema che devono fornire il programma di installazione della console a molti sistemi, il programma di installazione Microsoft può essere utilizzato con il proprio strumento di gestione dei sistemi. Nel prompt dei comandi, quando si digita il comando per installare la console utilizzando l'opzione MSI, passare alla directory dove è stato scaricato l'MSI e immettere il comando incluso nella pagina **Mio account**.

Per l'installazione MSI è possibile impostare parametri opzionali.

- **INSTALLDIR=** accetta qualsiasi percorso valido della directory dove si desidera installare la console.
- **RUNATSTARTUP=** accetta **0** (impostazione predefinita) o **1**. Con l'impostazione **1**, la console viene eseguita ogni volta che si avvia il computer.
- **ALLUSERS=** accetta **""** o **1** (impostazione predefinita). Con l'impostazione **1**, la console viene installata per tutti gli utenti del computer; altrimenti viene installata solo per l'utente corrente.
- **SHOULDAUTOUPDATE=1** Se la si installa solo per l'utente corrente, si può scegliere l'aggiornamento automatico della console in caso di aggiornamento del sito, immettendo il parametro **1**; il valore **0** (impostazione predefinita) non consente l'aggiornamento automatico ed esige la reinstallazione manuale della console in caso di aggiornamento del sito. Se viene installata per tutti gli utenti, la console non si aggiorna automaticamente.

## Cambia la tua password

Bomgar consiglia di cambiare regolarmente la password.

### Nome utente, Password attuale, Nuova password

Verificare di essere entrati nell'account del quale si desidera modificare la password e poi immettere la password corrente. Creare e confermare una nuova password per l'account. La password deve essere impostata liberamente premesso che la stringa contenga almeno 8 caratteri, una lettera maiuscola, una lettera minuscola, un numero e un carattere speciale.

## Modifica il nome visualizzato

### Nome display

Nome visualizzato ai clienti, nei report di trascrizione della chat e così via.

## Cambia la tua domanda/risposta di sicurezza

### Domanda e risposta di sicurezza

La domanda e la risposta di sicurezza consentono a un utente non admin di resettare una password dimenticata dopo aver fornito la risposta esatta a questa domanda. La password può essere resettata solo se è stata impostata una **Domanda di sicurezza** e una **Risposta di sicurezza** per l'utente non admin.

## Jump Clients: Installare Jump Client per l'accesso non assistito

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

**Nota:** i Jump Client sono add-on che si possono acquistare separatamente dal software Bomgar Connect. Per informazioni sull'acquisto di un add-on, rivolgersi alle Vendite Bomgar all'indirizzo [www.bomgar.com/contact](http://www.bomgar.com/contact).

### Guida all'utilizzo di massa del Jump Client

La procedura guidata di distribuzione di massa consente agli amministratori e agli utenti muniti dei necessari privilegi di distribuire Jump Client in uno o più computer remoti per l'accesso non assistito in un momento successivo.

#### Guida alla distribuzione di massa

Per gli amministratori di sistema che devono fornire il programma di installazione di Jump Client a molti sistemi, l'eseguibile di Windows, Mac, Linux o Windows MSI può essere utilizzato con un qualsiasi strumento di gestione dei sistemi. È possibile includere un percorso valido per la directory personalizzata dove si desidera installare il Jump Client. È anche possibile impostare determinati parametri di installazione specifici a seconda delle proprie esigenze. Questi parametri si possono specificare per MSI ed EXE utilizzando lo strumento di amministrazione dei sistemi o l'interfaccia della riga di comando. Se l'installazione non riesce, visualizzare il registro del sistema operativo per verificare eventuali errori di installazione.

Parametro della riga di comando	Valore	Descrizione
--install-dir	<directory_path>	Specifica una nuova directory scrivibile dove installare il Jump Client. È supportata soltanto su Windows e Linux. Quando si definisce una directory di installazione personalizzata, accertarsi che la directory che si sta creando non esista già e che si trovi in una posizione che si possa scrivere.
--jc-jump-group	user:<username>	Questo parametro della riga di comando imposta il gruppo del Jump Client su un utente specifico.
--jc-tag	<nome tag>	Questo parametro della riga di comando imposta il tag del Jump Client.
--jc-comments	<comments ... >	Questo parametro della riga di comando imposta i commenti del Jump Client.



**Nota:** quando si distribuisce un programma di installazione MSI su Windows utilizzando il comando `msiexec`, i parametri precedenti si possono specificare mediante:

1. Rimozione dei trattini iniziali (-)
2. Conversione dei trattini rimanenti in caratteri di sottolineatura (\_)
3. Assegnazione di un valore utilizzando un segno di uguale (=)

Esempio:

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

La sola eccezione a questa regola è **installdir**, che ha un trattino nella versione EXE, ma nessun trattino nella versione MSI.

