

BOMGAR™

**Bomgar Connect
Guia Administrativo 16.1**

Índice

Interface Administrativa de Ligação	3
Iniciar sessão na Interface administrativa	4
Estado: Visualizar Detalhes do Software Bomgar Connect	5
A Minha Conta: Transferir a Consola de Apoio Técnico e Alterar a Palavra-passe e o Nome do Utilizador	6
Jump Clients: Instalar Jump Clients para Acesso sem Assistência	8
Utilizadores: Adicionar permissões de utilizador para um técnico de apoio ao cliente ou administrador	10
Apoio técnico: Relatório sobre Atividades de Apresentações e Sessão	13
Portal de Apoio Técnico: Métodos de Início de Sessão e Personalização do Logotipo ..	15
Isenção de Responsabilidade, Restrições de Licenciamento e Apoio Técnico para Bomgar Connect	17

Interface Administrativa de Ligação

Este guia oferece uma visão detalhada do **/login** e foi concebido para ajudá-lo a administrar os utilizadores do Bomgar e do seu software Bomgar. **/login** funciona como ponto central de administração para o seu software Bomgar e permite-lhe estabelecer ligação em qualquer lugar com acesso à Internet para transferir a consola de apoio técnico.

Se necessitar de assistência, entre em contacto com o Apoio técnico da Bomgar em help.bomgar.com.

Iniciar sessão na Interface administrativa

Início de sessão

Inicie sessão na interface administrativa do utilizador acedendo ao URL do seu site (por exemplo, example.bomgarconnect.com) seguido de **/login**. A interface administrativa do utilizador permite aos administradores criar contas de utilizador e configurar as definições do software.

Nome de Utilizador Padrão: **admin**

Palavra-passe Padrão: **password**

Esqueceu-se da palavra-passe?

Se a reposição da palavra-passe tiver sido ativada na página **/login > Utilizadores**, esta ligação será visível. Para repor a palavra-passe, clique na ligação, insira o seu nome de utilizador e responda corretamente à sua pergunta de segurança. Os administradores não podem redefinir as suas próprias palavras-passe utilizando a pergunta de segurança.

Estado: Visualizar Detalhes do Software Bomgar Connect

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

Estado do site

A página principal da interface de /login Bomgar Connect fornece uma visão geral das estatísticas do seu site Bomgar. Quando contactar o Apoio Técnico Bomgar para resolver problemas, pode aparecer uma mensagem para enviar por e-mail uma captura de ecrã desta página.

Fuso Horário

Um administrador pode seleccionar o fuso horário correto a partir de um menu pendente, configurando a data e a hora corretas para a região seleccionada.

Total de Jump Clients Ativos Permitidos

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

Observação: Os Jump Clients são um complemento que pode ser adquirido em separado do seu software Bomgar Connect. Para obter mais informações sobre como adquirir um complemento, contacte o setor de Vendas da Bomgar em www.bomgar.com/contact.

Licenças de Utilizador Nomeadas

Verifique o número de licenças disponíveis no seu site Bomgar. Se necessitar de mais licenças, [contacte a Bomgar](#).

Reiniciar

Pode reiniciar o software Bomgar de forma remota. Reinicie o software apenas se receber instruções para o fazer por parte do Apoio Técnico Bomgar.

O software do Cliente Foi Compilado para Tentar

Este é o nome do anfitrião ao qual o software cliente Bomgar estabelece ligação. Se for necessário alterar o nome do anfitrião tentado pelo software cliente, notifique o Apoio Técnico Bomgar das mudanças necessárias para que o Apoio Técnico possa fazer a atualização de software.

Técnicos de apoio ao cliente ligados

Visualize uma lista de técnicos de apoio ao cliente ligados à consola do técnico de apoio ao cliente, juntamente com o período de início de sessão e verifique se estão a realizar sessões de apoio técnico ou apresentação.

Terminar

Pode terminar a ligação de um técnico de apoio ao cliente na consola de apoio técnico.

A Minha Conta: Transferir a Consola de Apoio Técnico e Alterar a Palavra-passe e o Nome do Utilizador

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

Consola de Apoio Técnico da Bomgar

Escolher plataforma

Permite escolher o sistema operativo no qual pretende instalar este software. Este menu pendente é predefinido para o instalador adequado detetado para o seu sistema operativo.

