

BOMGAR™

Installation des virtuellen Bomgar-Geräts

Base 3.2

Vielen Dank, dass Sie Bomgar verwenden.

Bei Bomgar hat der Dienst am Kunden höchste Priorität. Helfen Sie uns, hervorragenden Service zu bieten. Falls Sie Feedback jeglicher Art einschließlich zu Fehlern oder Auslassungen in Anleitungen oder Handbüchern haben, senden Sie bitte eine E-Mail an feedback@bomgar.com.

Installation des virtuellen Bomgar-Geräts | Base 3.2

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----------|
| Installation des virtuellen Bomgar-Geräts | 4 |
| Größenrichtlinien für virtuelles Gerät | 5 |
| Herunterladen Ihres virtuellen Bomgar-Geräts | 6 |
| Importieren der Dateien des virtuellen Bomgar-Geräts in Ihr VMware-Inventar | 7 |
| Erster Start des virtuellen Geräts | 9 |
| Konfigurieren Ihres virtuellen Geräts | 13 |
| Virtuelles Gerät – Häufig gestellte Fragen | 15 |

Installation des virtuellen Bomgar-Geräts

Dieses Handbuch führt Sie durch die erste Einrichtung und Konfiguration Ihres virtuellen Bomgar-Geräts. Bei Fragen wenden Sie sich bitte (in den USA und Kanada gebührenfrei) unter 1.877.826.6427 x2 oder aus dem Ausland unter +1.601.519.0123 x2 an den Support. Sie können uns auch per E-Mail unter support@bomgar.com erreichen.

Voraussetzungen

Bevor Sie mit der Einrichtung Ihres virtuellen Bomgar-Geräts beginnen, stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Voraussetzungen und Größenrichtlinien beachten.

- VMware ESX (einschließlich ESXi) 3.5+ oder 4.0+
- Eine 10 GB Partition für das Bomgar-Betriebssystem und mindestens 100 GB verfügbarer Speicher auf einem VMFS-Volume für Protokolle und Aufnahmen
- Eine statische IP für Ihr virtuelles Gerät
- Ein registrierter A-Datensatz (DNS), der zur öffentlichen IP Ihres virtuellen Geräts hin auflöst
- Ein gültiger NTP-Server, der für das Gerät erreichbar ist
- Stellen Sie sicher, dass die Systemzeit zwischen dem Host-ESX-Server und dem Betriebssystem des Gast-Bomgar synchronisiert sind. Selbst Abweichungen von nur wenigen Sekunden können zu Leistungs- und Verbindungsproblemen führen.

Größenrichtlinien für virtuelles Gerät

Die folgenden Größenrichtlinien sollten bei der Unterstützung des virtuellen Bomgar-Geräts verwendet werden.

Für bis zu 5 gleichzeitige Mitarbeiter und 100 Jump Clients sind die ESX-Anforderungen wie folgt:

- ESX-Serverversion 3.5+ oder 4.0+
- Einzelner virtueller Prozessor; 2.0 GHz oder Entsprechung
- 512 MB dedizierter Speicher
- 120 GB verfügbarer Speicher (externe IP-SANs müssen sich auf einem dedizierten 1-GBit- oder 10-GBit-Netzwerk mit Laufwerk mit mind. 10.000 U/Min befinden)

Für bis zu 20 gleichzeitige Mitarbeiter mit 300 Jump-Clients sind die ESX-Anforderungen wie folgt:

- ESX-Serverversion 3.5+ oder 4.0+
- Virtueller Dual-Prozessor; 2.0 GHz oder Entsprechung
- 2 GB dedizierter Speicher
- 250 GB verfügbarer Speicher (externe IP SANs müssen sich auf einem 1 GBit oder 10 GBit dedizierten Netzwerk mit Laufwerk mit mind. 10.000 U/Min. befinden)

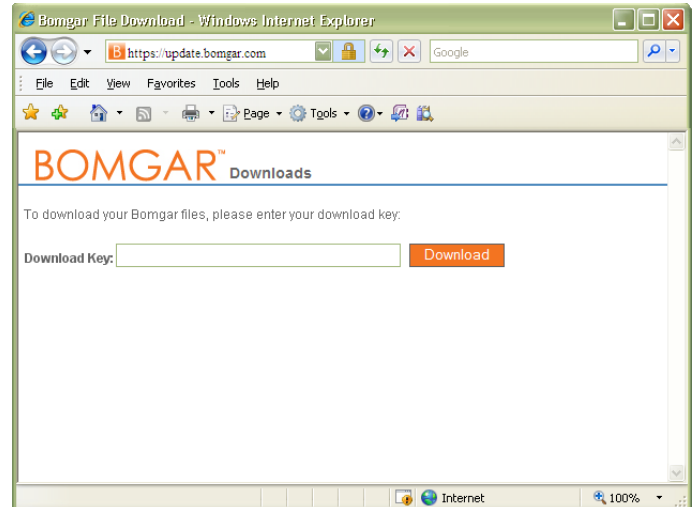
Für bis zu 100 gleichzeitige Mitarbeiter mit 1000 Jump-Clients sind die ESX-Anforderungen wie folgt:

- ESX-Serverversion 3.5+ oder 4.0+
- Virtueller Dual-Prozessor; 2.0 GHz oder Entsprechung
- 4 GB dedizierter Speicher
- 300 GB verfügbarer Speicher (externe IP-SANs müssen sich auf einem dedizierten 1-GBit- oder 10-GBit-Netzwerk mit Laufwerk mit mind. 10.000 U/Min befinden)

Hinweis: Wenn Sie mehr als 100 gleichzeitige Mitarbeiter erwarten oder mehr als 1000 Jump-Clients besitzen, kontaktieren Sie Bomgar unter support@bomgar.com, oder wenden Sie sich an Ihren Bomgar-Repräsentanten, um sicherzustellen, dass die zugewiesenen Ressourcen Ihre Anforderungen erfüllen.

Herunterladen Ihres virtuellen Bomgar-Geräts

1. Öffnen Sie die Download-E-Mail, die Sie vom Bomgar-Support erhalten haben, und folgen Sie entweder dem beigefügten Link zu Ihrem Download für das virtuelle Bomgar-Gerät, oder navigieren Sie zu update.bomgar.com, und geben Sie den bereitgestellten eindeutigen Download-Schlüssel ein.

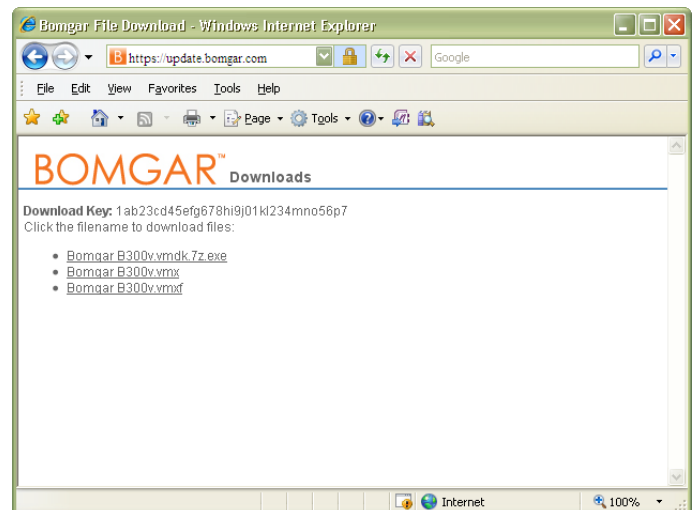


2. Speichern Sie auf der Aktualisierungsseite alle drei Dateien in einem leeren lokalen Verzeichnis. Die Dateien sollten wie folgt heruntergeladen werden:

- Bomgar B300v.vmx
- Bomgar B300v.vmx
- Bomgar B300v.vmx

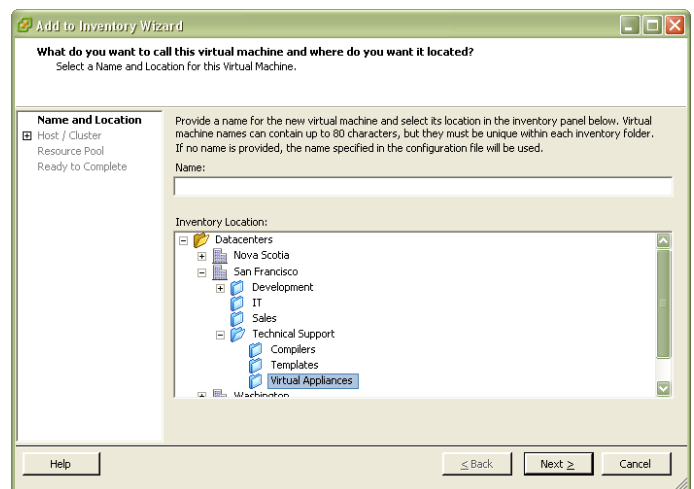
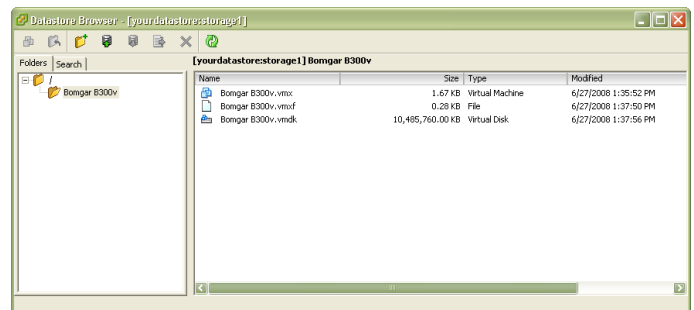
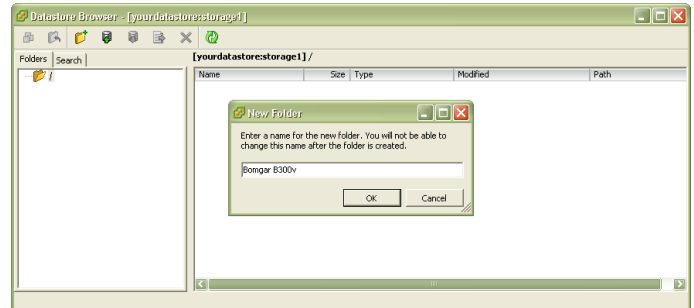
Hinweis: Die Bomgar-Datei B300v.vmdk.7z.exe ist eine selbstextrahierende, ausführbare 7-Zip-Datei. Führen Sie diese ausführbare Datei aus, um zwei VMDK-Dateien zu extrahieren:

- Bomgar B300v.vmdk
- Bomgar B300v-flat.vmdk

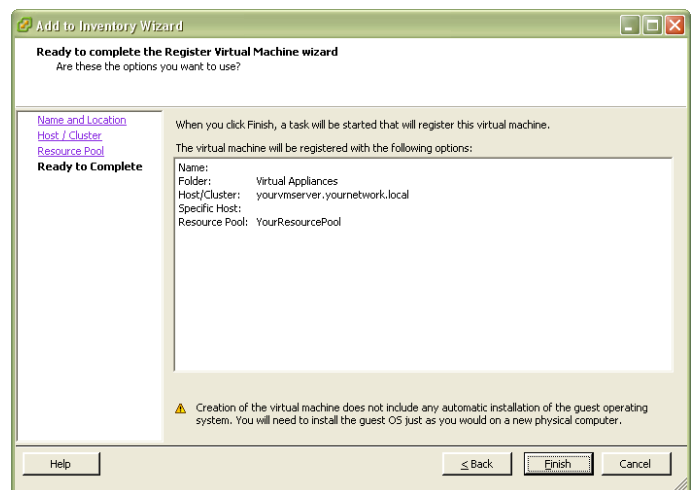
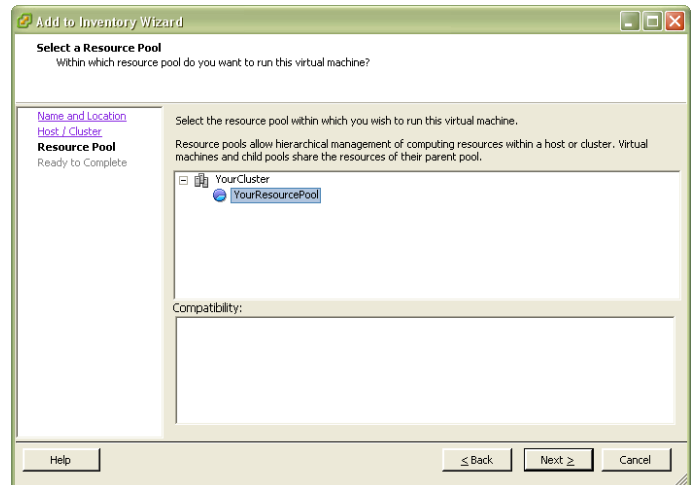
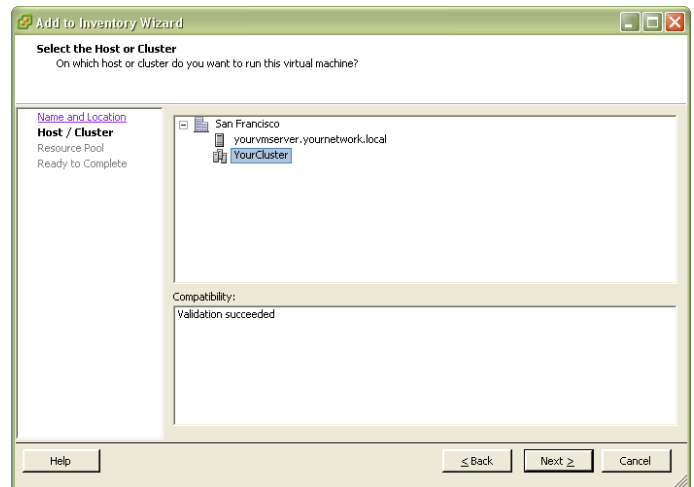