## Scarica o installa il client ora

### Piattaforma

Scegliere il sistema operativo sul quale installare il software. Questo menu a discesa passa automaticamente al programma di installazione previsto per il sistema operativo.

Va notato che a differenza della console del tecnico di supporto, i Jump Client installati con un MSI eseguono l'aggiornamento automatico.

**Nota:** per installare un Jump Client in modalità di servizio su un sistema Linux, il Jump Client deve essere installato come root. Questo NON comporta l'esecuzione del Jump Client come root. Un Jump Client in modalità di servizio consente all'utente di avviare una sessione anche se nessun utente è connesso e di disconnettere l'utente corrente e accedere con credenziali diverse. Un Jump Client Linux installato in modalità utente non può essere elevato all'interno di una sessione.

### Scarica/Installa

È possibile scaricare e installare immediatamente il Jump Client se si è al computer che sarà utilizzato successivamente per l'accesso.

## Invia a destinatari email

### Email

Si può anche inviare per e-mail il programma di installazione a uno o più utenti remoti. Più destinatari possono installare il client mediante lo stesso link.

## Utenti: Aggiungere autorizzazioni utente per un tecnico di supporto o admin

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

### Account utenti

È possibile visualizzare dati su tutti gli utenti che hanno accesso al proprio dispositivo Bomgar.

#### Crea nuovo utente, Modifica, Elimina

Creare, modificare o rimuovere un utente esistente. Non è possibile cancellare il proprio account.

#### Ricerca

È possibile cercare account utente in base al nome utente e al nome display.

#### Reimposta

Se un utente ha eseguito uno o più tentativi di accesso errati, fare clic sul pulsante **Reimposta** accanto al nome per reimpostare il numero su 0.

### Utente :: Aggiungi o Modifica

#### Impostazioni utente

##### Nome utente

Identificatore esclusivo per il login.

##### Nome display

Nome dell'utente visibile nel sito pubblico, nelle chat ecc.

##### Password

Password utilizzata assieme al nome utente per il login. La password deve essere impostata liberamente premesso che la stringa contenga almeno 8 caratteri, una lettera maiuscola, una lettera minuscola, un numero e un carattere speciale.

##### La password scade il

Fa scadere la password dopo una determinata data o non la fa scadere mai.

##### Domanda di sicurezza e risposta di sicurezza

La domanda e la risposta di sicurezza consentono a un utente non admin di resettare una password dimenticata dopo aver fornito la risposta esatta a questa domanda. La password può essere resettata solo se è stata impostata una **Domanda di sicurezza** e

una **Risposta di sicurezza** per l'utente non admin.

## Impostazioni account

### Data ultima autenticazione

Data e ora dell'ultimo login dell'utente.

### Account disabilitato

Disattiva l'account in modo che l'utente non possa connettersi. La disattivazione NON cancella l'account.

## Permessi

### Amministratore

Concede all'utente pieni diritti amministrativi.

### Consentito visualizzare report delle sessioni

Consente all'utente di visualizzare i report della sessione.

## Permessi tecnico di supporto

### Supporto tecnico: Tecnologia Jump

#### Metodi Jump consentiti

Consente all'utente di eseguire il Jump a computer tramite **Jump Clients** e/o **RDP locale mediante rete locale**.

#### Autorizzazioni elemento Jump: Consentito avviare sessioni da tutti gli elementi Jump del sistema

Consente all'utente di avviare sessioni da tutti gli elementi Jump del sistema. Se è selezionata la casella **Tutti i gruppi Jump nel sistema**, gli utenti sono autorizzati a distribuire, rimuovere e modificare elementi Jump in tutti i gruppi Jump.

## Autorizzazioni sessione

### Condivisione schermo

#### Condivisione schermo

Consente all'utente di visualizzare e controllare lo schermo remoto.

### Annotazioni

Consente all'utente di usare gli strumenti di annotazione per disegnare sullo schermo dell'utente remoto.

### Trasferimento file

### Trasferimento file

Consente all'utente di caricare file nel sistema remoto e scaricare file dal sistema remoto.

### Altri strumenti

### Elevazione

Consente all'utente di tentare di elevare il client del cliente per funzionare con diritti amministrativi nel sistema remoto.

