

**BOMGAR™**

**Bomgar Connect  
Jump Client ガイド**

## 目次

---

<b>Connect Jump Client ガイド:任意のネットワークにあるシステムへの無人アクセス</b> .....	<b>3</b>
<b>技術サポートセッション中またはサポート前に Jump Client を展開する</b> .....	<b>4</b>
技術サポートセッション中 .....	4
サポート前 .....	4
大量展開のヘルプ .....	5
ヘッドレスの Linux システムへのインストール .....	6
<b>Jump Client を介して技術サポートセッションを開始する</b> .....	<b>8</b>
サポート技術スタッフコンソールから .....	8
<b>付属文書:Jump Client エラーメッセージ リファレンス</b> .....	<b>10</b>

## Connect Jump Client ガイド:任意のネットワークにあるシステムへの無人アクセス

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。

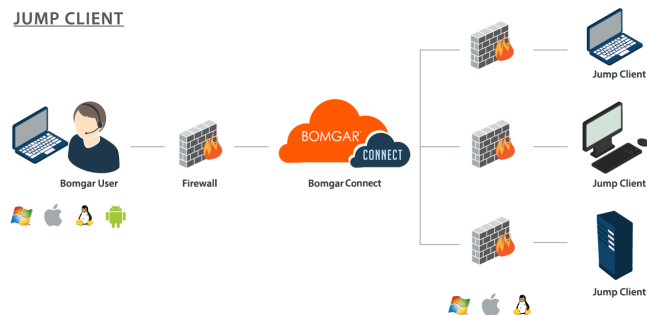
Bomgar Jump テクノロジーを利用することで、ユーザーは任意のネットワークにあるリモートの無人 コンピュータを制御することができます。Jump テクノロジーは Bomgar ソフトウェア製品に不可欠です。Bomgar Connect のライセンスは、リモートシステムごとではなく、アクティブなサポート技術スタッフごとに付与されるため、Jump テクノロジーは、組織内のすべてのデバイスで利用できるコスト効率の高い方法です。

Jump Client は、場所に関係なくユーザーがリモートコンピュータにアクセスすることのできるインストール可能なアプリケーションです。リモートコンピュータは、既知のネットワーク上に存在する必要はありません。Jump Client は、永続的にアプライアンスに接続されているため、世界のどこからでもリモートネットワーク上のシステムに接続することができます。リモートシステム上で Jump Client を事前インストールすることで、ユーザーは、無人の Windows、Mac、および Linux コンピュータとのセッションを確立することができます。

Jump Client は、25 個入りのパックで販売されています。より多くの Jump Client が必要な場合は、[www.bomgar.com/Contact](http://www.bomgar.com/Contact) までお問い合わせ下さい。

1000 個以上の Jump Client が必要な場合は、Bomgar の営業担当者までお問い合わせください

### JUMP CLIENT



# 技術サポートセッション中またはサポート前に Jump Client を展開する

Jump Client をインストールする方法は 2 つあります。Bomgar サポートセッション中に、サポート技術スタッフが特定の目的で Jump Client をインストールすることができます。また、管理者は、より大規模に Jump Client を大量展開することができます。これらの 2 つのインストール方法は、以下で説明されています。

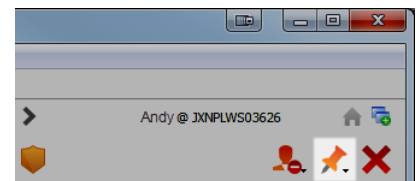
## 技術サポートセッション中

Jump Client は、技術サポートセッション中に目的に合わせてインストールすることができます。これにより、コンピュータが無人の場合でも、カスタマーサポート技術スタッフは後でこのコンピュータにアクセスする許可を得ます。このインストール方法はセッション固定としても知られており、**Jump Client として固定する** ボタンをクリックすることで実行できます。

