

BOMGAR™

**Bomgar Connect
Guia Jump Client**

Conteúdo

Guia de Conexão de Jump Client: Acesso sem Operador a Sistemas em Qualquer Rede	3
Implantar Jump Clients durante uma Sessão de Suporte Técnico ou antes do Suporte Técnico	4
Durante uma sessão de suporte técnico	4
Antes do Suporte Técnico	5
Ajuda de Implantação em Massa	5
Instalação em Sistemas Linux sem Monitor	6
Iniciar uma Sessão de Suporte Técnico através de um Jump Client	8
Do Console de Suporte Técnico	8
Apêndice: Referência de Mensagem de Erro do Jump Client	10

Guia de Conexão de Jump Client: Acesso sem Operador a Sistemas em Qualquer Rede

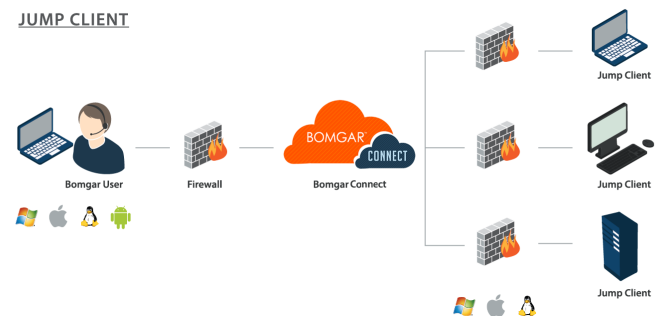
Nota: Jump Clients são um complemento que pode ser comprado separadamente do seu software Bomgar Connect. Para mais informações sobre comprar um complemento, contate o setor de Vendas da Bomgar em www.bomgar.com/contact.

Com a Tecnologia Jump Bomgar, um usuário pode acessar e controlar computadores remotos e sem operador em qualquer rede. A Tecnologia Jump é integrada às ofertas de software Bomgar. Porque o Bomgar Connect foi licenciado por técnico de suporte ao cliente ativo, e não por sistema remoto, a Tecnologia Jump é uma forma com bom custo-benefício de alcançar cada dispositivo em sua organização.

Um Jump Client é um aplicativo instalável que permite ao usuário acessar um computador remoto, independentemente da sua localização. O computador remoto não precisa residir em uma rede conhecida. Os Jump Clients estão conectados de forma persistente ao aplicativo, ajudando a você alcançar sistemas em redes remotas em qualquer lugar do mundo. Ao pré-instalar Jump Clients em sistemas remotos, um usuário pode estabelecer sessões com computadores Windows, Mac e Linux sem operador.

Os Jump Clients são vendidos em grupos de 25. Se você precisar de mais Jump Clients, visite www.bomgar.com/Contact.

Se precisar de mais de 1000 Jump Clients, contate Vendas Bomgar



Implantar Jump Clients durante uma Sessão de Suporte Técnico ou antes do Suporte Técnico

Existem duas maneiras de instalar um Jump Client. Durante uma sessão de suporte técnico Bomgar, um Jump Client pode ser instalado ad hoc pelo técnico de suporte ao cliente. Alternativamente, um administrador pode implantar Jump Clients em lote para uma distribuição maior. Esses dois métodos de instalação são descritos abaixo.

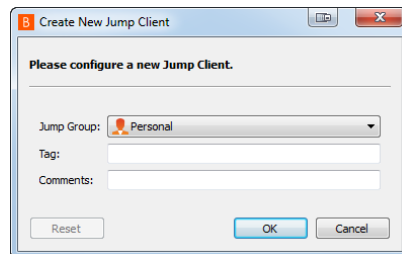
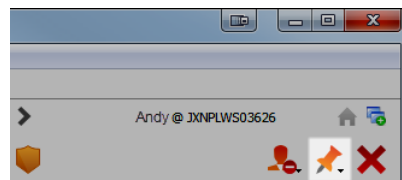
Durante uma sessão de suporte técnico

Um Jump Client pode ser instalado ad hoc durante uma sessão de suporte técnico. Isso permitirá que o técnico de suporte ao cliente acesse esse computador posteriormente, mesmo se o computador estiver sem operador. Esse método de instalação também é conhecido como fixação de sessão e é conseguido clicando-se no botão **Fixar como Jump Client**.

