

**BOMGAR**<sup>TM</sup>

**Bomgar Connect**  
**Guida di Jump Client**

## Indice

---

<b>Connect - Guida di Jump Client: Accesso non assistito ai sistemi in qualsiasi rete</b> ....	<b>3</b>
<b>Distribuire Jump Client durante una sessione di supporto tecnico oppure prima del supporto tecnico</b> .....	<b>4</b>
Durante una sessione di supporto tecnico .....	4
Prima del supporto tecnico .....	5
Guida alla distribuzione di massa .....	5
Installazione su sistemi Headless Linux .....	6
<b>Avviare una sessione di supporto tecnico da un Jump Client</b> .....	<b>8</b>
Dalla console del tecnico di supporto .....	8
<b>Appendice: Riferimento messaggio di errore Jump Client</b> .....	<b>10</b>

## Connect - Guida di Jump Client: Accesso non assistito ai sistemi in qualsiasi rete

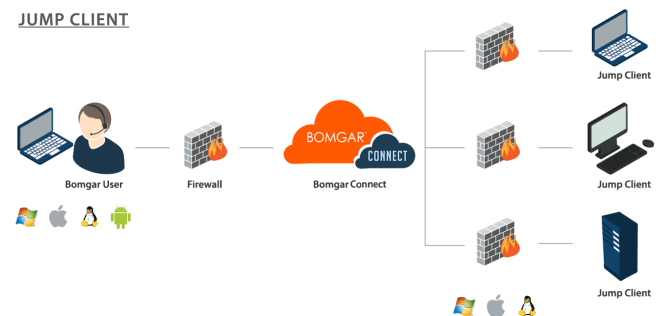
**Nota:** i Jump Client sono add-on che si possono acquistare separatamente dal software Bomgar Connect. Per informazioni sull'acquisto di un add-on, rivolgersi alle Vendite Bomgar all'indirizzo [www.bomgar.com/contact](http://www.bomgar.com/contact).

La tecnologia Bomgar Jump consente all'utente di accedere ed eseguire il controllo remoto di computer non assistiti in qualsiasi rete. La tecnologia Jump è integrata nelle offerte di software Bomgar. Poiché Bomgar Connect è concesso in licenza in base al tecnico di supporto attivo e non in base al sistema remoto, la tecnologia Jump è un modo economicamente efficace per raggiungere tutti i dispositivi nella propria organizzazione.

Un Jump Client è un'applicazione installabile che consente a un utente di accedere a un computer remoto a prescindere dalla posizione in cui si trova. Il computer remoto non deve risiedere su una rete nota. I Jump Client sono connessi in modo persistente al dispositivo e consentono quindi di raggiungere i sistemi su reti remote ovunque nel mondo. Mediante la preinstallazione di Jump Client su sistemi remoti, un utente può stabilire sessioni con computer remoti Windows, Mac e Linux.

I Jump Client vengono venduti in pacchetti di 25 unità. Se sono necessari più Jump Client, visitare il sito [www.bomgar.com/Contact](http://www.bomgar.com/Contact).

Se sono necessari più di 1000 Jump Client, rivolgersi alle Vendite Bomgar



## Distribuire Jump Client durante una sessione di supporto tecnico oppure prima del supporto tecnico

Il Jump Client può essere installato in due modi. Durante una sessione di supporto tecnico Bomgar, il Jump Client può essere installato ad-hoc dal tecnico di supporto. In alternativa, l'amministratore può eseguire una distribuzione di massa dei Jump Client per un rollout più ampio. I due metodi di installazione sono descritti di seguito.