**注:** ユーザーモードで固定された Jump Client は、そのユーザーがログインしている場合のみ利用できます。これと対照的に、管理者権限でサービスモードに固定された Jump Client は、どのユーザーがログインしていても、そのシステムを常に利用できるようになります。

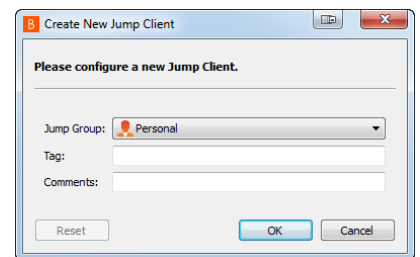
**注:** カスタマーサポート技術スタッフは、セッション固定を介して無人の Android デバイスにアクセスすることができます。詳しくは、[Android で技術サポートセッションの開始](http://www.bomgar.com/docs/connect/customer-client/android/android-support.htm) を [www.bomgar.com/docs/connect/customer-client/android/android-support.htm](http://www.bomgar.com/docs/connect/customer-client/android/android-support.htm) で参照してください。

1. 技術サポートセッションの中から、サポート技術スタッフコンソールの右上にあるセッションツールバーで **Jump Client として固定する** ボタンをクリックします。



2. ドロップダウンから、Jump Client を選択して展開する前にカスタマイズすることができます。

- Jump Clients を Jump グループから他のグループに移動するには、**Jump グループ** のドロップダウンメニューを使用します。Jump Clients を別の Jump グループへ移動する能力は、アカウント権限に依存します。
- さらに、新規または既存する**タグ**の名前を入力することで Jump Clients を整理します。選択した Jump Clients は、タグでまとめられます。それぞれが固定されている Jump グループに一覧表示されます。Jump Client をトップレベルの Jump グループに移動するには、このフィールドを空白にします。
- Jump Clients には、Jump Clients の並べ替え、検索、および識別をすばやく簡単に実行するための、名前および説明用の **コメント** フィールドが含まれています。
- 必要に応じて、**リセット** ボタンをクリックすることですべてのエントリをクリアできます。



3. セッション権限に応じて、お客様は、Jump Client のインストールを要求するメッセージを受け取ることができます。お客様は、要求を許可または拒否するように求められます。

4. Jump Client がインストールされると、リモートコンピュータがサポート技術スタッフコンソールの Jump インターフェイスに表示されます。新しい Jump Client を表示するには、インターフェイスを更新する必要があります。

## サポート前

Jump Client は、リモートアクセスの必要性を見越して、リモートコンピュータに事前にインストールすることができます。このインストール方法は、同時に 1 つ以上のシステムに適用することができます。Jump Client コマンドラインのインストーラには、実行時にスクリプトが Jump Client

のさまざまなパラメータの変更を許可するスイッチがあります。これにより、カスタム大量展開スクリプトを作成して、他のソースからの変数にブル、およびインストール時に **Jump Client** のパラメータを変更するために変数を使用することができます。

1. /login 管理用インターフェイスから、**Jump Client** に移動して **Jump Client インストーラの作成** をクリックします



2. システム管理 ツールを使用して **Jump Client** 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、直ちに **Jump Client** インストーラをダウンロードすることができます。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。**プラットフォーム** オプションは既定であり、お使いのオペレーティングシステムに適したインストーラに設定されます。別のオペレーティングシステムで **Jump Client** を展開する予定がある場合は、別のプラットフォームを選択することができます。
3. ダウンロード済みのインストーラを実行します。他の操作は必要ありません。



**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いない場合でも、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。

## 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>	<b>Jump Client</b> 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、 <b>Windows</b> または <b>Linux</b> 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、 <b>Jump Client</b> 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、 <b>Jump Client</b> 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、 <b>Jump Client</b> 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=w0dc3056g7ff8d1j68ee6wi6dhwzfeffgyezh7c40jc90 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。

