

**BOMGAR™**

**Bomgar Connect**  
**管理用ガイド 16.1**

## 目次

---

<b>管理用 インターフェイスに接続</b> .....	<b>3</b>
管理用 インターフェイスへのログイン .....	4
ステータス:Bomgar Connect ソフトウェアの詳細表示 .....	5
マイ アカウント: サポート技術 スタッフ コンソールのダウンロード、およびパスワードとユーザー名の変更 .....	6
Jump Clients:無人 アクセスする Jump Client のインストール .....	8
ユーザー:サポート技術 スタッフまたは管理者のユーザー権限を追加する .....	10
サポート: セッションとプレゼンテーション アクティビティに関するレポート .....	13
サポートポータル:セッションの開始方法およびロゴのカスタマイズ .....	15
<b>Bomgar Connect の免責条項、ライセンスの制限、テクニカル サポート</b> .....	<b>17</b>

## 管理用インターフェイスに接続

本ガイドは、**/login** の詳細概要並びに、Bomgar ユーザーおよび Bomgar ソフトウェアの管理に役立つ情報をまとめています。お使いの **/login** は、Bomgar ソフトウェアの操作と管理において中心的な役割を果たし、ユーザーはインターネットアクセスが可能な場所であれば、どこからでもログインし、サポート技術スタッフコンソールをダウンロードできます。

ご質問等は、Bomgar 技術サポート [help.bomgar.com](http://help.bomgar.com) までお問い合わせください。

## 管理用 インターフェイスへのログイン

### ログイン

ユーザー管理用インターフェイスにログインするには、お使いのサイト URL (例、[example.bomgarconnect.com](https://example.bomgarconnect.com)) の末尾に **/login** を追記します。ユーザー管理用インターフェイスでは、管理者はユーザーのアカウントを作成し、ソフトウェア設定を行えます。

既定のユーザー名: **admin**

既定のパスワード: **password**

### パスワードを忘れた場合

パスワードのリセットが、**/login > ユーザー** ページで有効にされると、このリンクが表示されます。パスワードをリセットするには、リンクをクリックし、ユーザー名を入力してセキュリティの質問に正しく答えます。管理者は、セキュリティ質問を使って自分のパスワードをリセットできません。

## ステータス: Bomgar Connect ソフトウェアの詳細表示

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

### サイトステータス

Bomgar Connect /login インターフェイスのメインページには、お使いの Bomgar サイトの統計が表示されます。トラブルシューティングの目的で Bomgar テクニカル サポートへ問い合わせた際、このページのスクリーンショットを電子メールで送信するようにリクエストされることがあります。

#### タイムゾーン

管理者は適切なタイムゾーンをドロップダウンから選択でき、これにより、選択した地域の正しい日時が設定されます。

#### 許可されているアクティブ Jump Client の合計数

お使いのシステムで許可されている Jump Client の合計数を確認します。より多くの Jump Client が必要な場合は、[Bomgar](#) までお問い合わせください。

**注:** Jump Client は、お使いの Bomgar Connect ソフトウェアとは別に購入することができるアドオンです。アドオンの購入については、Bomgar の営業担当者に [www.bomgar.com/contact](http://www.bomgar.com/contact) からお問い合わせください。

#### 名前付きユーザー ライセンス

お使いの Bomgar サイトで利用可能なライセンス数を表示します。より多くのライセンスが必要な場合は、[Bomgar](#) までお問い合わせください。

#### 再起動

Bomgar ソフトウェアはリモートから再起動できます。Bomgar 技術サポートからの指示がない限り、ソフトウェアを再起動しないでください。

#### カスタム ビルドのクライアントソフトウェア (専用 URL / ポート)

これは Bomgar クライアントソフトウェアが接続するホスト名です。ホスト名が、クライアントソフトウェアの必要な変更によって試行された場合、サポートがソフトウェアのビルドの更新を構築するために、必要な変更の際に Bomgar 技術サポートに連絡します。

### ログイン済みサポート技術スタッフ

サポート技術スタッフ コンソールにログインしたスタッフの一覧と、ログイン時間、サポートを実行しているのか、プレゼンテーションセッションを実行しているのかを表示できます。

#### 終了

サポート技術スタッフ コンソールへのスタッフの接続を終了できます。

## マイ アカウント: サポート技術スタッフ コンソールのダウンロード、およびパスワードとユーザー名の変更

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

### Bomgar サポート技術スタッフ コンソール

#### プラットフォームの選択:

このソフトウェアをインストールするオペレーティングシステムを選択します。ドロップダウンメニューは既定で、お使いのオペレーティング システムに適した検出されたインストーラに設定されます。

