

BOMGAR™

Guida per l'Aggiornamento

Grazie per aver usato Bomgar.

Per Bomgar l'assistenza ai clienti è la maggiore priorità. Aiutaci a fornirti prestazioni eccellenti. Se desideri fare un commento oppure segnalare eventuali errori o omissioni riscontrati nel manuale, invia un messaggio e-mail all'indirizzo support@bomgar.com.

Indice

Aggiornamento Software Bomgar	4
Aggiornare un Appliance Singolo tramite Aggiornamenti Automatici	5
Aggiornare un Appliance Singolo tramite Aggiornamenti Manuali	6
Aggiornare Due Server Bomgar in Configurazione Failover	7
Appunti del processo:	7
Panoramica Processo:.....	7
Alternativa Failover 1 – Aggiornamento Appliance di Produzione in Sito.....	7
Alternativa Failover 2 – Produzione & Backup Modifica Ruolo Appliance.....	7
Supplemento: Prima d'Aggiornare da Versioni di Bomgar Precedenti	9
LSID e LSEQ: Per gli Utenti delle Bomgar API.....	10
LSID e LSEQ: Per gli Utenti dei Client Integrati Bomgar.....	11
Spazio dei nomi e Analisi risposte XML.....	12

Aggiornamento Software Bomgar

Visita l'[Elenco delle modifiche al prodotto](#) per conoscere i dettagli di ogni singola versione del software di assistenza remota Bomgar.

Preparazione Aggiornamento

- Prima di aggiornare, crea sempre un backup delle configurazioni e impostazioni da **/Login > Gestione > Gestione del software**.
- Per i maggiori rilasci di software, i clienti con contratti attivi di manutenzione sono inseriti in un programma di presentazione ufficiale. Quando l'aggiornamento è pronto, Bomgar notificherà tramite e-mail come avviare tale procedura d'aggiornamento.
- L'installazione dura solitamente da 15 minuti a un'ora. Tuttavia, se nel tuo appliance è archiviata una grande quantità di dati (ad es. registrazioni di sessioni d'assistenza), l'installazione potrebbe richiedere notevole più tempo.
- Bomgar consiglia di completare gli aggiornamenti durante una serie d'interventi pianificati. Durante l'aggiornamento il tuo sito Bomgar sarà temporaneamente inaccessibile. Tutti i tecnici collegati e le sessioni attive saranno terminati.
- Le tue Console Tecnico installate dovranno essere aggiornate dopo gli aggiornamenti del sito. Solitamente, questo viene fatto automaticamente la prossima volta che tecnici eseguono una Console Tecnico. Le Console Tecnico precedentemente distribuite su computer bloccati tramite [MSI](#) potrebbero dover essere ridistribuite dopo che l'aggiornamento è completato.

Aggiornare un Appliance Singolo tramite Aggiornamenti Automatici

Nella maggior parte dei casi, i clienti Bomgar sono in grado di scaricare e installare gli aggiornamenti senza dover richiedere alcun supporto di assistenza a Bomgar. Per controllare se è disponibile un aggiornamento, collegati al tuo Server Bomgar [/appliance]. Sotto **Assistenza > Aggiornamenti**, clicca su **Controlla aggiornamenti**.

STATO | IL MIO ACCOUNT | UTILIZZO DI RETE | SICUREZZA | **ASSISTENZA**

UTILITIES | **AGGIORNAMENTI** | ASSISTENZA AVANZATA

Aggiornamenti :: Controllo

Quando Bomgar pubblica periodicamente degli aggiornamenti per il tuo software, usa questa interfaccia per vedere gli aggiornamenti disponibili e installare quelli selezionati.

[Controlla aggiornamenti](#)

Se è disponibile un aggiornamento software, comparirà sotto **Aggiornamenti disponibili**. Dopo aver selezionato **Installa questo aggiornamento**, l'appliance scaricherà e aggiornerà automaticamente la nuova versione del software Bomgar.

STATO | IL MIO ACCOUNT | UTILIZZO DI RETE | SICUREZZA | **ASSISTENZA**

UTILITIES | **AGGIORNAMENTI** | ASSISTENZA AVANZATA

Aggiornamenti :: Controllo

Quando Bomgar pubblica periodicamente degli aggiornamenti per il tuo software, usa questa interfaccia per vedere gli aggiornamenti disponibili e installare quelli selezionati.