### ヘッドレスの Linux システムへのインストール

Jump Client をグラフィカル ユーザー インタフェースの無いリモート Linux システムインストールするには、ヘッドレスの Linux Jump Client インストーラがダウンロードされていることを確認してから、次の手順に従います:

1. 好きな方法を使って、アクセスしたい各ヘッドレスの Linux システムに Jump Client インストーラファイルをプッシュします。
2. インストーラファイルがリモートシステムにプッシュされたら、ファイルをインストールするためにコマンド インターフェイスを使用して、任意のパラメータを指定します。
  - a. `--install-dir <path>` を使用して、書き込み権限のある場所に Jump Client をインストールします。この場所への書き込み権限を持っており、パスがまだ存在していないことが条件となります。以下に説明されているように、追加のパラメータもこの時に指定する必要があります。

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

- b. 特定のユーザー コンテキストでインストールしたい場合、`--user <username>` 因数をパスします。そのユーザーが存在し、Jump Client がインストールされるディレクトリへのアクセス権を持っている必要があります。この引数をパスしない場合、Jump Client は現在実行しているユーザー コンテキストでインストールされます。

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

### 重要!

ルート コンテキストで **Jump Client** をインストールすることは推奨されていません。現在のユーザーがルートのときにインストールしようとする、警告メッセージが表示され、プロセスの実行を必要とするユーザーをはっきりと指定するために、`--user <username>` をパスする必要があります。

- c. 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。

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

コマンドラインパラメータ	値	摘要
<code>--install-dir</code>	<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。
<code>--jc-jump-group</code>	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。
<code>--jc-tag</code>	<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。
<code>--jc-comments</code>	<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。

3. Jump Client のインストール後に、プロセスを開始する必要があります。Jump Client は、「インストーラの有効期間」で指定された期間内に最初の起動を実行する必要があります。

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

この init スクリプトは、`stop`、`restart`、および `status` 因数も受け入れます。Jump Client を確実に実行するため、`./init-script status` を使用することができます。

### 重要!

システムが再起動するときいつでも **Jump Client** を利用可能な状態にするため、ブート時に実行する `init-script start` を準備する必要があります。

4. Jump Client をアンインストールしたい場合は、アンインストール スクリプトを実行する必要があります。

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

**注:** 実行しているアンインストール スクリプトに加えて別々に、サポート技術スタッフ コンソールから **Jump Client** を削除する必要があります。これを行わないと、アクセスできないにも関わらず、**Jump Client** がサポート技術スタッフ コンソールに残ったままとまります。同様に、サポート技術スタッフ コンソールを介して **Jump Client** を削除することのみ、Linux システムに **Jump Client** ファイルを残したままでもアクセスされるのを防ぐことができます。