#### Bomgar サポート技術スタッフ コンソールのダウンロード

リモートサポートの提供を許可するには、Bomgar サポート技術スタッフ コンソール インストーラをダウンロードします。

多数のシステムにコンソール インストーラをプッシュするために必要なシステム管理者のために、お使いの選択したシステム管理 ツールで、Microsoft Installer を使用することができます。お使いのコマンドプロンプトで、MSI を使用してコンソールをインストールするコマンドを作成する場合は、MSI をダウンロードしたディレクトリに移動し、マイアカウントページに表示されたコマンドを入力します。

MSI をインストールする場合は、オプションのパラメータを入力することができます。

- **INSTALLDIR=**では、コンソールをインストールする有効なディレクトリパスを指定できます。
- **RUNATSTARTUP=**では、**0** (既定) または **1** を指定できます。**1** を入力すると、コンソールはコンピュータが起動するたびに実行します。
- **ALLUSERS=**では、“” または **1** (既定) を指定できます。**1** を入力すると、コンソールはコンピュータ上のユーザー全員に対してインストールされます。そうでない場合は、現在のユーザーに対してのみインストールされます。
- **SHOULD AUTOUPDATE=1** 現在のユーザーに対してのみインストールする場合は、値 **1** を入力してサイトをアップグレードするたびに、サポート技術スタッフ コンソールを自動的に更新するよう選択できます。値 **0** (既定) を入力した場合は自動更新されず、サイトのアップグレード時にサポート技術スタッフ コンソールを手動で再インストールする必要があります。すべてのユーザーに対してコンソールをインストールする場合は、自動更新は行われません。

### パスワードの変更

Bomgar では、パスワードを定期的に変更することを推奨しています。

#### ユーザー名、現在のパスワード、新規パスワード

パスワードを変更するアカウントにログインしていることを確認してから、現在のパスワードを入力します。アカウントの新しいパスワードを入力し、確認します。パスワードは、8 文字以上であり、アルファベットの大文字、小文字、数字、特殊文字がそれぞれ 1 文字以上含まれていれば、任意の文字列を指定することができます。

## 表示名の変更

### 表示名

この名前は、チャットメッセージレポートなどでお客様に表示されます。

## セキュリティ質問 / 回答の変更

### セキュリティ質問と回答

セキュリティ質問とその回答により、管理者ではないユーザーがセキュリティ質問に正しく答えることができた場合、忘れてしまったパスワードをリセットできます。管理者以外のユーザーは、**セキュリティ質問** および **セキュリティ回答** が設定されている場合のみパスワードをリセットすることができます。

## Jump Clients: 無人アクセスする Jump Client のインストール

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

**注:** Jump Client は、お使いの Bomgar Connect ソフトウェアとは別に購入 することができるアドオンです。アドオンの購入については、Bomgar の営業担当者に [www.bomgar.com/contact](http://www.bomgar.com/contact) からお問い合わせください。

### Jump Client 大量展開 ウィザード

「大量展開ウィザード」を使用すると、管理者と権限を持つユーザーは、後日無人アクセスできるように、Jump Clients を 1 つ以上のリモートコンピュータに展開できます。

#### 大量展開のヘルプ

Jump Client インストーラを多数のシステムにプッシュする必要があるシステム管理者は、Windows、Mac、または実行可能な Linux または Windows MSI に対して、お使いのシステム管理ツールのオプションを使用することができます。Jump Client をインストールする有効なディレクトリパスを指定できます。また、ニーズに応じて固有の特定インストール パラメータを設定することもできます。これらのパラメータは、システム管理ツールまたはコマンドライン インターフェイスを使用している MSI および EXE の両方に対して指定することができます。インストールが失敗した場合、インストール エラーのオペレーティングシステム イベントログを表示します。

コマンドラインパラメータ	値	摘要
--install-dir	<directory_path>	Jump Client をインストールするための新しい書き込み可能なディレクトリを指定します。これは、Windows または Linux でサポートされています。カスタム インストール ディレクトリを定義する際に、作成中のディレクトリがすでに存在しておらず、書き込み可能な場所にあることを確認します。
--jc-jump-group	ユーザー:<username>	このコマンドラインパラメータは、Jump Client のグループを特定のユーザーに設定します。
--jc-tag	<tag-name>	このコマンドラインパラメータは、Jump Client のタグを設定します。
--jc-comments	<comments ... >	このコマンドラインパラメータは、Jump Client のコメントを設定します。