Importieren der Dateien des virtuellen Bomgar-Geräts in Ihr VMware-Inventar

1. Melden Sie sich mit einem Konto mit Datastore-Administratorberechtigungen bei Ihrem Virtual Infrastructure Client an.
 2. Gehen Sie zu **Inventar** und klicken Sie auf **Datastores**, um eine Liste aller konfigurierten Datastores anzuzeigen. Wählen Sie den Datastore aus, in dem Sie Ihr virtuelles Bomgar-Gerät installieren möchten.
 3. Klicken Sie auf **Datastore durchsuchen**, um den Datastore-Browser zu öffnen.
 4. Erstellen Sie einen neuen Ordner für die Dateien Ihres virtuellen Geräts.
 5. Wählen Sie den neuen Ordner aus, den Sie soeben erstellt haben, und wählen Sie **Hochladen > Datei hochladen**.
 6. Navigieren Sie zum Verzeichnis, in dem Sie die Dateien Ihres virtuellen Bomgar-Geräts gespeichert und extrahiert haben.
 7. Wählen Sie die Dateien nacheinander aus, und klicken Sie bei entsprechender Aufforderung auf **OK**, um sie in die Warteschlange zum Importieren in das VMware-Inventar zu stellen. Fügen Sie NICHT die selbstextrahierende Bomgar-Datei B300v.vmdk.7z.exe hinzu.
- Beachten Sie, dass die zwei .vmdk-Dateien beim Importieren zu einer Datei zusammengefügt werden.
8. Klicken Sie in Ihrem Datastore-Verzeichnis auf **Bomgar B300v.vmx**, und wählen Sie **Zum Inventar hinzufügen**.
 9. Lassen Sie das Feld **Name** leer, wählen Sie den VM-Ordner aus, in dem das virtuelle Bomgar-Gerät gespeichert werden soll, und klicken Sie auf **Weiter**.

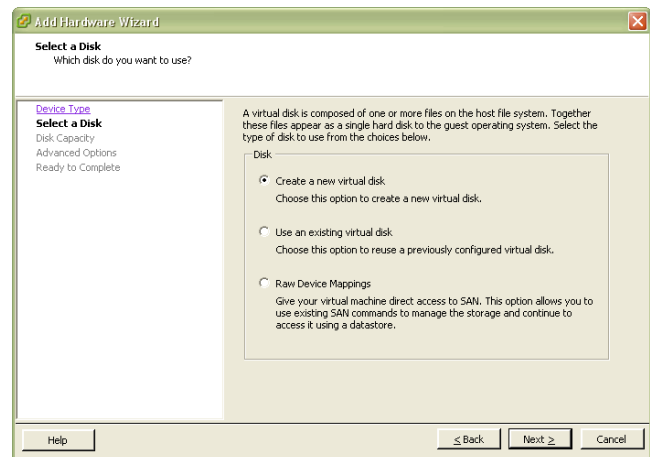
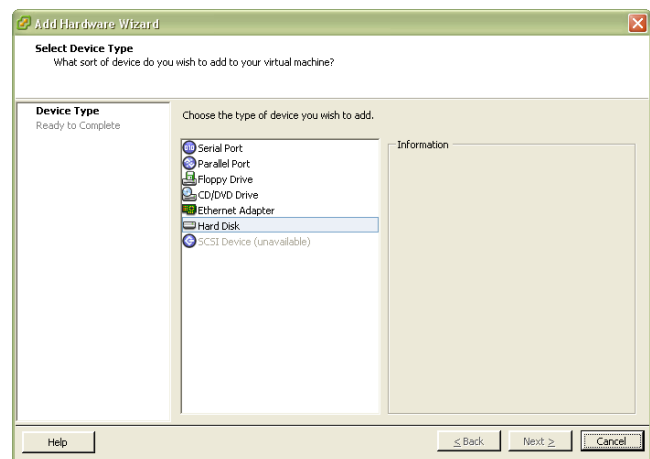
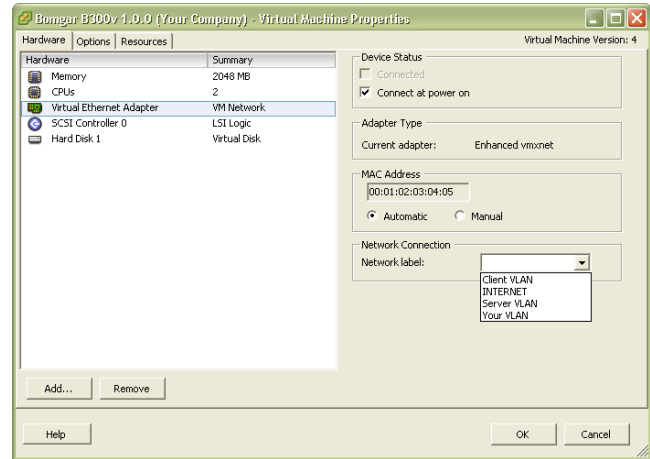


