

BOMGAR™

**Bomgar Connect
Guia Administrativo 16.1**

Conteúdo

Interface Administrativa de Conexão	3
Faça Logon no Guia da Interface Administrativa	4
Status: Visualize Detalhes do Software Bomgar Connect	5
Minha Conta: Baixe o Console de Suporte Técnico e Altere Senha e Nome do Usuário	6
Jump Clients: Instalar Jump Clients para Acesso sem Operador	8
Usuários: Adicione Permissões de Usuário para um Técnico de Suporte ao Cliente ou Administrador	10
Suporte Técnico: Relatório sobre Atividades de Apresentações e Sessão	13
Portal de Suporte Técnico: Métodos de Início de Sessão e Personalização de Logotipo	15
Isenção de Responsabilidade, Restrições de Licenciamento e Suporte Técnico para Bomgar Connect	17

Interface Administrativa de Conexão

Este guia oferece uma visão detalhada do **/login** e foi elaborado para ajudá-lo a administrar os usuários do Bomgar e o seu software Bomgar. **/login** atua como ponto central de administração para o software Bomgar e permite que você se conecte de qualquer lugar com acesso à Internet para fazer o download do console de suporte técnico.

Se precisar de assistência, entre em contato com o Suporte Técnico Bomgar em help.bomgar.com.

Faça Logon no Guia da Interface Administrativa

Logon

Conecte-se à interface administrativa do usuário acessando a URL do seu site (p.ex. example.bomgarconnect.com) seguida por **/login**. A interface administrativa do usuário permite que os administradores criem contas de usuário e configurem as definições do software.

Nome de Usuário Padrão: **admin**

Senha Padrão: **password**

Esqueceu a Senha?

Se a redefinição da senha tiver sido ativada na página **/login > Usuários**, este link será visível. Para redefinir a sua senha, clique no link, insira seu nome de usuário e responda corretamente sua pergunta de segurança. Administradores não podem redefinir suas próprias senhas usando a pergunta de segurança.

Status: Visualize Detalhes do Software Bomgar Connect

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

Status do Site

A página principal da interface do Bomgar Connect /login fornece uma visão geral das estatísticas do seu site Bomgar. Ao contatar o Suporte Técnico Bomgar para a resolução de problemas, você pode ser solicitado a enviar por e-mail uma imagem de tela desta página.

Fuso Horário

Um administrador pode selecionar o fuso horário correto a partir de um menu flutuante, configurando a data e a hora corretas para a região selecionada.

Total de Jump Clients Ativos Permitidos

Reveja o número total de Jump Clients permitidos no seu sistema. Se você precisar de mais Jump Clients, [contate a Bomgar](#).

Nota: Jump Clients são um complemento que pode ser comprado separadamente do seu software Bomgar Connect. Para mais informações sobre comprar um complemento, contate o setor de Vendas da Bomgar em www.bomgar.com/contact.

Licenças de Usuário Nomeadas

Veja o número de licenças disponíveis no seu site da Bomgar. Se precisar de mais licenças, [contate a Bomgar](#).

Reiniciar

Você pode reiniciar o software Bomgar de forma remota. Reinicie seu software somente se receber instruções para fazer isto por parte do Suporte Técnico Bomgar.

O Software do Cliente foi Compilado para Tentar

Este é o nome do host ao qual o seu software cliente Bomgar se conecta. Se o nome do host tentado pelo software cliente precisar mudar, notifique o Suporte Técnico Bomgar das mudanças necessárias para que o Suporte Técnico possa fazer a atualização de software.

Técnicos de Suporte ao Cliente Conectados

Visualize uma lista de técnicos de suporte ao cliente conectados ao console de suporte técnico, juntamente com seu tempo de login e se eles estão realizando sessões de suporte técnico ou apresentação.

Encerrar

Você pode encerrar a conexão de um técnico de suporte ao cliente no console de suporte técnico.

Minha Conta: Baixe o Console de Suporte Técnico e Altere Senha e Nome do Usuário

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

Console de Suporte Técnico da Bomgar

Escolha a Plataforma

Escolha o sistema operacional no qual você deseja instalar este software. Este menu suspenso tem como padrão o instalador apropriado detectado para seu sistema operacional.

Download do Console de Suporte Técnico da Bomgar

Baixe o instalador do console de suporte técnico Bomgar para fornecer suporte técnico remoto.