### Vincolo/Svincolo dei Jump Client

Consente all'utente di vincolare o svincolare un Bomgar Button in una sessione. Questa funzione dipende dall'opzione **Autorizzato a distribuire, rimuovere e modificare elementi Jump nei seguenti gruppi Jump** impostata su **Tutti i gruppi Jump nel sistema**.

### Impostazioni prompt

Selezionare se chiedere ai clienti di approvare l'accesso al proprio sistema nelle sessioni assistite e non assistite.

## Supporto tecnico: Report sulle attività di sessione e presentazione

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

### Reports :: Supporto tecnico

Gli amministratori e gli utenti privilegiati possono creare ampi e dettagliati report e inoltre applicare filtri specifici per personalizzare le informazioni dei report secondo le loro specifiche necessità.

#### Filtri

Applicare opzioni di filtraggio, a seconda del caso, per ottenere ulteriori report personalizzati. Abilita uno o più filtri secondo la tua richiesta, ma verranno mostrate solo le sessioni che corrispondono a tutti i filtri selezionati.

#### ID sessione o numero di sequenza

Questo identificatore univoco richiede di specificare l'ID (LSID) o il numero di sequenza per la singola sessione ricercata. Non è possibile combinare questo filtro con altri.

#### Intervallo date

Selezionare una data di inizio per eseguire il pull dei dati di report. Selezionare quindi il numero dei giorni per i quali eseguire il pull del report o una data di fine.

#### Cliente

Filtrare le sessioni in base al nome del cliente, il nome del computer, l'IP pubblico o l'IP privato.

#### Tecnico di supporto

Utilizzare il menu a discesa per selezionare il tipo di partecipazione del tecnico di supporto che si desidera includere. Scegliere le sessioni dove ha partecipato un qualsiasi tecnico di supporto, non ha partecipato alcun tecnico di supporto o ha partecipato un determinato tecnico.

### Report sessione di supporto tecnico

Visualizzare tutte le sessioni che corrispondono ai criteri specificati nella pagina precedente. I report di sessione comprendono le informazioni di base sulla sessione con i link ai dettagli della sessione, alle trascrizioni chat e alle registrazioni filmate di sessioni di condivisione.

**Nota:** la registrazione di sessione richiede un add-on a pagamento. Per maggiori informazioni scrivere a [info@bomgar.com](mailto:info@bomgar.com).

### Dettaglio Sessione di supporto tecnico

I report di sessione indicano la registrazione della trascrizione completa delle chat, il numero dei file trasferiti e le autorizzazioni richieste e concesse. Altri dati includono la durata della sessione, nomi e indirizzi IP dei computer locale e remoto. È possibile consultare i report online oppure scaricarli nel proprio sistema locale.

Se è stata attivata la funzione di registrazione sessione, è possibile vedere la riproduzione filmata di singole sessioni, compresa l'annotazione di chi controllava il mouse e la tastiera in qualsiasi momento durante la sessione. Tutte le registrazioni sono archiviate in formato raw e convertite in formato compresso al momento della visualizzazione o del download.

## Reports :: Presentazioni

### Inizio intervallo, Durata, Fine intervallo

Selezionare una data di inizio per eseguire il pull dei dati di report. Selezionare quindi il numero dei giorni per i quali eseguire il pull del report o una data di fine.

## Report della presentazione :: Tutte le presentazioni

Visualizza tutte le presentazioni che corrispondono ai criteri specificati nella pagina precedente. I report di presentazione comprendono la presentazione di base sulla sessione con i link ai dettagli della presentazione, alle trascrizioni chat e alle registrazioni filmate.

**Nota:** la registrazione di sessione richiede un add-on a pagamento. Per maggiori informazioni scrivere a [info@bomgar.com](mailto:info@bomgar.com).

## Dettagli della sessione di presentazione

I dettagli delle sessioni di presentazione comprendono il nome del relatore, IP pubblici e privati, data e ora di inizio/fine della sessione e gli eventi di sessione, come ad esempio i membri che hanno partecipato e sono usciti e l'ora in cui questo è avvenuto.

## Portale di supporto tecnico: Metodi di avvio sessione e personalizzazione del logo

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

### Metodi di avvio sessione

#### Visualizza elenco dei tecnici di supporto

L'elenco dei tecnici di supporto contiene i nomi di tutti i tecnici di supporto connessi, ordinati secondo il numero visualizzato. Quando un cliente fa clic su un nome ed esegue il client del cliente, nella coda personale di quel tecnico di supporto appare immediatamente una sessione. Se l'opzione **Avvia sessione usando Fare clic per chattare** è selezionata, le sessioni avviate con questo metodo si avviano come chat basate sul Web piuttosto che con il client del cliente completo.