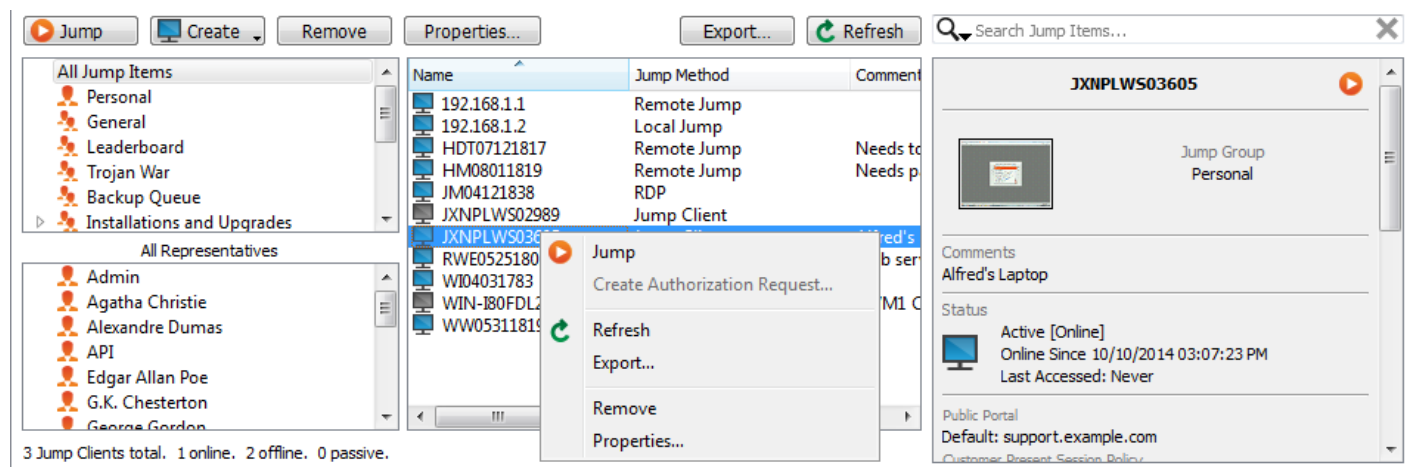
## Jump Client を介して技術サポート セッションを開始する

Jump Client がリモート コンピュータにインストールされた後、権限のあるユーザーはコンピュータが無人であっても、Jump Client を使ってそのコンピュータとのセッションを開始することができます。

### サポート技術 スタッフ コンソールから

サポート技術 スタッフ コンソールの Jump インターフェイスより、**更新**をクリック、または検索用語を入力して Jump Client が利用できるかを確認します。

**注:** Jump Client に加えて、ローカル RDP セッションの Jump ショートカットが表示される場合があります。総称して、Jump Client と Jump ショートカットは、Jump アイテムと呼ばれます。



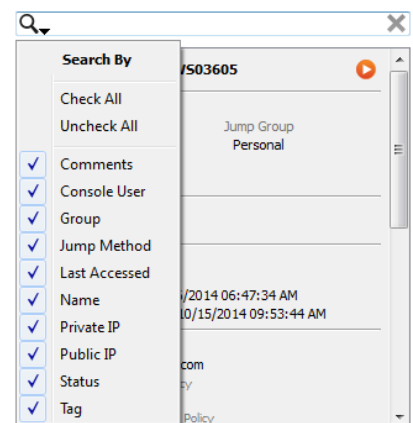
左側のペインで、固定 Jump Client を確認するための Jump グループを選択します。Jump アイテムはアクセスできるユーザー別(作成したユーザーのみ、またはユーザー全員)にグループ化されます。他のユーザーの個人 Jump グループに固定された Jump アイテムを確認する権限を持つことができます。Jump Client の検索機能から、**グループ、最終アクセス、名前、IP アドレス**などの特定条件を基に Jump Client を検索することができます。例えば、**コンソール ユーザー**を選択すると、現在リモートシステムにログインしている個人を検索することができます。選択したチームの Jump グループに属している個々のユーザーの Jump Client を表示することが許可されている場合、それらのユーザーは、左から2番目のペインに表示されます。

Jump グループにタグ付けされた Jump Client が含まれている場合、矢印が Jump グループ名の左側に表示されます。タグを表示または非表示にするには矢印をクリックします。

Jump Client の表示に加えて、複数のフィールドに基づいて検索することができます。検索フィールドに文字列を入力し、**Enter**を押します。検索しているフィールドを変更するには、虫眼鏡をクリックして任意の利用可能なフィールドのチェックを入れるか外します。検索フィールドには、コメント、コンソール ユーザー、グループ、Jump 方法、最終アクセス日時、名前、プライベートIP、パブリックIP、ステータス、およびタグが含まれます。

