

BOMGAR™

Yükseltme Kılavuzu

Bomgar'ı kullandığınız için teşekkür ederiz.

Bomgar için müşteri hizmetleri birinci önceliktir. Size mükemmel hizmet sunmamıza yardımcı olun. Hatalar veya unutulmuş kısımlar dahil olmak üzere, herhangi bir geri bildiriminiz varsa, lütfen şu adreslere bir e-posta gönderin: support@bomgar.com.

İçindekiler Listesi

Bomgar Yazılımını Yükseltme	4
Otomatik Güncellemeler Kullanılarak Tek Bir Uygulamayı Yükseltmek	5
Elle Güncellemeler Kullanarak Tek Bir Uygulamayı Yükseltmek	6
Yük Devretme Yapılandırmasında İki Bomgar Uygulamasını Yükseltmek	7
Süreç Notları:.....	7
Sürece Genel Bakış:.....	7
Yük Devretme Alternatifi 1 - Üretim Uygulamasını Yerinde Yükseltme.....	7
Yük Devretme Alternatifi 2 - Üretim ve Yedek Uygulamaları İçin Rol Değişimi.....	7
Ek: Önceki Bomgar Sürümlerini Yükseltmeden Önce	9
LSID ve LSEQ: Bomgar API Kullanıcıları İçin.....	10
LSID ve LSEQ: Bomgar Tümeleşirme İstemcisi Kullanıcıları İçin.....	11
Ad Uzayları ve XML Yanıtlarını Ayrıştırma.....	12

Bomgar Yazılımını Yükseltme

Bomgar uzaktan destek yazılımının her bir sürümüyle ilgili ayrıntıları öğrenmek için lütfen [Ürün Değişiklik Günlüğünü](#) ziyaret edin.

Yükseltme İçin Hazırlık

- Yükseltme öncesinde daima, /Login > Yönetim > Yazılım Yönetimi bölümünden ayarlarınızın ve yapılandırmanızın bir yedeğini oluşturun.
- Büyük yazılım sürümleri için, mevcut bakım sözleşmelerine sahip müşteriler, bir piyasaya sürülme planı içerisinde ele alınır. Yükseltmeniz hazır olduğunda, bu yükseltme işlemine başlamanız için Bomgar e-posta ile size haber verir.
- Kurulum genellikle 15 dakika ile bir saat arasında zaman alır. Ancak, uygulamanıza büyük miktarda veri depoluyorsanız (örn. destek oturumu kayıtları), kurulum çok daha uzun zaman alabilir.
- Bomgar, zamanlanmış bakım pencereleri sırasında yükseltmelerin gerçekleştirilmesini tavsiye eder. Yükseltme sırasında Bomgar siteniz geçici olarak kullanılamaz durumda olur. Oturum açmış olan tüm temsilciler ve etkin durumdaki oturumlar sonlandırılır.
- Site yükseltmelerinden sonra kurulu Temsilci Konsollarınızın yükseltilmesi gerekir. Tipik olarak bu durum, temsilcilerin Temsilci Konsolunu bir sonraki sefer çalıştırmasında otomatik olarak gerçekleşir. Yükseltme tamamlandıktan sonra, [MSI](#) kullanılarak kilitli bilgisayarlarda daha önce konuşlandırılmış olan Temsilci Konsollarının tekrar konuşlandırılması gerekebilir.

Otomatik Güncellemeler Kullanılarak Tek Bir Uygulamayı Yükseltmek

Çoğu durumda Bomgar müşterileri, Bomgar destek bölümünden yardım almadan güncellemeleri indirebilir ve yükleyebilir. Kullanılabilir bir güncelleme olup olmadığını görmek için Bomgar uygulamanızda oturum açın [/appliance]. **Support > Updates** altında **Check for updates** üzerine tıklayın.

The screenshot shows the Bomgar Support > Updates page. The navigation bar includes STATUS, MYACCOUNT, NETWORKING, SECURITY, and SUPPORT. The main content area is titled 'Updates :: Check' and contains the text: 'When Bomgar releases updates to your software periodically, use this interface to view available updates and install select updates.' Below this text is a button labeled 'Check for updates'.