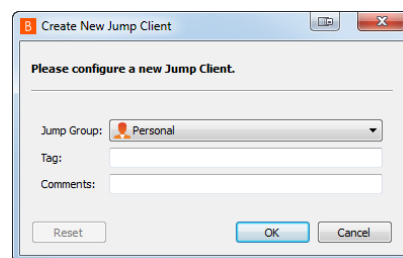
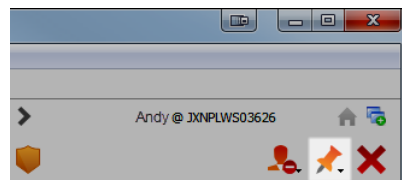
### Durante una sessione di supporto tecnico

Il Jump Client può essere installato ad-hoc durante una sessione di supporto tecnico. Ciò consente al tecnico di supporto clienti di accedere al computer in un secondo momento anche se il computer non è assistito. Questo metodo di installazione è noto anche come vincolo sessione e si ottiene facendo clic sul pulsante **Vincola come Jump Client**.

**Nota:** un Jump Client vincolato in modalità utente è disponibile solo quando è connesso tale utente. Al contrario, un Jump Client vincolato in modalità servizio con diritti elevati consente che il sistema sia sempre disponibile a prescindere dall'utente connesso.

**Nota:** i tecnici di supporto clienti possono accedere ai dispositivi Android non assistiti mediante il vincolo di sessione. Per maggiori informazioni consultare [Avviare una sessione di supporto tecnico Android](http://www.bomgar.com/docs/connect/customer-client/android/android-support.htm) all'indirizzo [www.bomgar.com/docs/connect/customer-client/android/android-support.htm](http://www.bomgar.com/docs/connect/customer-client/android/android-support.htm).

- All'interno di una sessione di supporto tecnico fare clic sul pulsante **Vincola come Jump Client** nella barra degli strumenti della sessione nell'angolo in alto a destra della console del tecnico di supporto.
- Nell'elenco a discesa è possibile selezionare di personalizzare il Jump Client prima di distribuirlo.
  - Spostare i Jump Client da un gruppo Jump a un altro facendo clic con il pulsante destro del mouse sul menu a discesa **Gruppo Jump**. La possibilità di spostare i Jump Client verso o da diversi gruppi Jump dipende dalle autorizzazioni dell'account.
  - Per organizzare ulteriormente i Jump Client immettere il nome di un **tag** nuovo o esistente. I Jump Client selezionati verranno raggruppati insieme secondo il nome del tag, ma saranno tuttavia ancora elencati nel gruppo Jump a cui ciascuno di essi è vincolato. Per spostare nuovamente un Jump Client nel suo Gruppo Jump più alto, lasciare vuoto questo campo.
  - I Jump Client comprendono un campo **Commenti** per l'immissione di un nome facile da ricordare o di una descrizione, in modo da rendere più agevoli e rapidi l'ordinamento, la ricerca e l'identificazione dei Jump Client.
  - Se necessario fare clic sul pulsante **Reimposta** che cancella tutte le voci.
- A seconda delle autorizzazioni di sessione, il cliente può ricevere un messaggio contenente la richiesta di installazione di un Jump Client. Al cliente viene chiesto di consentire o rifiutare la richiesta.
- Dopo l'installazione del Jump Client, il computer remoto viene visualizzato nell'interfaccia Jump della console del tecnico di supporto. Può essere necessario aggiornare l'interfaccia per visualizzare il nuovo Jump Client.



## Prima del supporto tecnico

I Jump Client si possono reinstallare sui computer remoti in previsione della necessità di accesso remoto. Questo metodo di installazione può essere applicato a un sistema o più sistemi simultaneamente. Il programma di installazione della riga di comando di Jump Client ha switch che consentono a uno script di modificare una serie di parametri del Jump Client quando viene eseguito. Ciò consente di creare script di distribuzione di massa personalizzata per inserire variabili da altre sorgenti e utilizzare le variabili per modificare i parametri al momento dell'installazione.

1. Dall'interfaccia amministrativa /login passare a **Jump Client** e fare clic su **Crea programma di installazione Jump Client**

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

2. È possibile scaricare e installare immediatamente il programma di installazione del Jump Client se è previsto distribuirlo utilizzando lo strumento di gestione dei sistemi o se si è al computer che sarà utilizzato successivamente per l'accesso. 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. L'opzione **Piattaforma** passa automaticamente al programma di installazione previsto per il sistema operativo. È possibile selezionare una piattaforma diversa se si pianifica di distribuire il Jump Client su un sistema operativo diverso.
3. Eseguire il programma di installazione scaricato. Nessuna altra azione necessaria.