Transferir consola do técnico de apoio ao cliente da Bomgar

Transfira o instalador da consola de apoio técnico Bomgar para fornecer apoio técnico remoto.

Para os administradores de sistema que necessitam de enviar o instalador da consola para um número elevado de sistemas, o Microsoft Installer pode ser utilizado com ferramenta de gestão de sistemas preferencial. Na sua linha de comandos, ao compor o comando para instalar a consola utilizando um MSI, mude para o diretório onde o MSI foi transferido e insira o comando incluído na página **A Minha Conta**.

Pode incluir parâmetros opcionais na sua instalação MSI.

- **INSTALLDIR=** aceita qualquer caminho de diretório válido onde pretenda instalar a consola.
- **RUNATSTARTUP=** aceita **0** (padrão) ou **1**. Se inserir **1**, a consola será executada sempre que o computador for iniciado.
- **ALLUSERS=** aceita **""** ou **1** (padrão). Se inserir **1**, a consola será instalada para todos os utilizadores no computador; caso contrário, só irá instalar para o utilizador atual.
- **SHOULD AUTOUPDATE=1** Se for instalar apenas para o utilizador atual, pode optar por ter a consola atualizada automaticamente sempre que o site for atualizado, inserindo um valor de **1**; um valor de **0** (padrão) não irá atualizar automaticamente e a consola terá de ser reinstalada manualmente sempre que o site for atualizado. Se instalar a consola para todos os utilizadores, esta não será atualizada automaticamente.

Alterar a Sua Palavra-passe

A Bomgar recomenda que altere a palavra-passe regularmente.

Nome do Utilizador, Palavra-passe Atual, Nova Palavra-passe

Verifique se está ligado na conta onde pretende alterar a palavra-passe e, em seguida, insira a palavra-passe atual. Crie e confirme uma nova palavra-passe para a sua conta. Pode escolher a palavra-passe, desde que a cadeia contenha pelo menos 8 caracteres e pelo menos uma letra em maiúsculas, uma letra em minúsculas, um número e um caráter especial.

Alterar o seu Nome de Visualização

Nome de Visualização

Este é o seu nome, como apresentado aos clientes, em relatórios de transcrição de chat e assim sucessivamente.

Alterar a Sua Pergunta/Resposta de Segurança

Pergunta de Segurança e Resposta

A pergunta e resposta de segurança permitem que um utilizador não administrador redefina uma palavra-passe esquecida depois de fornecer a resposta correta à pergunta. As palavras-passe só podem ser redefinidas se uma **Pergunta de Segurança** e uma **Resposta de Segurança** tiverem sido definidas por um utilizador não administrador.

Jump Clients: Instalar Jump Clients para Acesso sem Assistência

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

Observação: Os Jump Clients são um complemento que pode ser adquirido em separado do seu software Bomgar Connect. Para obter mais informações sobre como adquirir um complemento, contacte o setor de Vendas da Bomgar em www.bomgar.com/contact.

Assistente de Implementação em Massa de Jump Clients

O Assistente de implementação em massa permite aos administradores e utilizadores privilegiados implementarem Jump Clients em um ou mais computadores remotos para acesso sem participação posterior.

Ajuda de Implementação em Massa

Para os administradores de sistema que têm de enviar o instalador do Jump Client para um número elevado de sistemas, o executável do Windows, do Mac ou Linux ou o Windows MSI pode ser utilizado com a sua ferramenta de gestão de sistemas preferida. Pode incluir um caminho de diretório válido onde pretende que o Jump Client seja instalado. Pode também definir determinados parâmetros de instalação específicos para as suas necessidades. Estes parâmetros podem ser especificados para MSI e EXE utilizando uma ferramenta de administração de sistemas ou a interface da linha de comandos. Se a instalação falhar, veja o registo de eventos do sistema operativo em termos de erros de instalação.