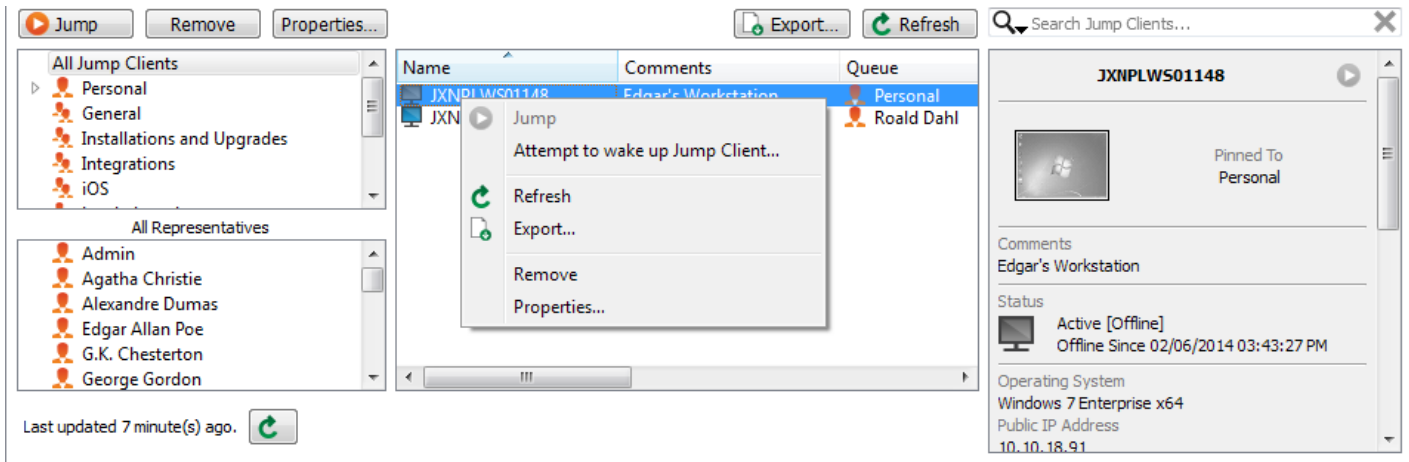
Jump Client に関するより詳しい統計情報を表示するには、Jump Client を選択します。利用可能な統計情報は右側のペインに表示されます。

セッションを開始するには、Jump Client をダブルクリックするか、Jump Client を選択して **Jump** ボタンをクリックします:





- Jump インターフェイスの上部
- Jump Client の右クリックメニュー
- Jump Client 統計情報ペインの一番上

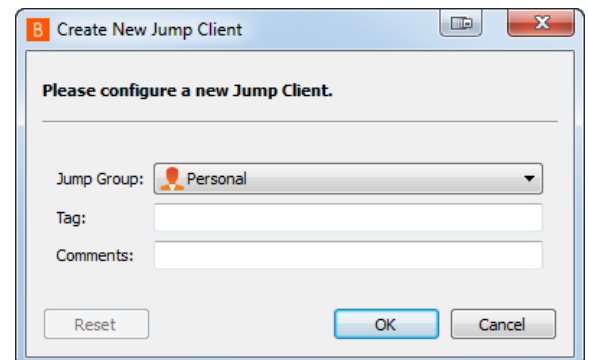


リモートシステムにアクセスする必要がなくなった場合、Jump Client を選択して削除 ボタンをクリックするか、Jump Client の上で右クリックメニューから削除を選択します。それらをすべて同時に削除するために、複数の Jump Clients を選択することができます。

**注:** リモートユーザーが Jump Client を手動でアンインストールすると、そのコンピュータにはアクセスできなくなりますが、前回の更新からの統計はキューに表示されたままになります。Jump Client がオフラインになり、180 日間 Bomgar のサイトに接続されない場合、自動的に対象のコンピュータからアンインストールされ、Jump インターフェイスから削除されます。

既存の Jump Clients を整理および管理するには、1 つ以上の Jump Clients を選択し、[プロパティ]をクリックします。

Jump Client のプロパティは、4 ページの [技術サポートセッション中またはサポート前に Jump Client を展開する](#)のセクションで説明されています。