**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.

## 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=w0dc3056g7ff8d1j68ee6wi6dhwzefgggyezh7c40jc90 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.

### Installazione su sistemi Headless Linux

Per installare un Jump Client su un sistema Linux a distanza senza interfaccia grafica utente, accertarsi di aver scaricato il programma di installazione Jump Client per headless Linux e quindi seguire questi passaggi aggiuntivi:

1. Utilizzando il metodo preferito, spingere il file di installazione del Jump Client su ogni sistema headless Linux al quale si desidera accedere.
2. Una volta che il file di installazione è sul sistema remoto, utilizzare un'interfaccia di comando per installare il file e specificare eventuali parametri desiderati.

- a. Installare il Jump Client in un percorso dove si dispone dell'autorizzazione di scrittura, utilizzando `--install-dir <percorso>`. È necessario disporre dell'autorizzazione di scrittura in questa posizione, e il percorso non deve esistere già. Eventuali ulteriori parametri devono essere specificati in questo momento, come descritto di seguito.

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

- b. Se si desidera installare in un contesto utente specifico, è possibile passare l'argomento `--user <nome utente>`. L'utente deve esistere e avere diritti per la directory in cui viene installato il Jump Client. Se non si passa questo argomento, il Jump Client installa nel contesto dell'utente attualmente in esecuzione.

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

### IMPORTANTE!

Si sconsiglia di installare il Jump Client nel contesto radice. Se si tenta di installare quando l'utente corrente è radice, si riceve un messaggio di avviso ed è necessario passare `--user <nome utente>` per specificare esplicitamente l'utente che il processo deve utilizzare per l'esecuzione.

- c. 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.

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

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.

3. Dopo l'installazione del Jump Client è necessario attivare il processo. Il Jump Client deve essere avviato per la prima volta in uno specifico periodo di tempo specificato dall'opzione **Il programma di installazione è valido per**.

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

Questo script init accetta anche gli argomenti `stop`, `restart` e `status`. È possibile utilizzare `./init-script status` per accertarsi che Jump Client sia in esecuzione.

### IMPORTANTE!

*È necessario che `init-script start` sia eseguito all'avvio perché Jump Client sia disponibile quando viene riavviato il sistema.*

4. Per disinstallare il Jump Client è necessario eseguire lo script di disinstallazione.

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

**Nota:** Separatamente e oltre a eseguire lo script di disinstallazione, è necessario rimuovere il Jump Client dalla console del tecnico di supporto. In caso contrario, il Jump Client rimane nella console del tecnico di supporto, anche se non è accessibile. Analogamente, rimuovendo il Jump Client solo tramite console del tecnico di supporto si impedisce l'accesso ma i file Jump Client restano sul sistema Linux.

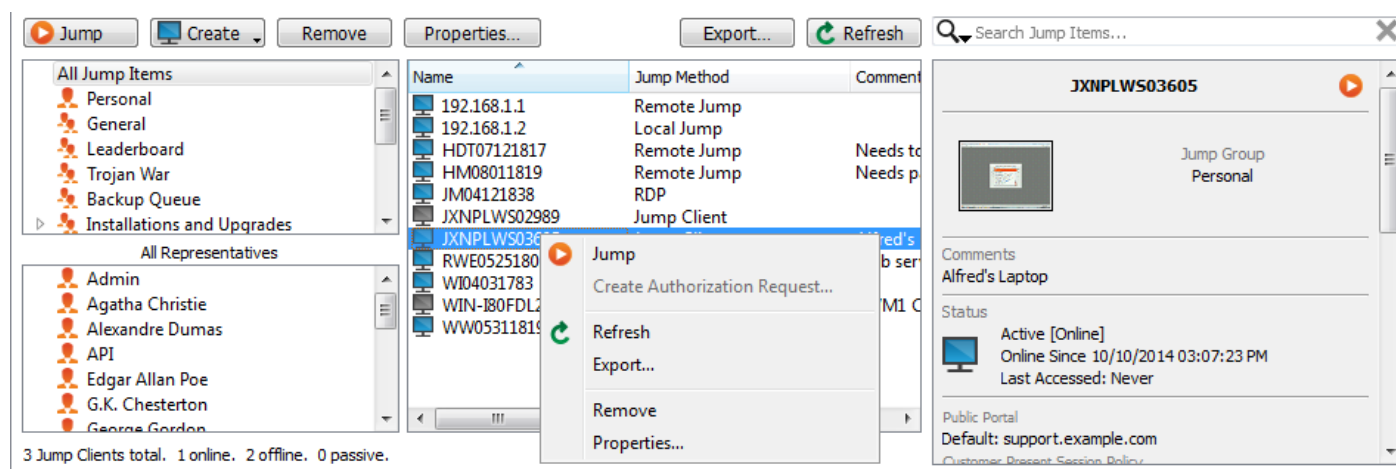
## Avviare una sessione di supporto tecnico da un Jump Client