[Ci sono aggiornamenti disponibili da installare](#)

– Aggiornamenti disponibili

Base Software-3.2.6	Installa questo aggiornamento
Bomgar-11.1.1 3.2.4 does not satisfy 11.1.1's requirements. Please install any other available package by clicking "Install this Update". <ul style="list-style-type: none"> Primary Hostname: support.example.com Licenses: 15 Expires: Never 	

Nota: Alcuni pacchetti potrebbero risultare non selezionabili e richiedono prima l'installazione d'un altro pacchetto. Seleziona **Installa questo aggiornamento** sul pacchetto disponibile per abilitare quello a esso subordinato.

Aggiornare un Appliance Singolo tramite Aggiornamenti Manuali

Se non sei in grado di utilizzare gli aggiornamenti automatici (ad es. i tuoi server multipli Bomgar sono configurati su failover), puoi contattare l'Assistenza Bomgar per richiedere un collegamento di download del tuo nuovo aggiornamento.

Dopo aver scaricato il pacchetto dal collegamento presente nella e-mail inviata dall'assistenza Bomgar, accedi a tuo server Bomgar [/appliance].

Sotto **Assistenza > Aggiornamenti**, naviga fino al Pacchetto Software e clicca su **Aggiorna software** per eseguire l'Installazione.

Aggiornamenti :: Installazione manuale

Aggiorna file:

AVVERTENZA: L'aggiornamento del software può scollegare gli utenti attualmente collegati al dispositivo.

L'appliance installerà automaticamente la nuova versione del software Bomgar.

Aggiornare Due Server Bomgar in Configurazione Failover

Importante! Bomgar consiglia di pianificare la manutenzione durante le ore di minor traffico.

Ci sono due alternative per l'aggiornamento in un ambiente failover.

Appunti del processo:

Durante il primo intervento di manutenzione, accedi al /login sull' Appliance A e naviga fino alla pagina **Gestione > Failover**. Assicurati che i dati siano completamente sincronizzati fra i tuoi appliance.

1. Esegui sempre un download di backup prima dell'aggiornamento.
2. Prima dell' Aggiornamento, l'Appliance (A) è l'appliance principale (ad es. l'Appliance a cui il nome host principale fa riferimento), mentre l'Appliance (B) è l'appliance di backup.
3. Bomgar consiglia di disporre d'un Server Bomgar aggiuntivo sul quale sia precedentemente stata testata la versione del software aggiornata, prima di immetterla in produzione.
4. Prevedi che il processo d'aggiornamento impiegherà il medesimo lasso di tempo su entrambe appliance.

Panoramica Processo:

1. Seleziona l'Alternativa Failover d' Aggiornamento più adatta alla tue installazione e necessità.
2. Pianifica due interventi di manutenzione distinti in cui completare l'aggiornamento.
3. Stabilisci un adeguato intervallo di tempo tra i due interventi di manutenzione tale da poter confermare la nuova versione del software nel tuo ambiente di produzione ma abbastanza breve da minimizzare una temporanea esposizione a una configurazione senza failover.

Seleziona l'alternativa che meglio si adatta alle tue necessità di continuità e periodi d'inattività.

Alternativa Failover 1 – Aggiornamento Appliance di Produzione in Sito

Vantaggi: Nessun evento failover.

Svantaggi: Protratto periodo d'inattività del sito di produzione.

Durante il primo intervento di manutenzione:

1. Accedi al /login sull' Appliance (B) e naviga alla pagina Gestione > Failover. Attiva manualmente un evento di sincronizzazione.
2. A sincronizzazione avvenuta, interrompi la comunicazione Failover.
3. Accedi a /appliance e aggiorna l'Appliance (A) seguendo i passi dettagliati in "Aggiornare un Appliance Singolo tramite Aggiornamenti Manuali" a pagina 1.
4. Convalida la versione appena aggiornata per la produzione.

Durante il secondo intervento di manutenzione:

1. Aggiorna l'Appliance (B) seguendo i passi dettagliati in "Aggiornare un Singolo Appliance tramite Aggiornamenti Manuali" a pagina 1.
2. Ristabilisci il Failover e sincronizza nuovamente l' appliance.

Alternativa Failover 2 – Produzione & Backup Modifica Ruolo Appliance

Vantaggi: Periodo di inattività produzione minimo.

Svantaggi: Richiede attività failover.

Durante il primo intervento di manutenzione:

1. Accedi al /login sull'Appliance (B) e naviga alla pagina Gestione > Failover. Attiva manualmente un evento di sincronizzazione.
2. A sincronizzazione avvenuta, interrompi la comunicazione Failover.
3. Accedi a /appliance e aggiornare l'Appliance (B) seguendo i passi dettagliati in "Aggiornare un Singolo Appliance tramite Aggiornamenti Manuali" a pagina 1.
4. Completa qualsiasi modifica DNS o di rete obbligatoria per forzare l'Appliance (B) a operare come Appliance Primario.