## 付属文書: Jump Client エラー メッセージ リファレンス

この付属文書は、Jump Client で作業中に発生する可能性があるエラー メッセージのリファレンスを提供します。以下は、各動作中に発生する可能性があるエラー メッセージと共に Jump Client で起きる可能性のあるアクションの一覧です。各エラー メッセージには、簡単な説明が記載されています。

アクション	エラー メッセージ	説明と再現ノート
セッション内から Jump Client を固定する	このサイトで展開可能な Jump Client の合計数に達しました。	ビルドの上限に達しています。
	このサイトで展開可能なアクティブな Jump Client の合計数に達しました。	ビルドの上限に達しています。
	技術サポートセッションには、すでに保留されている固定リクエストがあります。	競合状態(複製は UI 限定です)。
	サポートクライアントはすでに固定されています。	競合状態(複製は UI 限定です)。
	サポート会議では、カスタマーは見つかりませんでした。	競合状態(複製は UI 限定です)。
	サポート会議のカスタマーはオンラインではありません。	競合状態(複製は UI 限定です)。
大量展開ウィザードによる Jump Client の展開	このサイトで展開可能な Jump Client の合計数に達しました。	ビルドの上限に達しています。
	このサイトで展開可能なアクティブな Jump Client の合計数に達しました。	ビルドの上限に達しています。
Jump 以外の操作(コメント設定など)を Jump Client で行う	この Jump Client は存在しません。	競合状態: Jump Client は削除されていますが、別のサポート技術スタッフ コンソールが通知を受ける前に、その Jump Client へ Jump を試行しました。
	この Jump Client はオフラインです。	競合状態: Jump Client はオフライン状態ですが、サポート技術スタッフ コンソールが通知を受ける前に、その Jump Client へ Jump を試行しました。
	指定された Jump Client はアンインストールされました。	競合状態: Jump Client はアンインストールされましたが、サポート技術スタッフ コンソールが通知を受ける前に、その Jump Client へ Jump を試行しました。
	アクティブな Jump Client 数の上限に達しました。	パッシブからアクティブに変更した際にビルドの上限に達しました。
Jump 中	サーバーは現在ビジー状態です。後でもう一度やり直してください。	20 人以上のユーザーがそれぞれの Jump Client で同時にセッションを開始しています。
	技術サポートセッションの起動中に内部エラーが発生しました。	アクティブな Jump Client の起動時に内部エラーが発生しました。
	技術サポートセッションの生成試行中、内部操作に時間がかかりすぎています。	アクティブな Jump Client の起動時に内部エラーが発生しました。
	アクティブな Jump Client が接続されていません。	競合状態: サポート技術スタッフ コンソールが通知を

アクション	エラー メッセージ	説明と再現ノート
		受ける前に、アクティブな Jump Client が切断されました。
	Jump Client への接続試行中にタイムアウトしました。	ホスト名または IP アドレスへの接続に時間がかかりすぎました。
	Jump Client はユーザーによって無効化されたため、今回のセッションは開始が許可されません。	Jump Client はリモートコンピュータ上で無効化されました。
	Jump Client は異なるバージョンを実行しており、アップグレードは試行されません。アップグレードの完了後に再度お試しください。	Bomgar のバージョンが一致しません。これにより、アップグレードを引き起こすチェックインの原因となります。
	この Jump Client は存在しません。	競合状態:Jump Client は削除されていますが、別のサポート技術スタッフコンソールが通知を受ける前に、その Jump Client へ Jump を試行しました。
	この Jump Client はオフラインです。	競合状態:Jump Client はオフライン状態ですが、サポート技術スタッフコンソールが通知を受ける前に、その Jump Client へ Jump を試行しました。
	指定された Jump Client はアンインストールされました。	競合状態:Jump Client はアンインストールされましたが、サポート技術スタッフコンソールが通知を受ける前に、その Jump Client へ Jump を試行しました。