**注:** `msiexec` コマンドを使用して、Windows 上で MSI インストーラを展開する場合、上記のパラメータを次の操作で指定することができます。

1. 先頭のダッシュ(-)を削除
2. 残りのダッシュをアンダー スコア( )に変換
3. 等号(=)を使用して値を割り当てる

例:

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

このルーツの唯一の例外は、EXE バージョンにはダッシュがあり、MSI のバージョンにはダッシュがない `installdir` です。

## クライアントを今すぐダウンロードまたはインストール

### プラットフォーム

このソフトウェアをインストールするオペレーティングシステムを選択します。ドロップダウンメニューは既定で、お使いのオペレーティングシステムに適した検出されたインストーラに設定されます。

サポート技術スタッフのコンソールとは異なり、MSI からインストールした **Jump Clients** は自動更新されることに注意してください。

**注:** Linux システムにサービス モードの **Jump Client** をインストールするには、**Jump Client** をルートとしてインストールする必要があります。これによって、**Jump Client** をルートとして実行する必要はありません。**Jump Client** のサービス モードでは、誰もログインしているリモートユーザーがない場合でも、ユーザーはセッションを開始することができ、現在のリモートユーザーをログオフさせて異なる資格情報でログインさせることもできます。Linux にインストールされたユーザー モード **Jump Client** を、セッションで昇格させることはできません。

### ダウンロード / インストール

システム管理 ツールを使用してインストーラを配布する予定がある場合、または後でアクセスする必要があるコンピュータを使用している場合、**Jump Client** を直ちにインストーラをダウンロードすることができます。

## 電子メール受信先に展開

### 電子メール

インストーラは 1 人または複数のリモートユーザーに電子メールで送信することもできます。同じリンクから複数の受信者がクライアントをインストールできます。

## ユーザー: サポート技術スタッフまたは管理者のユーザー権限を追加する

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

### ユーザー アカウント

お使いの Bomgar サイトにアクセスできるすべてのユーザーに関する情報を表示します。

#### 新規ユーザーの作成、編集、削除

既存のユーザーを作成、編集、または削除します。自分自身のアカウントは削除できません。

#### 検索

ユーザー名と表示名に基づいてユーザー アカウントを検索します。

#### リセット

ユーザーがログインに 1 回以上失敗した場合、自分の名前の隣にある **[リセット]** ボタンをクリックすると、失敗回数がゼロにリセットされます。

### ユーザー :: 追加または編集

#### ユーザー 設定

##### ユーザー名

ログインに使用する一意の識別子。

##### 表示名

公開サイトやチャットなどに表示されるユーザーの名前。

##### パスワード

ログイン用にユーザー名と共に使用されるパスワード。パスワードは、8 文字以上であり、アルファベットの大文字、小文字、数字、特殊文字がそれぞれ 1 文字以上を含まれていれば、任意の文字列を指定することができます。

##### パスワードの有効期限

パスワードを指定日以降に有効期限切れにするか無期限にします。

##### セキュリティ質問とセキュリティ回答

セキュリティ質問とその回答により、管理者ではないユーザーがセキュリティ質問に正しく答えることができた場合、忘れてしまったパスワードをリセットできます。管理者以外のユーザーは、**セキュリティ質問** および **セキュリティ回答** が設定されている場合のみパスワードをリセットすることができます。

## アカウント設定

### 最終認証日

このユーザーが最後にログインした日時です。

### アカウントを無効にする

ユーザーがログインできないようにアカウントを無効にします。無効にしてもアカウントは削除されません。

## 許可

### 管理者

ユーザーに完全な管理者権限を付与します。

### セッションレポートの表示を許可する

ユーザーにセッションレポートの表示を許可します。

## サポート技術スタッフの権限

### サポート: Jump テクノロジー

### 許可されている Jump メソッド

Jump Client、およびまたは「ローカル ネットワークを介したローカル RDP」を使用して、ユーザーがコンピュータにジャンプできるようにします。

### Jump アイテムのアクセス権:システム内のすべての Jump アイテムからセッションの開始を許可する

システム内のすべての Jump アイテムからユーザーがセッションを開始を開始できるようにします。「システム内のすべての Jump グループ」ボックスにチェックが入れている場合、ユーザーはシステム内のすべての Jump グループにある Jump アイテムを展開、削除、および変更することができます。