Nota: Se stai utilizzando un Client Integrazione Bomgar e lo hai configurato in base all'IP piuttosto che al nome host, assicurati di verificare di poter recuperare dati dall'Appliance (B).

Durante il secondo intervento di manutenzione:

1. Aggiorna l'Appliance (A) seguendo i passi dettagliati in "Aggiorna un Singolo Appliance tramite Aggiornamenti Manuali" a pagina 1. **Nota:** L'Appliance (A) è ora l'Appliance di Backup.
2. Ristabilisci il Failover con l'Appliance (A) come Appliance di Backup e il l'Appliance (B) come Appliance Primario.

Nota: Per le versioni Bomgar 10.6 e successive, i dati provenienti da sessioni d'assistenza remota completate su un Appliance o l'altro mentre il failover non è attivo verranno sincronizzati automaticamente non appena la comunicazione failover sarà ristabilita. Per le versioni Bomgar precedenti alla 10.6, l'aggiornamento non sincronizzato delle Appliance può creare un gap nei dati della sessione d'assistenza. Per assicurare che vengano raccolti tutti i dati della sessione e che siano disponibili in caso di aggiornamento non sincronizzato di Appliance che eseguono una versione di Bomgar precedente alla 10.6, dovrai estrarre i dati tramite il Client Integrato Bomgar o Bomgar API prima di ristabilire il failover.

Supplemento: Prima d'Aggiornare da Versioni di Bomgar Precedenti

Nota: Consulta nuovamente queste informazioni prima d'aggiornare da versioni precedenti a Bomgar 10.6.

Per poter supportare versioni future e completare alcune delle caratteristiche relative a questa versione, Bomgar ha introdotto alcune modifiche importanti alle Bomgar API. Se usi le Bomgar API, devi essere a conoscenza di tali modifiche e dei loro effetti sul tuo ambiente di sviluppo.

Una modifica così potenzialmente radicale non è certo una cosa che Bomgar tratta con superficialità. Tuttavia, la modifica è necessaria per abilitare caratteristiche della presente e delle future versioni di Bomgar.

Utenti Interessati

Se utilizzi Client Integrati o Bomgar API, dovrai fare dei passi preparatorii prima d'aggiornare da versioni precedenti a Bomgar 10.6.

- Cfr. "LSID e LSEQ: Per gli Utenti delle Bomgar API" a pagina 10
- Cfr. "LSID e LSEQ: Per gli Utenti dei Client Integrati Bomgar" a pagina 11
- Cfr. "Spazio dei nomi e Analisi risposte XML" a pagina 12

LSID e LSEQ: Per gli Utenti delle Bomgar API

In Bomgar 10.6, la tipologia dati utilizzata dai campi LSID è stata modificata per garantire univocità in ambienti complessi. Prima d'aggiornare a Bomgar 10.6, i clienti che utilizzano le Bomgar API devono verificare la tipologia dati utilizzata dai campi LSID entro il codice o database personalizzati. In aggiunta, è stato introdotto un nuovo elemento, l'LSEQ.

Se usi le API, devi verificare la tipologia dati utilizzata per il campo dettagli sessione LSID estratti.

- Nelle versioni precedenti di Bomgar, il campo LSID rappresentava una tipologia dati a numero intero.
- **In Bomgar 10.6 e successive, il campo LSID rappresenta una tipologia dati a stringa.**

Nelle versioni precedenti a Bomgar 10.6, il campo LSID rappresentava una tipologia dati a *numero intero*. Gli interi all'interno del campo LSID erano in sequenza.

Esempio di Codice nelle Versioni Precedenti

```
<session lsid="1">
<session_type>support</session_type>
  <start_time timestamp="1286566039">2010-10-08T19:27:19+00:00</start_time>
  <end_time timestamp="1286566962">2010-10-08T19:42:42+00:00</end_time>
```

A partire da Bomgar 10.6, il campo LSID è diventato un campo GUID, ed è ora definito come a tipologia dati a *stringa*. In aggiunta, è stato introdotto un nuovo elemento (LSEQ). L'elemento LSEQ è un numero incrementale che può essere utilizzato se la tua applicazione richiede di presentare sessioni d'assistenza in formato non a stringa. **Nota:** L'elemento LSEQ non è necessariamente univoco o prettamente sequenziale.