Dopo aver installare un Jump Client su un computer remoto, gli utenti autorizzati possono utilizzare il Jump Client per avviare una sessione con quel computer anche se il computer non è assistito.

### Dalla console del tecnico di supporto

Dall'interfaccia Jump della console del tecnico di supporto, fare clic su **Aggiorna** oppure inserire una frase di ricerca per visualizzare i Jump Client disponibili.

**Nota:** Oltre ai Jump Client, è possibile visualizzare i collegamenti Jump delle sessioni RDP locali. Jump Client e collegamenti Jump vengono chiamati collettivamente elementi Jump.



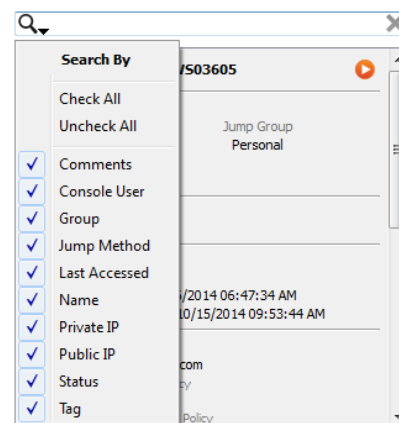
Nel pannello di sinistra, selezionare il Gruppo Jump per il quale si desidera visualizzare i Jump Client vincolati. Gli elementi Jump sono raggruppati in base a chi può accedervi: solo l'utente che li ha creati o tutti gli utenti. L'utente dispone di autorizzazioni per visualizzare gli elementi Jump vincolati sui gruppi Jump personali di altri utenti. Dalla funzione di ricerca dei Jump Client è possibile cercare Jump Client secondo criteri specifici come ad esempio **Gruppo**, **Ultimo accesso**, **Nome**, **Indirizzo IP**, ecc. Ad esempio, la selezione **Utente console** consente di cercare chi è connesso al momento nel sistema remoto. Se l'utente è autorizzato a visualizzare Jump Client per singoli utenti che fanno parte di un Gruppo Jump selezionato, gli utenti vengono visualizzati in un secondo pannello a sinistra.

Se un Gruppo Jump contiene Jump Client contrassegnati, viene visualizzata una freccia a sinistra del nome del Gruppo Jump. Fare clic sulla freccia per visualizzare o nascondere i tag.

Oltre a cercare i Jump Client, è possibile cercare in più campi. Inserire una stringa nel campo di ricerca e quindi premere **Invio**. Per cambiare i campi che si stanno cercando, fare clic sulla lente di ingrandimento e selezionare o deselezionare uno dei campi disponibili. I campi di ricerca includono commenti, utente della console, gruppo, metodo Jump, ultima data di accesso, nome, IP privato, IP pubblico, stato e tag.