## セッション権限

### 画面共有

### 画面共有

ユーザーがリモート画面を表示および制御できるようにします。

### 注釈

Android 版 サポート技術スタッフ コンソール がリモートシステムの画面上で注意を惹かせるために注釈ツールを使用できるようにします。

## ファイルの転送

### ファイルの転送

ユーザーが、リモートシステムにファイルをアップロード、およびリモートシステムからファイルをダウンロードできるようにします。

## その他のツール

### 昇格

ユーザーがカスタマー クライアントの昇格を試行し、リモートシステムで管理権を使用して実行できるようにします。

### Jump Clients の固定/固定解除

セッションの Jump Client を固定または固定解除するために、ユーザーを有効にします。この機能を利用できるかは、「システム内のすべての Jump グループ」が「次の Jump グループで Jump Client の展開、削除、変更を許可する」に設定されているかによります。

## プロンプト設定

有人または無人のセッションでシステムへのアクセスを承認するよう、お客様にプロンプトを表示するかを選択します。

## サポート: セッションとプレゼンテーション アクティビティに関するレポート

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

### レポート::サポート

管理者および権限付きユーザーは、幅広い、包括的レポートを生成できます。また、個人のニーズに合わせてレポート情報をカスタマイズするために特定のフィルタも適用できます。

#### フィルタ:

必要に応じてフィルタリングオプションを適用し、カスタマイズされたレポートを取得します。希望する1つ以上のフィルタを有効化すると、選択されたフィルタに合致するセッションのみが表示されます。

#### セッション ID またはシーケンス番号

この一意の識別子では、ID (LSID) または求める単一セッションのシーケンス番号を必要とします。このフィルタは他のものと組み合わせることはできません。

#### 日付範囲

レポートデータを取得する開始日を選択します。次に、データの取得日数およびレポートの終了日を選択します。

#### お客様

お客様の名前、コンピュータ名、パブリック IP またはプライベート IP でセッションをフィルタリングします。

#### サポート技術スタッフ

ドロップダウンを使用し、含めたいサポート技術スタッフの参加の種類を選択します。サポート技術スタッフが参加しているセッション、サポート技術スタッフが誰も参加していないセッション、または特定のサポート技術スタッフが参加しているセッションを選択します。

### 技術サポートセッションレポート

前のページで指定された条件に一致するすべてのセッションを表示します。セッションレポートにはセッションの基本情報に加え、セッションの詳細リンク、チャット記録、画面共有のビデオ録画が含まれます。

**注:** セッションレコーディングを利用するには、アドオンの購入が必要です。詳細は、[info@bomgar.com](mailto:info@bomgar.com) にお問い合わせください。

### 技術サポートセッションの詳細

セッションレポートには、チャットのメッセージ記録、転送されたファイル数、要求および承認された許可などの記録の詳細情報が報告されます。その他にも、セッションの長さ、ローカルおよびリモートコンピュータの名前と IP アドレスの情報も記載されます。レポートはオンラインで表示できます。またはダウンロードすることもできます。

セッションレコーディングが有効になっていると、セッションの特定の時点でマウスとキーボードを制御していたユーザーのキャプションを含む、個々のセッションのビデオを見ることができます。すべての記録は未処理形式で保存され、表示またはダウンロード時に圧縮形式に変換されます。

## レポート::プレゼンテーション

### 範囲開始、継続時間、範囲終了

レポートデータを取得する開始日を選択します。次に、データの取得日数およびレポートの終了日を選択します。

## プレゼンテーション レポート::すべてのプレゼンテーション

前のページで指定された条件に一致するすべてのプレゼンテーションを表示します。プレゼンテーション レポートには、プレゼンテーションの基本情報と共にプレゼンテーションの詳細リンク、チャットのメッセージ記録、ビデオの録画が含まれます。

**注:** セッションレコーディングを利用するには、アドオンの購入が必要です。詳細は、[info@bomgar.com](mailto:info@bomgar.com) にお問い合わせください。

## プレゼンテーション セッションの詳細

プレゼンテーション セッションの詳細には、発表者の名前、パブリックおよびプライベートIP アドレス、セッション開始/終了タイムスタンプ、ならびにメンバーの参加および退出などのセッション イベント、開催時間などが含まれます。

## サポートポータル:セッションの開始方法およびロゴのカスタマイズ

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

### セッションの開始方法

#### サポート技術スタッフ一覧を表示

サポート技術スタッフ一覧には、ログインしているすべてのスタッフの名前が、表示番号順に表示されます。お客様が名前をクリックしカスタマークライアントを実行すると、セッションはそのサポート技術スタッフの個人キューに直ちに表示されます。**「クリックトゥチャットを使用してセッションを開始」**が選択されている場合、セッションはフルカスタマークライアントでなく、Webベースのチャットシステムとして開始されます。