Nota: Um Jump Client fixado no modo de usuário está disponível apenas quando esse usuário estiver conectado. Por outro lado, um Jump Client fixado no modo serviço, com permissões elevadas, permitirá que o sistema esteja sempre disponível, independentemente de qual usuário esteja conectado.

Nota: Técnicos de Suporte ao Cliente podem acessar dispositivos Android sem presença de operador através da fixação de sessão. Para saber mais, veja [Iniciar uma Sessão de Suporte Técnico Android](http://www.bomgar.com/docs/connect/customer-client/android/android-support.htm) em www.bomgar.com/docs/connect/customer-client/android/android-support.htm.

1. De uma sessão de suporte técnico, clique no botão **Fixar como Jump Client** na barra de ferramentas da sessão no canto superior direito do console de suporte técnico.
2. No menu suspenso, você pode optar por personalizar o Jump Client antes de implantá-lo.
 - a. Mova os Jump Clients de um Grupo de Jump para outro usando o menu suspenso **Grupo de Jump**. A habilidade de mover Jump Clients de ou para diferentes Grupos de Jump depende das permissões da sua conta de usuário.
 - b. Organize mais ainda os Jump Clients inserindo o nome de uma **Etiqueta** nova ou existente. Embora os Jump Clients selecionados fiquem agrupados na mesma etiqueta, eles continuarão a ser listados no Grupo de Jump onde cada um está associado. Para voltar a colocar um Jump Client no respectivo Grupo de Jump de nível superior, deixe este campo em branco.
 - c. Os Jump Clients também incluem um campo **Comentários** para um nome ou descrição, o que torna mais rápida e fácil a classificação, pesquisa e identificação dos Jump Clients.
 - d. Se necessário, clicar no botão **Redefinir** limpa todas as entradas.
3. Dependendo das permissões da sessão, o cliente pode receber uma mensagem de que você está pedindo para instalar um Jump Client. O cliente será solicitado a permitir ou rejeitar o pedido.
4. Quando o Jump Client for instalado, o computador remoto aparecerá na interface Jump do console de suporte técnico. Você pode ter que atualizar a interface para ver o novo Jump Client.



Antes do Suporte Técnico

Os Jump Clients podem ser pré-instalados em computadores remotos em antecipação da necessidade de acesso remoto. Este método de instalação pode ser aplicado a um sistema ou a múltiplos sistemas simultaneamente. O instalador de linha de comando do Jump Client tem interruptores que permitem a um script modificar uma variedade de parâmetros do Jump Client quando executado. Isto permite a você criar scripts de implantação em lote personalizados para obter variáveis de outras fontes e usá-las para modificar os parâmetros do Jump Client no momento de instalação.

1. Na interface administrativa de /login, vá para **Jump Clients** e clique em **Criar Instalador de Jump Client**



2. Você pode baixar imediatamente o instalador de Jump Client se planeja distribuí-lo usando uma ferramenta de gerenciamento de sistemas ou se estiver no computador que precisa acessar posteriormente. Você também pode enviar o instalador por e-mail para um ou mais usuários remotos. Vários destinatários podem instalar o cliente do mesmo link. A opção **Plataforma** tem como padrão o instalador apropriado do seu sistema operacional. Você pode selecionar uma plataforma diferente se planeja implantar o Jump Client em um sistema operacional diferente.
3. Execute o instalador baixado. Nenhuma outra ação é necessária.



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.

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=w0dc3056g7ff8d1j68ee6wi6dhwzefgggyezh7c40jc90 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.