Eğer kullanabileceğiniz bir yazılım yükseltmesi varsa, **Available Updates** altında görünür. **Install This Update** seçimini yaptıktan sonra, uygulama, Bomgar yazılımının yeni sürümünü indirir ve otomatik olarak yükler.

The screenshot shows the Bomgar Support > Updates page with a message indicating that updates are available. The navigation bar is the same as in the previous screenshot. The main content area is titled 'Updates :: Check' and contains the text: 'When Bomgar releases updates to your software periodically, use this interface to view available updates and install select updates.' Below this text is a message: 'There are updates available to be installed'. Underneath, there is a section titled 'Available Updates' which contains a table with one entry:

Update Name	Action
<p>Base Software 3.2.4</p> <p>Bomgar-11.1.1</p> <p>3.2.2 does not satisfy 11.1.1's requirements. Please install any other available package by clicking "Install this Update".</p> <ul style="list-style-type: none"> Primary Hostname: support.example.com Licenses: 15 Expires: Never 	<p>Install This Update</p>

Not: Bazı paketler grileştirilmiş olabilir; bunların yüklenmesi için önce başka bir paketin yüklenmesi gerekir. Seçilebilir paket üzerinde **Install This Update** seçimini yaparak, bağımlı paketi etkinleştirin.

Elle Güncellemeler Kullanarak Tek Bir Uygulamayı Yükseltmek

Eğer otomatik güncellemeleri kullanamıyorsanız, (örneğin, birden çok Bomgar uygulamanız yük devretme modunda yapılandırılmış olabilir), yeni güncellemeniz için bir indirme bağlantısı talep etmek amacıyla Bomgar Destek bölümüyle bağlantıya geçmeniz gerekebilir.

Bomgar Destek bölümü tarafından gönderilen e-postadaki bağlantıdan paketi açtığınızda, Bomgar uygulamanıza oturum açın [/appliance].

Support > Updates bölümünde yazılım paketine gidin ve kurulumu başlatmak için **Update Software** üzerine tıklayın.

Updates :: Manual Installation

Update File:

WARNING: Updating the software may disconnect users currently connected to the Appliance.

Uygulama, Bomgar yazılımının yeni sürümünü yükler.

Yük Devretme Yapılandırmasında İki Bomgar Uygulamasını Yükseltmek

Önemli! Bomgar, bakım pencerelerinin zamanlamasını düşük trafiğin olduğu saatlere yapmanızı tavsiye eder.

Bir yük devretme ortamında yükseltme yapmanın iki alternatifi vardır.

Süreç Notları:

İlk bakım penceresi sırasında A Uygulamasında /login üzerinde oturum açım ve **Yönetim > Yük Devretme** sayfasına gidin. Uygulamalarınız arasında verilerin tümüyle eşitlenmiş olduğuna emin olun.

1. Yükseltme yapmadan önce daima yedeği indirin.
2. Yükseltme öncesinde A Uygulaması birincil uygulamadır (başka bir deyişle, birincil ana bilgisayar adının çözümlendiği Uygulamadır), B Uygulaması ise yedek uygulamadır.
3. Bomgar, yükseltilmiş yazılım sürümünü canlı ortam safhasında kullanmaya başlamadan önce, üzerinde önceden test edebileceğiniz ilave bir Bomgar Uygulamasına sahip olmanızı tavsiye eder.
4. Yükseltme sürecinin her iki uygulama için de aynı zamanı almasını bekleyebilirsiniz.

Sürece Genel Bakış:

1. Konuşlandırmanıza ve ihtiyaçlarınıza uygun Yük Devretme Yükseltme Alternatifini seçin.
2. Yükseltmeyi tamamlamak için iki ayrı bakım penceresi zamanlayın.
3. İki bakım penceresi arasında öyle bir ara dönem planlayın ki, üretim ortamınızdaki yeni yazılım sürümünü onaylamanıza yeterli olsun, ancak geçici olarak yük devretme yapılandırması olmaması nedeniyle oluşabilecek sorunları asgaride tutacak kadar kısa olsun.

Kapalı kalma ve süreklilik ihtiyaçlarınıza en uygun alternatifi seçin.