Esempio di Codice in Bomgar 10.6

```
<session lsid="c69a8e10bea9428f816cfababe9815fe">
<session_type>support</session_type>
<lseq>1</lseq>
  <start_time timestamp="1286463371">2010-10-07T09:56:11-05:00</start_time>
  <end_time timestamp="1286464987">2010-10-07T10:23:07-05:00</end_time>
```

Passi per Aggiornare la tua Integrazione per LSID e LSEQ

Prima d'installare Bomgar 10.6, fai i seguenti passi:

1. Determina se il tuo servizio d'assistenza utilizza le Bomgar API.
2. Se il tuo servizio d'assistenza utilizza le Bomgar API, verifica la tipologia dati definita per LSID nei codici e database personalizzati. Se la tipologia dati LSID è definita come a *numero intero*, dovrai modificarne la tipologia a *stringa*. Un errore nella definizione del campo LSID come tipologia dati a *stringa* potrebbe impedirti di completare la tua integrazione.
3. Se necessario, modifica la tipologia dati definita per il campo LSID su *stringa*.

LSID e LSEQ: Per gli Utenti dei Client Integrati Bomgar

In Bomgar 10.6, la tipologia dati utilizzata dai campi LSID è stata modificata. Poiché il Client Integrato Bomgar¹ utilizza le Bomgar API, i clienti che utilizzano il Client Integrato Bomgar devono essere informati che ogni report, query o software basato sui dati generati dal Client Integrato potrebbe subirne l'influenza.

Quando aggiorni il tuo Client Integrato Bomgar, completerà automaticamente le modifiche necessarie al database. Tuttavia, ogni report, query e software che richiede che il campo LSID sia un campo tipologia dati a *numero intero* dovrà essere modificato per accettare il campo come LSID come tipologia dati a *stringa*.

Schema Tabella SQL

Precedentemente a Bomgar 10.6

session	
id	
lsid	Integer
type	
start_time	
end_time	
duration	
file_transfers	
host_name	
external_key	
public_site_id	
public_site_name	

Precedentemente a Bomgar 10.6, `session.lsid` è definito come `int`.

A partire da Bomgar 10.6

session	
id	
lsid	String
type	
start_time	
end_time	
duration	
file_transfers	
host_name	
external_key	
public_site_id	
public_site_name	
lseq	Integer

A partire da Bomgar 10.6, `session.lsid` è definito come `varchar(32)`.

Inoltre, è stato aggiunto l'elemento LSEQ. L'elemento LSEQ è un numero incrementale che può essere utilizzato se la tua applicazione richiede di presentare sessioni d'assistenza in formato non a stringa.

Passi per Aggiornare la tua Integrazione per LSID e LSEQ

Prima d'installare Bomgar 10.6, fai i seguenti passi:

1. Identifica tutti i report, query o software che utilizzano un database creato con il Client Integrato Bomgar.
2. Se necessario, modifica ogni report, query o software che utilizza un database creato con il Client Integrato in modo da utilizzare la nuova tipologia dati `varchar`.
3. Aggiorna il Client Integrato Bomgar.²
4. Aggiorna il tuo software Bomgar.

¹ Il Client Integrato Bomgar richiede licenze enterprise.

² La nuova versione del Client Integrato Bomgar è retro-compatibile con le versioni di Bomgar precedentemente installate.

Spazio dei nomi e Analisi risposte XML

Le risposte XML inviate dal Bomgar Box conterranno ora uno spazio dei nomi esplicito. Analizza il file .xsd per individuare lo spazio dei nomi da re-inviare.

- API di report per file .xsd: <https://support.example.com/api/reporting.xsd>
- API di comando per file .xsd: <https://support.example.com/api/command.xsd>

Ad esempio, <session_summary_list> nelle versioni API precedenti alla 1.5.0 è diventato <session_summary_list xmlns="http://www.networkstreaming.com/namespaces/API">.

Passi per Aggiornare la tua Integrazione per il Supporto degli Spazi dei Nomi [API]

Prima d'installare Bomgar 10.6, fai i seguenti passi:

1. Determina se il tuo servizio d'assistenza utilizza le Bomgar API.
2. Se il tuo servizio d'assistenza utilizza le Bomgar API, determina se la tua integrazione è aggiornata circa gli spazi dei nomi XML.
3. Se necessario, modifica il tuo codice d'analisi XML in modo che possa gestire gli spazi dei nomi corretti nelle risposte XML.

Passi per Aggiornare la tua Integrazione per il Supporto degli Spazi dei Nomi [Client Integrato]

Prima d'installare Bomgar 10.6, fai i seguenti passi:

1. Aggiorna il Client Integrato Bomgar.¹

¹La nuova versione del Client Integrato Bomgar è retro-compatibile con le versioni di Bomgar precedentemente installate.