Instalação em Sistemas Linux sem Monitor

Para instalar um Jump Client em um sistema Linux remoto sem interface de usuário gráfica, baixe o instalador para Linux sem Monitor de Jump Client e siga os passos adicionais abaixo:

1. Usando seu método preferido, envie o arquivo do instalador de Jump Client para cada sistema Linux sem monitor que você deseja acessar.
2. Quando o arquivo do instalador estiver no sistema remoto, use uma interface de comando para instalar o arquivo e especificar os parâmetros desejados.

- a. Instale o Jump Client em um local no qual você tenha permissão para gravar, usando `--install-dir <caminho>`. Você deve ter permissão para gravar neste local e o caminho não deve existir anteriormente. Todos os outros parâmetros também devem ser especificados neste momento, como descrito abaixo.

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

- b. Se quiser instalar sob um contexto de usuário específico, você pode passar o argumento `--user <nome_do_usuario>`. O usuário deve existir e ter direitos ao diretório em que o Jump Client está sendo instalado. Se você não passar este argumento, o Jump Client se instala sob o contexto do usuário que está executando atualmente.

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

IMPORTANTE!

Não é recomendável instalar o Jump Client sob o contexto de root. Se tentar instalar quando o usuário atual for root, você receberá uma mensagem de aviso e tem que passar `--user <nome_do_usuario>` para especificar explicitamente o usuário no qual o processo deve executar.

- c. 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.

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

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.

3. Após instalar o Jump Client, você deve iniciar o seu processo. O Jump Client deve ser iniciado pela primeira vez no intervalo de tempo especificado por **O Instalador É Válido Para**.

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

Este script init também aceita os argumentos `stop`, `restart` e `status`. Você pode usar `./init-script status` para ter certeza de que o Jump Client está em execução.

IMPORTANTE!

Você também deve organizar para que `init-script start` seja executado na inicialização para que o Jump Client permaneça disponível sempre que o sistema reiniciar.

4. Se quiser desinstalar o Jump Client, você deve executar o seu script de desinstalação.

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

Nota: Em separado e juntamente com a execução do script de desinstalação, você deve remover o Jump Client através do console de suporte técnico. Caso contrário, o Jump Client permanecerá no console de suporte técnico, embora não seja mais acessível. Da mesma forma, remover o Jump Client somente através do console de suporte técnico impede que ele seja acessado, mas mantém os arquivos do Jump Client no sistema Linux.

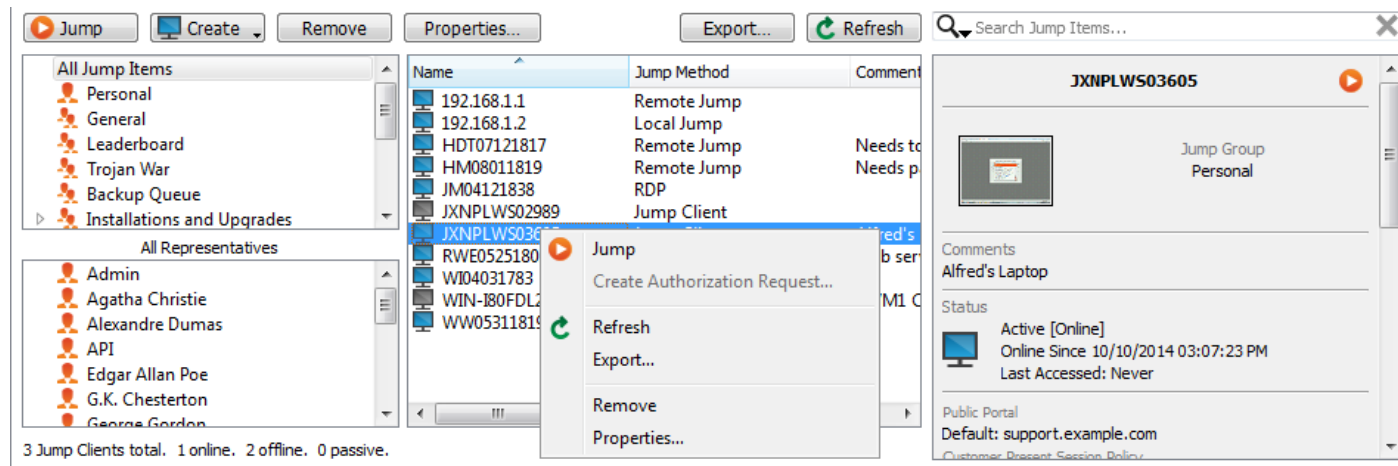
Iniciar uma Sessão de Suporte Técnico através de um Jump Client