Para administradores de sistema que precisam enviar o instalador de console a um grande número de sistemas, o Microsoft Installer pode ser usado com ferramenta de gerenciamento de sistemas preferencial. No seu prompt de comando, ao compor o comando para instalar o console usando um MSI, mude para o diretório onde o MSI foi baixado e insira o comando incluído na página **Minha Conta**.

Você pode incluir parâmetros opcionais na sua instalação MSI.

- **INSTALLDIR=** aceita qualquer caminho de diretório válido onde você queira que o console seja instalado.
- **RUNATSTARTUP=** aceita **0** (padrão) ou **1**. Se você inserir **1**, o console será executado todas as vezes em que o computador iniciar.
- **ALLUSERS=** aceita **""** ou **1** (padrão). Se você inserir **1**, o console será instalado para todos os usuários no computador; caso contrário, só instalará para o usuário atual.
- **SHOULDAUTOUPDATE=1** Se for instalar apenas para o usuário atual, você pode optar por ter o console automaticamente atualizado sempre que o site for atualizado inserindo um valor de **1**; um valor de **0** (padrão) não atualizará automaticamente e o console precisará ser reinstalado manualmente sempre que o site for atualizado. Se você instalar o console para todos os usuários, ele não será automaticamente atualizado.

Alterar sua Senha

A Bomgar recomenda mudar regularmente a senha.

Nome do Usuário, Senha Atual, Nova Senha

Verifique que você está conectado na conta da qual você quer mudar a senha e insira sua senha atual. Crie e confirme uma nova senha para sua conta. A senha pode ser definida para o que você escolher, contanto que a sequência de caracteres tenha pelo menos 8 caracteres e uma letra maiúscula, uma letra minúscula, um número e um caractere especial.

Alterar seu Nome de Exibição

Nome de Exibição

Este é seu nome como exibido para os clientes, em relatórios de transcrição de bate-papo e assim por diante.

Alterar sua Pergunta de Segurança/Resposta

Pergunta de Segurança e Resposta

A pergunta e resposta de segurança permitem que um usuário não administrador redefina uma senha esquecida depois de fornecer a resposta correta à pergunta. Senhas podem ser redefinidas somente se um **Pergunta de Segurança** e uma **Resposta de Segurança** tiver sido definida por um usuário não administrador.

Jump Clients: Instalar Jump Clients para Acesso sem Operador

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

Nota: Jump Clients são um complemento que pode ser comprado separadamente do seu software Bomgar Connect. Para mais informações sobre comprar um complemento, contate o setor de Vendas da Bomgar em www.bomgar.com/contact.

Assistente de Implantação em Massa do Jump Client

O Assistente de implantação em massa permite que administradores e usuários privilegiados implantem Jump Clients em um ou mais computadores remotos para acesso automático posterior.

Ajuda de Implantação em Massa

Para administradores de sistema que precisam enviar o instalador do Jump Client a um grande número de sistemas, o executável do Windows, do Mac ou Linux ou o Windows MSI podem ser usados com a sua ferramenta de gerenciamento de sistemas preferida. Você pode incluir um caminho de diretório válido onde deseja que o Jump Client seja instalado. Você também pode definir certos parâmetros de instalação específicos conforme suas necessidades. Estes parâmetros podem ser especificados tanto para MSI quanto para EXE usando uma ferramenta de administração de sistemas ou a interface de linha de comando. Se a instalação falhar, veja o registro de log de eventos do sistema operacional quanto a erros de instalação.

Parâmetro de Linha de Comando	Valor	Descrição
--install-dir	<directory_path>	Especifica um novo diretório que permite gravação no qual instalar o Jump Client. É suportado somente em Windows e Linux. Quando definir um diretório de instalação personalizado, certifique-se de que o diretório que você está criando não exista e que ele esteja em um local que permita gravação.
--jc-jump-group	nome do usuário:<username>	Este parâmetro de linha de comando define o grupo do Jump Client para um usuário específico.
--jc-tag	<nome-etiqueta>	Este parâmetro de linha de comando define as etiquetas do Jump Client.
--jc-comments	<comments ... >	Este parâmetro de linha de comando define os comentários do Jump Client.

Nota: Ao implantar um instalador MSI no Windows usando o comando `msiexec`, os parâmetros acima podem ser especificados por:

1. Removendo traços iniciais (-)
2. Convertendo os traços restantes em sublinhado (_)
3. Atribuindo um valor usando um sinal de igual (=)

Exemplo:

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

A única exceção a esta regra é **installdir**, que tem um traço na versão EXE mas nenhum traço na versão MSI.