Yük Devretme Alternatifi 1 - Üretim Uygulamasını Yerinde Yükseltme

Fayda: Yük devretme olayı yoktur.

Sakınca: Üretim sitesi daha uzun süre kapalı kalır.

İlk bakım penceresi sırasında:

1. B Uygulamasında /login üzerinde oturum açım ve Yönetim > Yük Devretme sayfasına gidin. Bir eşitleme olayını gerçekleştirilmeye zorlayın.
2. Eşitleme tamamlandığında, Yük devretme ilişkisini koparın.
3. /appliance üzerinde oturum açın ve 1. sayfada "Ele Güncellemeler Kullanarak Tek Bir Uygulamayı Yükseltmek" bölümünde ayrıntıları verilen adımları kullanarak A Uygulamasını yükseltin.
4. Üretim sürecinde kullanılan yeni yükseltilmiş sürümü doğrulayın.

İkinci bakım penceresi sırasında:

1. 1. sayfada "Ele Güncellemeler Kullanarak Tek Bir Uygulamayı Yükseltmek" bölümünde ayrıntıları verilen adımları kullanarak B Uygulamasını yükseltin.
2. Yük devretme ilişkilerini yeniden oluşturun ve uygulamaları tekrar eşitleyin.

Yük Devretme Alternatifi 2 - Üretim ve Yedek Uygulamaları İçin Rol Değişimi

Fayda: Minimum üretim durma süresi.

Sakınca: Yük devretme etkinliği gerektirir.

İlk bakım penceresi sırasında:

1. B Uygulamasında /login üzerinde oturum açım ve Yönetim > Yük Devretme sayfasına gidin. Bir eşitleme olayını gerçekleştirmeye zorlayın.
2. Eşitleme tamamlandığında, Yük devretme ilişkisini koparın.
3. /appliance üzerinde oturum açın ve 1. sayfada "Ele Güncellemeler Kullanarak Tek Bir Uygulamayı Yükseltmek" bölümünde ayrıntıları verilen adımları kullanarak Uygulama (B)'yi yükseltin.
4. Uygulama (B)'yi Birincil uygulama olarak çalışmaya zorlamak için gereken her türlü DNS veya ağ değişikliğini yapın.

Not: Eğer Bomgar Tümlleştirme İstemcisini kullanıyorsanız ve bunu yapılandırırken, ana bilgisayar adı yerine IP'yi temel aldıysanız, Uygulama (B)'den veri ayıklayabildiğinizi mutlaka doğrulayın.

İkinci bakım penceresi sırasında:

1. 1. sayfada "Ele Güncellemeler Kullanarak Tek Bir Uygulamayı Yükseltmek" bölümünde ayrıntıları verilen adımları kullanarak Uygulama (A)'yi yükseltin. **Not:** Uygulama (A) artık Yedek Uygulamadır.
2. A Uygulamasını Yedek Uygulama, B Uygulamasını da Birincil Uygulama olarak tanımlayarak, yük devretme ilişkisini yeniden oluşturun.

Not: Bomgar 10.6 ve üzeri sürümler için, yük devretme etkin değilken uygulamalardan herhangi birinde tamamlanan uzaktaki destek oturumlarından gelen veriler, yük devretme ilişkisi yeniden oluşturulduğunda otomatik olarak eşitlenir. Bomgar'ın 10.6'dan önceki sürümleri için, uygulamaları zaman uyumsuz olarak yükseltmek, destek oturumu verilerinde bir boşluğa neden olabilir. 10.6 öncesindeki Bomgar sürümlerini çalıştıran uygulamaları zaman uyumsuz olarak yükseltirken, tüm oturum verilerinin korunduğuna ve mevcut olduğuna emin olmak için, yük devretme ilişkisini yeniden oluşturmadan önce Bomgar Tümlleştirme İstemcisi'ni veya Bomgar API'yi kullanarak verileri ayıklamanız gerekir.

Ek: Önceki Bomgar Sürümlerini Yükseltmeden Önce

Not: Bomgar 10.6'dan önceki sürümleri yükseltmeden önce bu bilgileri gözden geçirin.