Quando um Jump Client tiver sido instalado em um computador remoto, usuários permitidos podem usar o Jump Client para iniciar uma sessão com esse computador, mesmo que o computador esteja sem operador.

Do Console de Suporte Técnico

A partir da interface Jump do console de suporte técnico, clique em **Atualizar** ou insira uma frase de busca para ver os Jump Clients disponíveis para você.

Nota: Além dos Jump Clients, você também pode ver atalhos de Jump para sessões de RDP local. Coletivamente, Jump Clients e atalhos de Jump são referenciados como Itens de Jump.

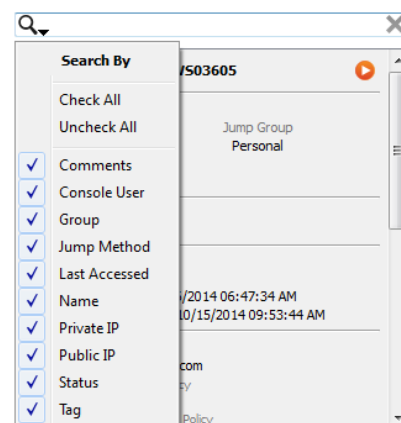


No painel esquerdo, selecione o Grupo de Jump para o qual você quer visualizar os Jump Clients fixados. Os Itens de Jump são agrupados de acordo com quem pode acessá-los - apenas o usuário que os criou ou todos os usuários. Você pode ter permissão para ver os Itens de Jump fixados a outros Grupos de Jump pessoais de outros usuários. A partir da funcionalidade de pesquisa do Jump Client, você pode pesquisar por Jump Clients baseado em critérios específicos como **Grupo, Último Acesso, Nome, endereço IP**, etc. Por Exemplo, a seleção **Usuário do Console** permite a você pesquisar pelo indivíduo que está atualmente logado em um sistema remoto. Se você tiver permissão para visualizar Jump Clients de usuários individuais que fazem parte de um Grupo de Jump da equipe selecionada, esses usuários aparecem em um segundo painel à esquerda.

Se um Grupo de Jump contiver Jump Clients com etiquetas, uma seta é exibida à esquerda do nome do Grupo de Jump. Clique na seta para mostrar ou ocultar as etiquetas.

Além de navegar por Jump Clients, você pode pesquisar com base em vários campos.