Descarregar ou Instalar Cliente Agora

Plataforma

Escolha o sistema operacional no qual você deseja instalar este software. Este menu suspenso tem como padrão o instalador apropriado detectado para seu sistema operacional.

Observe que ao contrário do console de suporte técnico, os Jump Clients instalados de uma MSI fazem atualização automática.

Nota: Para instalar um Jump Client em modo de serviço em um sistema Linux, o Jump Client deve ser instalado como raiz. Isto NÃO fará o Jump Client executar como raiz. Um Jump Client de modo de serviço permite ao usuário iniciar uma sessão mesmo que nenhum usuário remoto esteja conectado, e também fazer o logout do usuário remoto atual e depois o logon com credenciais diferentes. Um Jump Client Linux instalado em modo usuário não pode ser elevado em uma sessão.

Descarregar/Instalar

Você pode baixar o instalador imediatamente se planeja distribuí-lo usando uma ferramenta de gerenciamento de sistemas ou se estiver no computador que precisa acessar posteriormente.

Implantar para Destinatários de Email

Email

Você também pode enviar o instalador por e-mail para um ou mais usuários remotos. Vários destinatários podem instalar o cliente do mesmo link.

Usuários: Adicione Permissões de Usuário para um Técnico de Suporte ao Cliente ou Administrador

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

Contas de Usuário

Consulte as informações sobre todos os usuários que tenham acesso ao seu site Bomgar.

Criar Novo Usuário, Editar, Excluir

Crie, modifique ou remova um usuário existente. Você não pode excluir sua própria conta.

Pesquisar

Pesquise as contas de usuário com base no nome do usuário e no nome da exibição.

Redefinir

Se um usuário fizer uma ou mais tentativas de logon sem sucesso, clique no botão **Redefinir** ao lado do seu nome para redefinir o número de volta a 0.

Usuário :: Adicionar ou Editar

Configurações de Usuário

Nome do Usuário

Identificador único usado para conexão.

Nome de Exibição

O nome do usuário como mostrado no site público, em bate-papos, etc.

Senha

Senha usada com o nome de usuário para fazer conexão. A senha pode ser definida para o que você escolher, contanto que a sequência de caracteres tenha pelo menos 8 caracteres e uma letra maiúscula, uma letra minúscula, um número e um caractere especial.

A Senha Expira em

Faz a senha expirar após uma determinada data ou nunca expirar.

Pergunta e Resposta de Segurança

A pergunta e resposta de segurança permitem que um usuário não administrador redefina uma senha esquecida depois de fornecer a resposta correta à pergunta. Senhas podem ser redefinidas somente se um **Pergunta de Segurança** e uma **Resposta de Segurança** tiver sido definida por um usuário não administrador.

Configurações de Conta

Data da Última Autenticação

A data e o horário em que este usuário fez logon pela última vez.

Conta Desativada

Desativa a conta para que o usuário não possa fazer a conexão. Desativar **NÃO** exclui a conta.

Permissões

Administrador

Concede ao usuário todos os direitos administrativos.

Autorizado a Visualizar Relatórios de Sessão

Autoriza usuário a visualizar relatórios de sessão.

Permissões do Técnico de Suporte ao Cliente

Suporte Técnico: Tecnologia Jump

Métodos de Jump Permitidos

Permite que o usuário aplique Jump a computadores usando **Jump Clients** e/ou **RDP Local pela rede local**.

Permissões do Item de Jump: Autorizado a iniciar sessões a partir de todos Itens de Jump no sistema

Permite ao usuário iniciar sessões a partir de todos Itens de Jump no sistema. Se a caixa **Todos os Grupos de Jump no Sistema** estiver marcada, usuários também têm permissão para implementar, remover e modificar itens de Jump em todos os grupos de Jump.

Permissões de Sessão

Compartilhamento de Tela

Compartilhamento de Tela

Permite que o usuário controle e visualize a tela remota.

Anotações

Permite ao usuário usar ferramentas de anotação para desenhar na tela do sistema remoto.

Transferência de Arquivo

Transferência de Arquivo

Permite que o usuário carregue e baixe arquivos do sistema remoto.

Outras Ferramentas

Elevação

Permite ao usuário tentar elevar o cliente para executar o serviço com direitos administrativos no sistema remoto.