Parâmetro de Linha de Comando	Valor	Descrição
--install-dir	<directory_path>	Especifica um novo diretório que permite gravação, no qual pode instalar o Jump Client. É suportado apenas no Windows e no Linux. Quando definir um diretório de instalação personalizado, certifique-se de que o diretório que está a criar não existe e que está num local que permita gravação.
--jc-jump-group	nome do utilizador:<username>	Este parâmetro de linha de comando define o grupo do Jump Client para um utilizador específico.
--jc-tag	<nome-etiqueta>	Este parâmetro da linha de comandos define a etiqueta do Jump Client.
--jc-comments	<comments ... >	Este parâmetro da linha de comandos define os comentários do Jump Client.

Observação: Quando implementar um instalador MSI no Windows utilizando o comando `msiexec`, os parâmetros acima podem ser especificados por:

1. Remover hífenes iniciais (-)
2. Converter os traços restantes em sublinhado (_)
3. Atribuir um valor utilizando o 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 não tem traços na versão MSI.

Transferir ou Instalar o Cliente Agora

Plataforma

Permite escolher o sistema operativo no qual pretende instalar este software. Este menu pendente é predefinido para o instalador adequado detetado para o seu sistema operativo.

Tenha em conta que, ao contrário da consola do técnico de apoio ao cliente, os Jump Clients instalados a partir de uma MSI são atualizados automaticamente.

Observação: Para instalar um Jump Client no modo de serviço num sistema Linux, o Jump Client deve ser instalado de raiz. Isto NÃO fará o Jump Client ser executado como raiz. Um Jump Client de modo de serviço permite ao utilizador iniciar uma sessão mesmo que nenhum utilizador remoto esteja ligado, assim como terminar a sessão do utilizador remoto atual e depois iniciar sessão com credenciais diferentes. Um Jump Client Linux instalado no modo de utilizador não pode ser elevado numa sessão.

Transferir/instalar

Pode transferir o instalador imediatamente se quiser distribuí-lo utilizando uma ferramenta de gestão de sistemas ou se estiver no computador que necessita de aceder posteriormente.

Implementar para Destinatários de Correio Eletrónico

Correio eletrónico

Também pode enviar o instalador por correio eletrónico para um ou mais utilizadores remotos. Vários destinatários podem instalar o cliente a partir da mesma ligação.

Utilizadores: Adicionar permissões de utilizador para um técnico de apoio ao cliente ou administrador

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

Contas do Utilizador

Consulte as informações acerca de todos os utilizadores que tenham acesso ao seu site Bomgar.

Criar Novo Utilizador, Editar, Eliminar

Crie, modifique ou remova um utilizador existente. Não pode eliminar a sua conta.

Pesquisar

Pesquisa as contas de utilizador com base no nome do utilizador e no nome de visualização.

Redefinir

Se um utilizador fizer uma ou mais tentativas de início de sessão sem sucesso, clique no botão **Redefinir** junto do respetivo nome para redefinir o número de volta a 0.

Utilizador :: Adicionar ou Editar

Definições de utilizador

Nome do utilizador

Identificador único usado para iniciar sessão.

Nome de Visualização

O nome do utilizador apresentado em sites públicos, chats, etc.

Palavra-passe

Palavra-passe usada com o nome de utilizador para iniciar sessão. Pode escolher a palavra-passe, desde que a cadeia contenha pelo menos 8 caracteres e pelo menos uma letra em maiúsculas, uma letra em minúsculas, um número e um carácter especial.

A palavra-passe Expira Em

Faz com que a palavra-passe expire após uma determinada data ou nunca expire.

Pergunta e Resposta de Segurança

A pergunta e resposta de segurança permitem que um utilizador não administrador redefina uma palavra-passe esquecida depois de fornecer a resposta correta à pergunta. As palavras-passe só podem ser redefinidas se uma **Pergunta de Segurança** e uma **Resposta de Segurança** tiverem sido definidas por um utilizador não administrador.

Definições de Conta

Data da última autenticação

A data e a hora em que este utilizador iniciou sessão pela última vez.

Conta Desativada

Desativa a conta para que o utilizador não possa iniciar sessão. Desativar **NÃO** elimina a conta.

Permissões

Administrador

Concede ao utilizador todos os direitos administrativos.