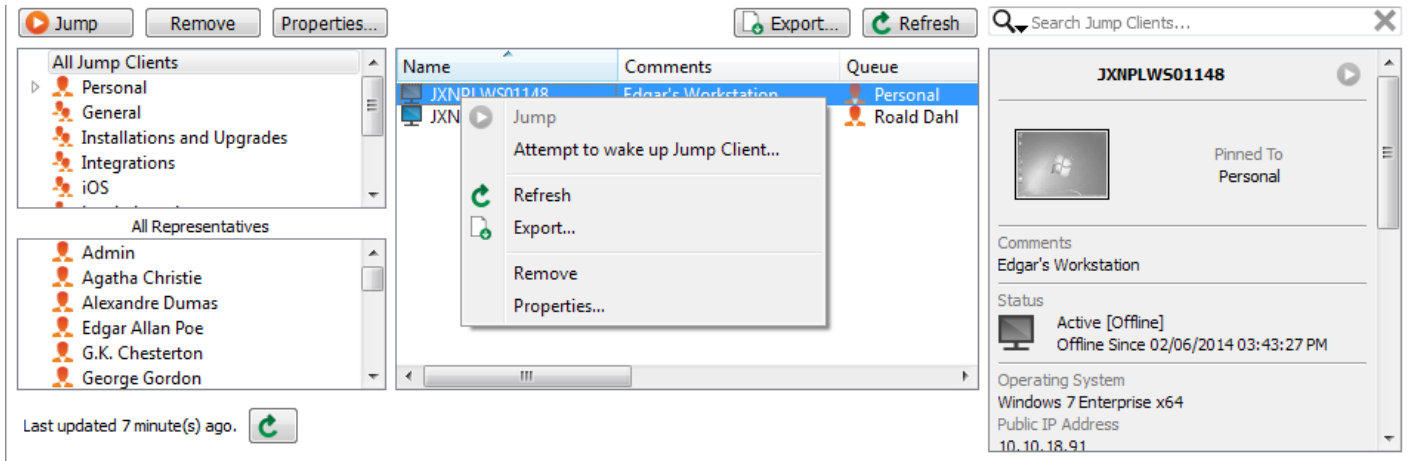
Insira uma sequência de caracteres no campo de pesquisa e pressione **Enter**. Para mudar os campos que você está pesquisando, clique na lupa de aumento e marque ou desmarque os campos disponíveis. Campos pesquisáveis incluem comentários, usuário de console, grupo, método de Jump, data do último acesso, nome, IP privado, IP público, status e etiqueta.



Para visualizar estatísticas adicionais sobre um Jump Client, selecione o Jump Client. Estatísticas disponíveis aparecerão no painel direito.

Para iniciar uma sessão, dê um clique duplo no Jump Client ou selecione o Jump Client e clique no botão **Jump** de:

- acima da interface do Jump
- o menu de clique com o botão direito do Jump Client
- o topo do painel de estatísticas de Jump Client

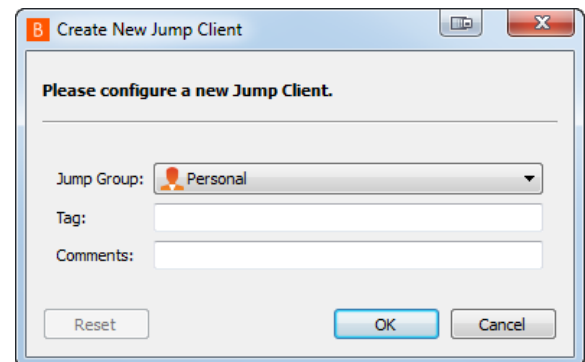


Caso já não precise acessar um sistema remoto, selecione o Jump Client e clique no botão **Remove**, ou dê um clique com o botão direito no Jump Client e selecione **Remove** do menu. Você pode selecionar múltiplos Jump Clients para remover todos ao mesmo tempo.

Nota: Se o usuário remoto desinstalar manualmente um Jump Client, ele permanecerá na fila de espera, juntamente com as estatísticas da sua última atualização, mas você não conseguirá acessar esse computador. Se um Jump Client se desconectar e não se conectar novamente ao site Bomgar por 180 dias, ele será automaticamente desinstalado do computador de destino e removido da interface Jump.

Organize e gerencie Jump Clients existentes selecionando um ou mais Jump Clients e clicando em **Propriedades**.

Propriedades do Jump Client são descritas na seção "[Implantar Jump Clients durante uma Sessão de Suporte Técnico ou antes do Suporte Técnico](#)" na página 4.