#### プレゼンテーション一覧を表示

プレゼンテーションリストには、アクティブなプレゼンテーションが表示されます。ここにプレゼンテーションをリストするには、プレゼンテーションを開始し、プレゼンテーションを公開サイトに表示するように選択する必要があります。お客様はプレゼンテーション名をクリックし、クライアントを実行すると、そのプレゼンテーションに直ちに参加できます。

#### セッションキーフォームを表示

セッションキーフォームにより、ユーザーはサポート技術スタッフから提供されたセッションキーを入力してセッションを開始することができます。この方法で開始されたセッションは、一般キューに入り、すべてのサポート技術スタッフにアクセスが許可されます。**「クリックトゥチャットを使用してセッションを開始」**が選択されている場合、セッションはフルカスタマークライアントでなく、Webベースのチャットシステムとして開始されます。

#### 「今すぐ接続」ボタンを表示する

有効になっている場合、**「今すぐ接続」**ボタンが公開ポータルに表示され、お客様はワンステップで簡単に対応可能なサポート技術スタッフにアクセスすることができます。**「クリックトゥチャットを使用してセッションを開始」**が選択されている場合、セッションはフルカスタマークライアントでなく、Webベースのチャットシステムとして開始されます。

### カスタマークライアント::チャットウィンドウバナー

カスタマークライアントのチャットウィンドウバナーとして機能するカスタム画像ファイルをアップロードすることができます。

カスタマークライアントから::サポートポータルのチャットウィンドウバナーセクションで、**「ファイルを選択」**をクリックして新しいバナー画像を選択し、次に**「アップロード」**をクリックします。

**注:** この画像は 256色 (8-bit) Windows Bitmap ファイル (.bmp) で、画像の幅が 480 ピクセルである必要があります。推奨される高さは 40 ピクセルです。

ファイルがアップロードされると、すべての新しいセッションはその画像を使用します。現在実行中のセッションのバナー画像は変更されません。

**注:** チャットウィンドウバナーは、**「既定値に戻す」**をクリックすると既定に戻ります。

## プレゼンテーション出席者クライアント::チャット ウィンドウ バナー

プレゼンテーション出席者のチャット ウィンドウ バナーとして機能するカスタム画像ファイルをアップロードすることができます。

プレゼンテーション出席者クライアントから::サポートポータルチャット ウィンドウ バナー セクションで、「**ファイルを選択**」をクリックして新しいバナー画像を選択し、次に「**アップロード**」をクリックします。

**注:** この画像は **256色 (8-bit) Windows Bitmap** ファイル (.bmp) で、画像の幅が **480** ピクセルである必要があります。推奨される高さは **40** ピクセルです。

ファイルがアップロードされると、すべての新しいセッションはその画像を使用します。現在実行中のセッションのバナー画像は変更されません。

**注:** チャット ウィンドウ バナーは、「**既定値に戻す**」をクリックすると既定に戻ります。

# Bomgar Connect の免責条項、ライセンスの制限、テクニカル サポート

## 免責条項

本文書は、情報の提供のみを目的としています。Bomgar Corporation は、告知することなく、本文書の内容を変更することがあります。本文書は、エラーを含まない完全な状態を保証するものではありません。または商品の適格性、特定目的との適合性、明示または法による黙示の保証をすることなく提供されるものです。Bomgar Corporation は、本文書に関する責任を負うことなく、契約上の義務は、この文書により直接的にも間接的にも生じないものとします。本文書に記載された技術、機能性、サービス、プロセスは予告なく変更される場合があります。

BOMGAR、BOMGAR BOX、mark B、JUMP、UNIFIED REMOTE SUPPORT は、Bomgar Corporation の登録商標です。表示されているその他の登録商標は、それぞれの所有者の資産です。

## ライセンスの制限

1 つの Bomgar Connect ライセンスで 1 人のカスタマー サポート技術スタッフが一度に対応できるリモートコンピュータは、使用者が有人または無人にかかわらず、台数に限りはありません。

## テクニカル サポート

Bomgar では、当社のお客様が生産性を最大限に向上させながら、操作に必要なあらゆる要素を自在に扱えるように、最高の品質サービスの提供に向けて取り組んでいます。ご質問等は、Bomgar 技術サポート [help.bomgar.com](https://help.bomgar.com) までお問い合わせください。