Autorizado a Visualizar Relatórios de Sessão

Autoriza o utilizador a visualizar relatórios de sessão.

Permissões do Técnico de Apoio ao Cliente

Apoio técnico: Tecnologia Jump

Métodos de Jump permitidos

Permite ao utilizador realizar um Jump para computadores utilizando **Jump Clients** e/ou **RDP local através da rede local**.

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

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

Permissões de sessão

Partilha de Ecrã

Partilha de Ecrã

Permite ao utilizador controlar e visualizar o ecrã remoto.

Anotações

Permite ao utilizador utilizar ferramentas de anotação para desenhar no ecrã do sistema remoto.

Transferência de Ficheiros

Transferência de Ficheiros

Permite ao utilizador carregar ficheiros para o sistema remoto e transferir ficheiros do sistema remoto.

Outras ferramentas

Elevação

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

Fixar/remover Jump Clients

Permite ao utilizador fixar ou remover Jump Client durante uma sessão. Para que esta capacidade esteja disponível, é necessário que **Autorizado para implementar, remover e modificar Jump Clients** esteja definido como **Todos os Grupos de Jump no Sistema**.

Definições de Aviso

Selecione se os clientes devem ser solicitados para aprovar acesso ao respetivo sistema em sessões com ou sem assistência.

Apoio técnico: Relatório sobre Atividades de Apresentações e Sessão

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

Relatórios :: Apoio 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

Aplice 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 Data

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

Cliente

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

Técnico de apoio ao cliente

Utilize o menu pendente para escolher o tipo de participação de técnico de apoio ao cliente que pretende incluir. Escolha sessões em que qualquer técnico de apoio ao cliente tenha participado, ou que nenhum técnico de apoio ao cliente tenha participado, ou que participou um técnico de apoio ao cliente específico.

Relatório da Sessão de Apoio Técnico

Permite visualizar todas as sessões que correspondem aos critérios especificados na página anterior. Os relatórios de sessão incluem informações de sessão básicas, assim como ligações para detalhes da sessão, transcrições de chat e gravações de vídeo da partilha de ecrã.

Observação: A gravação de sessão requer a aquisição de um complemento. Contacte info@bomgar.com para obter mais informações.

Detalhe da Sessão de Apoio Técnico

Os relatórios de sessões apresentam um registo pormenorizado de toda a transcrição da conversa, o número de ficheiros transferidos, permissões solicitadas e concedidas. Outras informações incluem a duração da sessão, os nomes do computador local e remoto e os endereços IP. Os relatórios podem ser visualizados online ou transferidos para o seu sistema local.

Se a gravação de sessão estiver ativada, consulte uma reprodução em vídeo de sessões individuais, incluindo legendas do utilizador que controlou o rato e o teclado num determinado momento durante a sessão. Todos os registos são armazenados num formato não processado e convertidos num formato comprimido quando são visualizados ou transferidos.

Relatórios :: Apresentações

Início do intervalo, Duração, Final do intervalo

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

Relatório da apresentação :: Todas as apresentações

Mostra todas as apresentações que correspondem aos critérios especificados na página anterior. Os relatórios de apresentação incluem informações de apresentação básicas, além de ligações a detalhes da apresentação, transcrições de chat e gravações de vídeo.

Observação: A gravação de sessão requer a aquisição de um complemento. Contacte info@bomgar.com para obter mais informações.

Detalhes da Sessão de Apresentação

Os detalhes da sessão de apresentação incluem o nome do apresentador, IP públicos e privados, carimbo de data/hora do início/fim da sessão, assim como eventos de sessão, assim como os membros que participem e saem e a hora em que isto ocorreu.

Portal de Apoio Técnico: Métodos de Início de Sessão e Personalização do Logotipo

STATUS MY ACCOUNT JUMP CLIENTS USERS REPORTS SUPPORT PORTAL

Métodos de Início de Sessão

Mostrar a Lista de Técnicos de Apoio ao Cliente

A lista de técnicos de apoio ao cliente mostra os nomes de todos os técnicos de apoio ao cliente ligados, ordenados de acordo com o número de visualização. Quando um cliente clica num nome e executa o cliente, é apresentada de imediato uma sessão na fila de espera do técnico de apoio ao cliente. Se a opção **Iniciar Sessão Utilizando Clique para Conversar** estiver selecionada, as sessões iniciadas com este método começam como chats baseados na Web, e não com o cliente completo.