Apêndice: Referência de Mensagem de Erro do Jump Client

Este apêndice fornece uma referência para mensagens de erro que possam ocorrer ao trabalhar com Jump Clients. Abaixo temos uma lista de ações que podem acontecer com Jump Clients junto com mensagens de erro que podem ocorrer durante cada ação. Cada mensagem de erro é acompanhada por uma breve descrição.

Ação	Mensagem de Erro	Notas de Reprodução e Explicação
Fixando um Jump Client durante uma Sessão	O número total de Jump Clients implantáveis neste site foi atingido.	O limite de construção foi atingido.
	O número total de Jump Clients ativos implantáveis neste site foi atingido.	O limite de construção foi atingido.
	A sessão de suporte técnico já tem um pedido pendente para fixação.	Condição de Corrida (Reprodução é limitada pela interface de usuário - UI).
	O cliente de suporte técnico já está fixado.	Condição de Corrida (Reprodução é limitada pela interface de usuário - UI).
	Não foi possível localizar nenhum cliente na conferência de suporte técnico.	Condição de Corrida (Reprodução é limitada pela interface de usuário - UI).
	O cliente na conferência de suporte técnico não está online.	Condição de Corrida (Reprodução é limitada pela interface de usuário - UI).
Implantar em Lote um Jump Client a partir do Assistente de Implantação	O número total de Jump Clients implantáveis neste site foi atingido.	O limite de construção foi atingido.
	O número total de Jump Clients ativos implantáveis neste site foi atingido.	O limite de construção foi atingido.
Executar uma Ação em um Jump Client além de Fazer Jump (Definir Comentários, etc.)	O Jump Client não existe.	Condição de corrida: Um Jump Client foi excluído, mas outro console de suporte técnico tentou fazer jump para esse Jump Client antes de ser notificado.
	O Jump Client está offline.	Condição de corrida: Um Jump Client ficou offline, mas um console de suporte técnico tentou fazer jump para esse Jump Client antes de ser notificado.
	O Jump Client especificado foi desinstalado.	Condição de corrida: Um Jump Client foi desinstalado, mas um console de suporte técnico tentou fazer jump para esse Jump Client antes de ser notificado.
	O número de Jump Clients ativos foi atingido.	O limite de construção foi atingido ao mudar de passivo a ativo.
Fazendo Jump	O servidor está muito ocupado. Tente novamente mais tarde.	Mais de vinte usuários estão iniciando sessões ao mesmo tempo em diferentes Jump Clients.
	Ocorreu um erro interno durante a geração da sessão de suporte técnico.	Interno para início de Jump Client ativo.

Ação	Mensagem de Erro	Notas de Reprodução e Explicação
	Uma operação interna excedeu o tempo ao tentar gerar uma sessão de suporte técnico.	Interno para início de Jump Client ativo.
	O Jump Client ativo não está conectado.	Condição de corrida: Um Jump Client ativo desconectou-se antes de que o console de suporte técnico fosse notificado.
	Tempo esgotado durante tentativa de conectar com o Jump Client.	Demorou demais para se conectar a qualquer um dos nomes de host ou IPs.
	O Jump Client foi desativado pelo usuário e não permitirá que uma sessão inicie neste momento.	O Jump Client foi desativado no computador remoto.
	O Jump Client está executando uma versão diferente e não tentará se atualizar. Tente novamente depois que a atualização for concluída.	Versão do Bomgar não corresponde. Isso deve provocar uma verificação, que causa atualização.
	O Jump Client não existe.	Condição de corrida: Um Jump Client foi excluído, mas outro console de suporte técnico tentou fazer jump para esse Jump Client antes de ser notificado.
	O Jump Client está offline.	Condição de corrida: Um Jump Client ficou offline, mas um console de suporte técnico tentou fazer jump para esse Jump Client antes de ser notificado.
	O Jump Client especificado foi desinstalado.	Condição de corrida: Um Jump Client foi desinstalado, mas um console de suporte técnico tentou fazer jump para esse Jump Client antes de ser notificado.