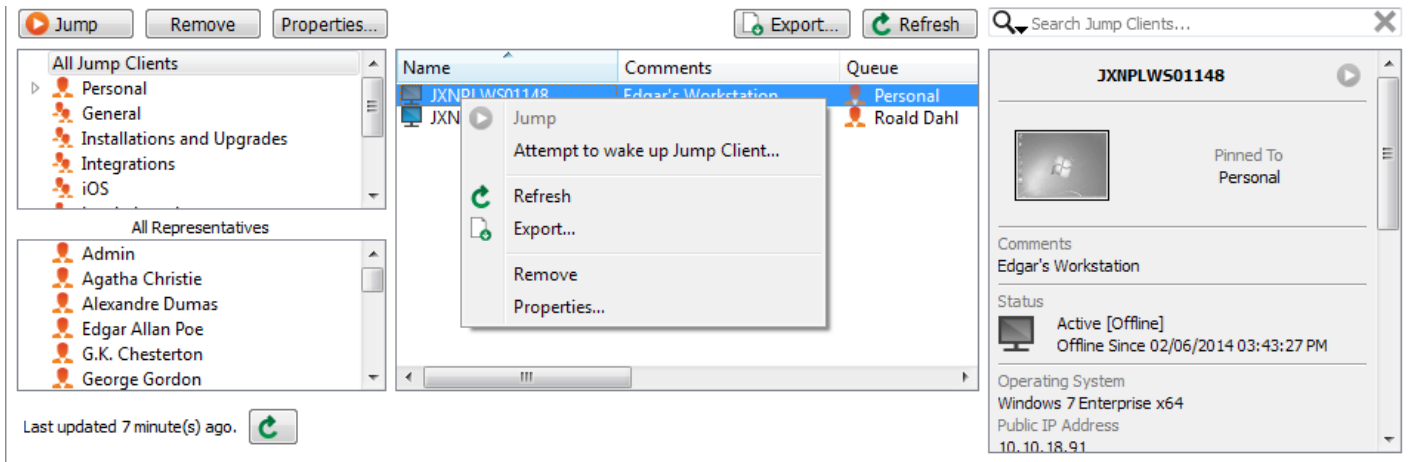
Per visualizzare altre statistiche su un Jump Client, selezionare il Jump Client. Le statistiche disponibili vengono visualizzate nel riquadro a destra.

Per avviare una sessione, fare doppio clic sul Jump Client o selezionare il Jump Client e fare clic sul pulsante **Jump**:





- sull'interfaccia Jump
- fare clic con il pulsante destro del mouse sul menu del Jump Client
- parte superiore del riquadro delle statistiche del Jump Client

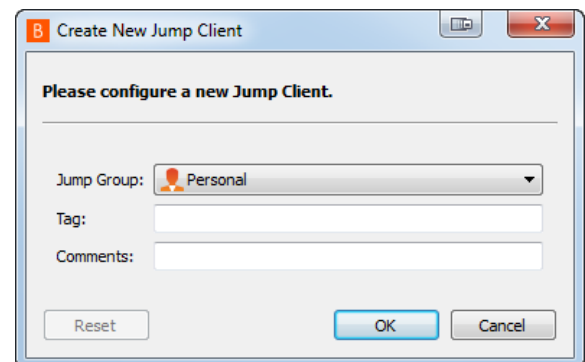


Se non si ha più bisogno di accedere a un sistema remoto, selezionare il Jump Client e fare clic sul pulsante **Rimuovi** oppure fare clic con il pulsante destro del mouse sul Jump Client e selezionare **Rimuovi** dal menu. È possibile selezionare più Jump Client per rimuoverli tutti allo stesso momento.

**Nota:** Se l'utente remoto disinstalla manualmente il Jump Client, questo resta nella coda del tecnico di supporto con le statistiche dall'ultimo aggiornamento, ma il tecnico di supporto non è più in grado di accedere a quel computer. Se un Jump Client va offline e non si riconnette al sito Bomgar per 180 giorni, viene automaticamente disinstallato dal computer di destinazione e rimosso dall'interfaccia Jump.

Per organizzare e gestire i Jump Client esistenti selezionare uno o più Jump Client e fare clic su **Proprietà**.

Le proprietà del Jump Client sono descritte nella sezione "[Distribuire Jump Client durante una sessione di supporto tecnico oppure prima del supporto tecnico](#)" a pagina 4.