#### Visualizza elenco di presentazione

L'elenco presentazioni contiene le presentazioni attive. Perché una presentazione sia elencata, è necessario che il tecnico di supporto l'abbia già avviata e che sia stato scelto di mostrare la presentazione nel sito pubblico. Facendo clic sul nome della presentazione ed eseguendo il client, un cliente può partecipare immediatamente a tale presentazione.

#### Mostra modulo chiave sessione

Il formato della chiave di sessione consente agli utenti di avviare una sessione inserendo una chiave di sessione fornita da un tecnico di supporto. Le sessioni avviate in questo modo passano nella coda generale disponibile per tutti i tecnici di supporto. Se l'opzione **Avvia sessione usando Fare clic per chattare** è selezionata, le sessioni si avviano come chat basate sul Web piuttosto che con il client del cliente completo.

#### Mostra pulsante Connetti ora

Se abilitato, viene visualizzato il pulsante **Connetti ora** sul portale pubblico che consente ai clienti un accesso semplice in un solo passaggio a un tecnico di supporto disponibile. Se l'opzione **Avvia sessione usando Fare clic per chattare** è selezionata, le sessioni si avviano come chat basate sul Web piuttosto che con il client del cliente completo.

### Client del cliente :: Banner finestra chat

È possibile caricare un file immagine personalizzato che serve da banner finestra chat del Client del cliente.

Nella sezione **Client del cliente :: Banner finestra chat** della pagina **Portale di supporto tecnico**, fare clic su **Scegli file** per selezionare la nuova immagine del banner e quindi fare clic su **Caricamento**.

**Nota:** L'immagine deve essere un file Bitmap (.bmp) Windows a 256 colori (8 bit) e deve essere larga 480 pixel. L'altezza consigliata è di 40 pixel.

Non appena si carica il file, tutte le nuove sessioni utilizzeranno questa immagine. L'operazione non avrà alcun effetto sulle sessioni in corso.

**Nota:** Il banner della finestra chat può essere convertito ai valori predefiniti facendo clic su **Torna a predefinita**.

## Client partecipante alla presentazione :: Banner finestra chat

È possibile caricare un file di immagine personalizzato da utilizzare come banner della finestra chat del partecipante alla presentazione.

Nella sezione **Client partecipante alla presentazione :: Banner finestra chat** della pagina **Portale di supporto tecnico**, fare clic su **Scegli file** per selezionare la nuova immagine del banner e quindi fare clic su **Caricamento**.

**Nota:** L'immagine deve essere un file Bitmap (.bmp) Windows a 256 colori (8 bit) e deve essere larga 480 pixel. L'altezza consigliata è di 40 pixel.

Non appena si carica il file, tutte le nuove sessioni utilizzeranno questa immagine. L'operazione non avrà alcun effetto sulle sessioni in corso.

**Nota:** Il banner della finestra chat può essere convertito ai valori predefiniti facendo clic su **Torna a predefinita**.



# Declino di responsabilità, restrizioni di licenza e supporto tecnico per Bomgar Connect

## Dichiarazioni di responsabilità

Questo documento è fornito a scopo puramente informativo. Bomgar Corporation può variare i contenuti del presente documento senza notifica. Non si garantisce che il presente documento sia privo di errori o soggetto ad altre garanzie o condizioni espresse oralmente o implicite per legge, incluse garanzie implicite e condizioni di commerciabilità o idoneità a uno specifico scopo. Bomgar Corporation è esonerata da ogni responsabilità rispetto ai contenuti di questo documento tramite il quale non si forma, direttamente o indirettamente, alcuna obbligazione contrattuale. Le tecnologie, le funzionalità, i servizi e i processi descritti nel presente documento sono soggetti a modifiche senza preavviso.

BOMGAR, BOMGAR BOX, mark B, JUMP e UNIFIED REMOTE SUPPORT sono marchi registrati di Bomgar Corporation; gli altri marchi mostrati sono proprietà dei rispettivi titolari.

## Limitazioni di licenza

Una licenza Bomgar Connect consente a un tecnico di supporto alla volta di diagnosticare e risolvere problemi per un numero illimitato di computer remoti, assistiti o non assistiti.

## Supporto tecnico

Bomgar è impegnata a offrire un'assistenza di altissimo livello, garantendo che i suoi clienti abbiano tutto il necessario per operare con la massima produttività. Per qualsiasi tipo di supporto, rivolgersi al supporto tecnico Bomgar all'indirizzo [help.bomgar.com](http://help.bomgar.com).