Bomgar, gelecekteki sürümleri desteklemek ve bu sürümle ilişkili bazı özellikleri gerçekleştirmek amacıyla, Bomgar API'sinde bazı ciddi değişiklikler yapmıştır. Eğer Bomgar API'sini kullanıyorsanız bu değişikliklerin ve bunların destek ortamınızı nasıl etkilediğinin farkında olmanız gerekir.

Bu tarzda potansiyel olarak kesinti yaratan değişiklikler Bomgar'ın hafife aldığı bir konu değildir. Ancak Bomgar'ın mevcut ve gelecekteki sürümlerinde bazı özelliklerin etkinleştirilmesi için bu değişiklikler gereklidir.

Etkilenen Kullanıcılar

Eğer Bomgar API'sini veya Tümeleştirme İstemcisini kullanıyorsanız Bomgar 10.6 öncesindeki sürümlerden yükseltme yaparken bazı ön hazırlıklar yapmanız gerekir.

- Bkz. 10. sayfada "LSID ve LSEQ: Bomgar API Kullanıcıları İçin"
- Bkz. 11. sayfada "LSID ve LSEQ: Bomgar Tümeleştirme İstemcisi Kullanıcıları İçin"
- Bkz. 12. sayfada "Ad Uzayları ve XML Yanıtlarını Ayırıştırma"

LSID ve LSEQ: Bomgar API Kullanıcıları İçin

Bomgar 10.6 sürümünde, karmaşık ortamlarda benzersizliği güvence altına almak amacıyla, LSID alanı tarafından kullanılan veri türü değiştirilmiştir. Bomgar 10.6'ya yükseltme yapmadan önce, Bomgar API'sini kullanan müşterilerin özel kod veya veri tabanları içerisinde LSID alanı tarafından kullanılan veri türünü doğrulaması gerekir. Ayrıca LSEQ adında yeni bir öge eklenmiştir.

Eğer API'yi kullanıyorsanız, açıklanan LSID oturum ayrıntıları alanı için kullanılan veri türünü doğrulamanız gerekir.

- Bomgar'ın önceki sürümlerinde LSID alanı *tamsayı veri türündendi*.
- **Bomgar 10.6 ve üzeri sürümlerde, LSID alanı dize verisi türündendir.**

Bomgar 10.6'dan önceki sürümlerde LSID alanı *tamsayı veri türündendi*. LSID alanı içerisindeki tamsayılar ardaşıktı.

Önceki Sürümler İçin Örnek Kod

```
<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>
```

Bomgar 10.6 ile birlikte, LSID alanı bir [GUID](#) haline geldi ve artık bir *dize* veri türü olarak tanımlanıyor. Ayrıca, yeni bir öge (LSEQ) eklenmiştir. LSEQ ögesi artan bir sayıdır; uygulamanız destek oturumlarını dize olmayan bir formatta temsil etmesi gerekiyorsa bunu kullanabilirsiniz. **Not:** LSEQ ögesinin benzersiz olması veya kesinlikle ardaşık olması garanti edilmez.

Bomgar 10.6'da Örnek Kod

```
<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>
```

LSID ve LSEQ için Tümleştişirmenizi Güncelleme Adımları [API]

Bomgar 10.6'yı yüklemeyden önce řu hazırlıkları yapın:

1. Destek organizasyonunuzun Bomgar API'sinin kullanıp kullanmadığını belirleyin.
2. Eğer destek organizasyonunuz Bomgar API'sini kullanıyorsa, özel kod veya veri tabanları içerisinde LSID için tanımlanan veri türünü doğrulayın. Eğer LSID alanının türü *tamsayı* olarak tanımlanmışsa, bunu *dize* olarak değiştirmeniz gerekecek. Eğer LSID alanını *dize* veri türü olarak tanımlamazsanız, tümleştişirmeniz muhtemelen kopacaktır.
3. Eğer gerekiyorsa, LSID alanı için tanımlanan veri türünü *dize* olarak değiştirin.