## Appendice: Riferimento messaggio di errore Jump Client

Questa appendice fornisce un riferimento per i messaggi di errore che possono verificarsi durante l'utilizzo di Jump Client. Di seguito è riportato un elenco di azioni possibili con Jump Client con i messaggi di errore che possono verificarsi durante ogni azione. Ciascun messaggio di errore è accompagnato da una breve descrizione.

Azione	Messaggio di errore	Note esplicative e di riproduzione
Vincolo di Jump Client da una sessione	È stato raggiunto il numero totale di Jump Client installabili per questo sito.	Il limite della build è stato raggiunto.
	È stato raggiunto il numero totale di Jump Client attivi installabili per questo sito.	Il limite della build è stato raggiunto.
	La sessione di supporto tecnico ha già una richiesta di vincolare in sospeso.	Race condition (riproduzione limitata da UI).
	Il client di supporto tecnico è già vincolato.	Race condition (riproduzione limitata da UI).
	Impossibile trovare clienti nella conferenza di supporto tecnico.	Race condition (riproduzione limitata da UI).
	Il cliente nella conferenza di supporto tecnico non è online.	Race condition (riproduzione limitata da UI).
Distribuzione di un Jump Client dalla guida alla distribuzione di massa	È stato raggiunto il numero totale di Jump Client installabili per questo sito.	Il limite della build è stato raggiunto.
	È stato raggiunto il numero totale di Jump Client attivi installabili per questo sito.	Il limite della build è stato raggiunto.
Eseguire un'azione su un Jump Client oltre il jumping (impostazione di commenti, ecc.)	Il Jump Client non esiste.	Race condition: Un Jump Client è stato eliminato, ma un'altra console del tecnico di supporto ha tentato di eseguire il Jump al Jump Client prima di essere notificata.
	Il Jump Client è offline.	Race condition: Un Jump Client è offline, ma una console del tecnico di supporto ha tentato di eseguire il Jump al Jump Client prima di essere notificata.
	Il Jump Client specificato è stato disinstallato.	Race condition: Un Jump Client è stato disinstallato, ma una console del tecnico di supporto ha tentato di eseguire il Jump al Jump Client prima di essere notificata.
	È stato raggiunto il numero di Jump Client attivi.	Il limite della build è stato raggiunto nel passaggio da passivo ad attivo.
Jumping	Il server è attualmente troppo occupato. Riprovare più tardi.	Più di venti utenti stanno avviando sessioni contemporaneamente su diversi Jump Client.
	Si è verificato un errore interno durante la generazione della sessione di supporto tecnico.	Operazione interna per avvio Jump Client attivo.

Azione	Messaggio di errore	Note esplicative e di riproduzione
	Un'operazione interna impiegava troppo tempo nel tentativo di creare una sessione di supporto tecnico.	Operazione interna per avvio Jump Client attivo.
	Il Jump Client attivo non è connesso.	Race condition: Un Jump Client attivo si è disconnesso prima che la console del tecnico di supporto sia stata notificata.
	Timeout durante il tentativo di connessione al Jump Client.	È trascorso troppo tempo per la connessione a uno dei nomi host o IP.
	Il Jump Client è stato disattivato dall'utente e al momento non consente l'avvio di una sessione.	Il Jump Client è stato disattivato sul computer remoto.
	Il Jump Client esegue una versione diversa e ora tenterà di aggiornarla. Riprovare dopo il completamento dell'aggiornamento.	Mancata corrispondenza di versione Bomgar. Ciò causerebbe un check-in, che avvia un aggiornamento.
	Il Jump Client non esiste.	Race condition: Un Jump Client è stato eliminato, ma un'altra console del tecnico di supporto ha tentato di eseguire il Jump al Jump Client prima di essere notificata.
	Il Jump Client è offline.	Race condition: Un Jump Client è offline, ma una console del tecnico di supporto ha tentato di eseguire il Jump al Jump Client prima di essere notificata.
	Il Jump Client specificato è stato disinstallato.	Race condition: Un Jump Client è stato disinstallato, ma una console del tecnico di supporto ha tentato di eseguire il Jump al Jump Client prima di essere notificata.