Fixando/Desfixando Jump Clients

Permite que o usuário fixe ou desafixe um Jump Client durante uma sessão. Esta habilidade é dependente de ter **Autorizado a implementar, remover e modificar Jump Clients** definido para **Todos Grupos de Jump dentro do Sistema**.

Configurações de Aviso

Selecione se os clientes devem ser questionados a aprovar acesso ao sistema em sessões com ou sem o operador.

Suporte Técnico: Relatório sobre Atividades de Apresentações e Sessão

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

Relatórios :: Suporte Técnico

Os administradores e utilizadores com privilégios podem gerar relatórios vastos e abrangentes e aplicar filtros específicos para personalizar informações com base nas suas necessidades individuais.

Filtros

Aplique as opções de filtro conforme necessário para obter relatórios personalizados. Ativa um ou mais filtros à sua escolha, mas serão apresentadas apenas as sessões que corresponderem a todos os filtros.

ID da Sessão ou Número de Sequência

Este identificador único requer a especificação do ID (LSID) ou o número de sequência da sessão única pretendida. Não é possível combinar este filtro com outros.

Intervalo de Datas

Selecione uma data de início para a qual obter dados de relatório. Em seguida, selecione o número de dias para os quais obter seu relatório ou uma data final.

Cliente

Filtre sessões por nome do cliente, nome do computador, IP público ou IP privado.

Técnico de Suporte ao Cliente

Utilize o menu suspenso para escolher o tipo de participação de técnico de suporte ao cliente que você pretende incluir. Escolha sessões em que qualquer técnico de suporte ao cliente tenha ingressado ou que nenhum técnico de suporte ao cliente tenha ingressado ou de que um técnico de suporte ao cliente específico tenha participado.

Relatório da Sessão de Suporte Técnico

Exiba todas as sessões que correspondem aos critérios especificados na página anterior. Os relatórios de sessão incluem informações básicas da sessão, além de links para detalhes da sessão, transcrições de bate-papo e gravações em vídeo de compartilhamento de tela.

Nota: Para gravar a sessão é preciso adquirir um complemento. Contate info@bomgar.com para mais informações.

Detalhe da Sessão de Suporte Técnico

Relatórios de sessões apresentam um registro detalhado de toda a transcrição da conversa, o número de arquivos transferidos, permissões solicitadas e concedidas. Outras informações incluem duração da sessão, nomes de computador local e remoto e endereços IP. Os relatórios podem ser visualizados online ou baixados para o seu sistema local.

Se a gravação de sessão estiver ativada, veja uma reprodução em vídeo de sessões individuais, incluindo legendas de quem estava no controle do mouse e do teclado em um determinado momento durante a sessão. Todos os registros são armazenados em um formato não processado e convertidos em um formato comprimido quando visualizados ou baixados.

Relatórios :: Apresentações

Início do Intervalo, Duração, Final do Intervalo

Selecione uma data de início para a qual obter dados de relatório. Em seguida, selecione o número de dias para os quais obter seu relatório ou uma data final.

Relatório da Apresentação :: Todas as Apresentações

Exiba todas as apresentações que correspondem aos critérios especificados na página anterior. Relatórios de apresentação incluem informações de apresentação básicas junto de links para os detalhes da apresentação, transcrições de bate-papo e gravações de vídeo.

Nota: Para gravar a sessão é preciso adquirir um complemento. Contate info@bomgar.com para mais informações.

Detalhes da Sessão de Apresentação

Os detalhes da sessão de apresentação incluem o nome do apresentador, IPs público e privado, marcação de horário de início/fim da sessão, assim como eventos da sessão, como entrada e saída de membros e a hora que isso ocorreu.

Portal de Suporte Técnico: Métodos de Início de Sessão e Personalização de Logotipo

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

Métodos de Início de Sessão

Exibir Lista de Técnicos de Suporte ao Cliente

A lista de técnicos de suporte ao cliente exibe os nomes de todos os técnicos de suporte ao cliente conectados, classificados de acordo com o número da exibição. Quando um cliente clica em um nome e executa o cliente, uma sessão aparece imediatamente na fila de espera pessoal do técnico de suporte ao cliente. Se **Iniciar Sessão Usando Clique-para-Bater-Papo** estiver selecionado, as sessões iniciadas com este método devem iniciar como bate-papos na Web, e não com o cliente completo.