Mostrar Lista de Apresentação

A lista de apresentações mostra as apresentações ativas. Para que uma apresentação seja apresentada aqui, o técnico de apoio ao cliente terá de iniciá-la e selecionar a opção para mostrar a apresentação no site público. Quando um cliente clica no nome de uma apresentação e executa o cliente, ele participa imediatamente nessa apresentação.

Mostrar Formulário de Chaves de Sessão

O formulário da chave de sessão permite aos utilizadores iniciar uma sessão introduzindo uma chave de sessão fornecida por um técnico de apoio ao cliente. As sessões iniciadas deste modo vão para uma fila de espera geral, disponível a todos os técnicos de apoio ao cliente. Se **Iniciar Sessão Utilizando Clique para Conversar** estiver selecionado, as sessões são iniciadas como chats baseados na Web, e não com o cliente completo.

Mostrar o botão Ligar agora

Se estiver ativada, aparece a opção **Botão Ligar Agora** no portal público, permitindo aos clientes um acesso simples e com um único passo a um técnico de apoio ao cliente disponível. Se a opção **Iniciar Sessão Utilizando Clique para Conversar** estiver selecionada, as sessões são iniciadas como chats baseados na Web, e não com o cliente completo.

Cliente :: Faixa de Janela de Chat

Pode carregar um ficheiro de imagem personalizado como faixa de janela de chat do cliente.

A partir do **Cliente :: Faixa da Janela de Chat**, secção da página **Portal de Apoio Técnico**, clique em **Escolher Ficheiro** para selecionar a sua nova imagem de faixa e depois clique em **Carregar**.

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

Quando o ficheiro for carregado, todas as novas sessões vão utilizar essa imagem. As sessões atualmente em execução não serão afetadas.

Observação: A faixa da janela de chat pode ser revertida para as predefinições clicando em **Reverter para Padrão**.

Cliente Participante da Apresentação :: Faixa de Janela de Chat

Pode carregar um ficheiro de imagem personalizado como faixa de janela de chat do participante da apresentação.

A partir do **Cliente Participante da Apresentação :: Faixa da Janela de Chat**, secção da página **Portal de Apoio Técnico**, clique em **Escolher Ficheiro** para seleccionar a sua nova imagem de faixa e depois clique em **Carregar**.

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

Quando o ficheiro for carregado, todas as novas sessões vão utilizar essa imagem. As sessões atualmente em execução não serão afetadas.

Observação: A faixa da janela de chat pode ser revertida para as predefinições clicando em **Reverter para Padrão**.

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

Isenção de responsabilidade

Este documento é fornecido apenas para fins informativos. A Bomgar Corporation pode alterar o respetivo conteúdo sem aviso prévio. Não oferecemos garantia de que este documento não tenha erros, nem está sujeito a quaisquer outras garantias ou condições, expressas verbalmente ou pressupostas na lei, incluindo garantias e condições de comerciabilidade ou adequação a um fim específico. A Bomgar Corporation rejeita especificamente qualquer responsabilidade relativa a este documento e não será formada qualquer obrigação contratual direta ou indiretamente por este documento. As tecnologias, função, serviços e os processos descritos aqui estão sujeitos a alterações sem aviso prévio.

BOMGAR, BOMGAR BOX, mark B, JUMP e UNIFIED REMOTE SUPPORT são marcas comerciais da Bomgar Corporation; outras marcas comerciais mostradas são propriedade dos respetivos proprietários.

Restrições de licenciamento

Uma licença de Bomgar Connect permite a um técnico de apoio ao cliente resolver problemas num número ilimitado de computadores remotos, com ou sem assistência.

Apoio técnico

Na Bomgar, estamos empenhados em prestar o mais elevado serviço de qualidade, assegurando que os nossos clientes tenham tudo o que precisam para trabalhar com a máxima produtividade. Se necessitar de assistência, entre em contacto com o Apoio técnico da Bomgar em help.bomgar.com.