LSID ve LSEQ: Bomgar Tümeleştirme İstemcisi Kullanıcıları İçin

Bomgar 10.6'da, LSID alanı tarafından kullanılan veri türü değişmiştir. Bomgar Tümeleştirme İstemcisi¹ Bomgar API'sini kullandığı için, Bomgar Tümeleştirme İstemcisini kullanan müşteriler, Tümeleştirme İstemcisi tarafından oluşturulan verileri temel alan her tür raporun, sorgunun veya yazılımın bu durumdan etkilenebileceğinin farkında olmalıdır.

Bomgar Tümeleştirme İstemcisini yükselttiğinizde, gerekli veri tabanı değişikliklerini otomatik olarak yapacaktır. Ancak, LSID alanının bir *tamsayı* veri türü olmasını bekleyen her tür raporun, sorgunun veya yazılımın, LSID alanını bir *dize* veri türü olarak kabul edecek şekilde değiştirilmesi gerekecektir.

SQL Tablosu Şeması

Bomgar 10.6 Öncesi

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

Bomgar 10.6 öncesinde, *session.lsidint* olarak tanımlanmıştır.

Bomgar 10.6 ve Sonrası

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

Bomgar 10.6 ve sonrasında, *session.lsidvarchar(32)* olarak tanımlanmıştır.

Ayrıca LSEQ ögesi eklenmiştir. LSEQ ögesi artan bir sayıdır; uygulamanız destek oturumlarını dize olmayan bir formatta temsil etmesi gerekiyorsa bunu kullanabilirsiniz.

LSID ve LSEQ için Tümeleştirme Güncelleme Adımları [API]

Bomgar 10.6'yı yüklemeyen önce şu hazırlıkları yapın:

1. Bomgar Tümeleştirme İstemcisi tarafından oluşturulan bir veri tabanını kullanan tüm raporları, sorguları ve yazılımları belirleyin.
2. Gerekiyorsa, yeni değişken karakter veri türünü kullanacak şekilde, Tümeleştirme İstemcisi tarafından oluşturulan bir veri tabanını kullanan tüm raporları, sorguları ve yazılımı değiştirin.
3. Bomgar Tümeleştirme İstemcisini yükseltin.²
4. Bomgar yazılımınızı yükseltin.

¹Bomgar Tümeleştirme İstemcisi, kurumsal lisanslar gerektirir.

²Bomgar Tümeleştirme İstemcisinin yeni sürümü, Bomgar'ın önceki sürümleriyle geriye dönük uyumludur.

Ad Uzayları ve XML Yanıtlarını Ayrıştırma

Bomgar Box tarafından gönderilen XML yanıtlarında artık açık bir ad uzayı yer alacaktır. Geri döndürülmesi gereken ad uzayını görmek için xsd dosyasını kontrol edin.

- Raporlama API'si xsd dosyası: <https://support.example.com/api/reporting.xsd>
- Komut API'si xsd dosyası: <https://support.example.com/api/command.xsd>

Örneğin, 1.5.0 öncesindeki API sürümlerindeki `<session_summary_list>` artık şöyledir: `<session_summary_list xmlns="http://www.networkstreaming.com/namespaces/API">`.

Ad Uzaylarını Yönetmek Amacıyla Tümeleştirme Güncelleme Adımları [API]

Bomgar 10.6'yı yüklemeye başlamadan önce şu hazırlıkları yapın:

1. Destek organizasyonunuzun Bomgar API'sinin kullanıp kullanmadığını belirleyin.
2. Destek organizasyonunuz Bomgar API'sini kullanıyorsa, tümeleştirme XML ad uzaylarının farkında olup olmadığını belirleyin.
3. Gerekliyse, XML yanıtlarında ilgili ad uzaylarını yönetecek şekilde, XML ayrıştırma kodunuzu değiştirin.

Ad Uzaylarını Yönetmek Amacıyla Tümeleştirme Güncelleme Adımları [Tümeleştirme İstemcisi]

Bomgar 10.6'yı yüklemeye başlamadan önce şu hazırlıkları yapın:

1. Bomgar Tümeleştirme İstemcisini yükseltin.¹

¹Bomgar Tümeleştirme İstemcisinin yeni sürümü, Bomgar'ın önceki sürümleriyle geriye dönük uyumludur.