Exibir Lista de Apresentação

A lista de apresentação exibe apresentações ativas. Para uma apresentação ser listada aqui, o técnico de suporte ao cliente deverá ter iniciado a apresentação e selecionado para mostrar a apresentação para o site público. Quando um cliente clica no nome de uma apresentação e executa o cliente, ele imediatamente entra nessa apresentação.

Exibir Formulário de Código de Sessão

O formulário de código de sessão permite aos usuários iniciar uma sessão inserindo um código de sessão fornecido por um técnico de suporte ao cliente. Sessões iniciadas desta forma vão para uma fila de espera geral, disponível para todos os técnicos de suporte ao cliente. Se **Iniciar Sessão Usando Clique-para-Bater-Papo** estiver selecionado, as sessões iniciam como bate-papos na Web, e não com o cliente completo.

Exibir Botão Conectar Agora

Se ativado, um botão **Conectar Agora** aparece no portal público, permitindo que clientes acessem, de forma simples e com apenas um passo, um técnico de suporte ao cliente disponível. Se **Iniciar Sessão Usando Clique-para-Bater-Papo** estiver selecionada, as sessões iniciam como bate-papos na Web, e não com o cliente completo.

Cliente :: Faixa de Janela de Bate-Papo

Você pode carregar um arquivo de imagem personalizado para servir como faixa de janela de bate-papo do cliente.

A partir do **Cliente :: Faixa de Janela de Bate-Papo**, seção na página **Portal de Suporte Técnico**, clique em **Escolher Arquivo** para selecionar a imagem da nova faixa e depois clique em **Carregar**.

Nota: Essa imagem deve ter um arquivo Bitmap Windows (.bmp) de 256 cores (8 bits) e 480 pixels de largura. A altura recomendada é de 40 pixels.

Depois que o arquivo tiver sido carregado, todas as novas sessões vão passar a usar essa imagem. Sessões em execução no momento não serão afetadas.

Nota: A faixa de janela de bate-papo pode ser revertida para o padrão clicando em **Reverter para Padrão**.

Cliente Participante da Apresentação :: Faixa de Janela de Bate-Papo

Você pode carregar um arquivo de imagem personalizado para servir como banner da janela de bate-papo de participante da apresentação.

A partir do **Cliente Participante da Apresentação :: Faixa de Janela de Bate-Papo**, seção na página **Portal de Suporte Técnico**, clique em **Escolher Arquivo** para selecionar a imagem da nova faixa e depois clique em **Carregar**.

Nota: Essa imagem deve ter um arquivo Bitmap Windows (.bmp) de 256 cores (8 bits) e 480 pixels de largura. A altura recomendada é de 40 pixels.

Depois que o arquivo tiver sido carregado, todas as novas sessões vão passar a usar essa imagem. Sessões em execução no momento não serão afetadas.

Nota: A faixa de janela de bate-papo pode ser revertida para o padrão clicando em **Reverter para Padrão**.

Isenção de Responsabilidade, Restrições de Licenciamento e Suporte Técnico para Bomgar Connect

Isenção de Responsabilidade

Este documento é fornecido somente para fins informativos. A Bomgar Corporation pode alterar este conteúdo sem aviso prévio. Não oferecemos garantia de que este documento não contém erros, nem está sujeito a quaisquer outras garantias ou condições, expressas verbalmente ou implícitas na lei, incluindo garantias e condições de comercialização ou adequação a um propósito específico. A Bomgar Corporation especificamente se isenta de qualquer responsabilidade relativa a este documento e nenhuma obrigação contratual será formada direta ou indiretamente por este documento. As tecnologias, a funcionalidade, os serviços e os processos descritos aqui estão sujeitos a alterações sem aviso prévio.

BOMGAR, BOMBGAR BOX, mark B, JUMP e UNIFIED REMOTE SUPPORT são marcas comerciais da Bomgar Corporation; outras marcas comerciais mostradas são propriedade de seus respectivos proprietários.

Restrições de licenciamento

Uma licença de Bomgar Connect permite que um técnico de suporte ao cliente por vez solucione problemas em um número ilimitado de computadores remotos, com ou sem assistência.

Suporte Técnico

Na Bomgar, nós temos o compromisso de oferecer a mais alta qualidade de serviço assegurando que os nossos clientes tenham tudo o que precisam para operar com máxima produtividade. Se precisar de assistência, entre em contato com o Suporte Técnico Bomgar em help.bomgar.com.