10. Wählen Sie den Host oder das Cluster, der bzw. das als Host für dieses virtuelle Gerät dienen soll, und klicken Sie auf **Weiter**.
11. Optional können Sie einen Ressourcenpool auswählen, zu dem Ihr virtuelles Gerät hinzugefügt werden soll. Klicken Sie anschließend auf **Weiter**.
12. Überprüfen Sie die Informationen auf der Zusammenfassungsseite und klicken Sie dann auf **Fertig stellen**.

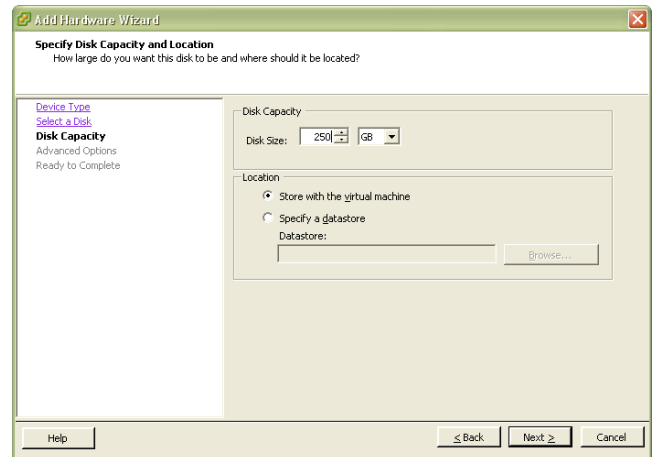


Erster Start des virtuellen Geräts

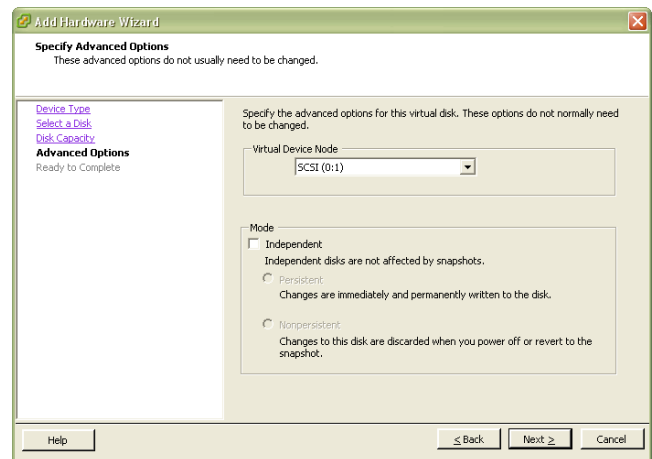
1. Navigieren Sie im Virtual Infrastructure Client zum VM-Ordner, den Sie oben ausgewählt haben, und suchen Sie den neuen Eintrag für das virtuelle Gerät. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf diesen Eintrag, und wählen Sie dann **Einstellungen bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Virtueller Ethernet-Adapter**, und wählen Sie die entsprechende **Netzwerkbezeichnung** für Ihre Umgebung aus.
3. Zwar funktioniert Ihr virtuelles Gerät bei einer Internet-Verbindung an beliebiger Stelle im Netzwerk, jedoch empfiehlt Bomgar für optimale Sicherheit, das virtuelle Gerät außerhalb Ihrer Firewall zu platzieren. Für weitere detaillierte Firewall-Informationen siehe das Dokument „Appliance in the Network“ (Gerät im Netzwerk) unter www.bomgar.com/documentation.
4. Sie müssen eine Festplatte für gespeicherte Bomgar-Daten, einschließlich Sitzungsaufzeichnungen, hinzufügen. **Falls dieser Schritt nicht durchgeführt wird, können Sitzungsdaten unwiederbringlich verloren gehen.**
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, wählen Sie **Festplatte** aus der Geräteliste aus und klicken Sie dann auf **Weiter**.
6. Wählen Sie **Neue virtuelle Festplatte erstellen** und klicken Sie dann auf **Weiter**.



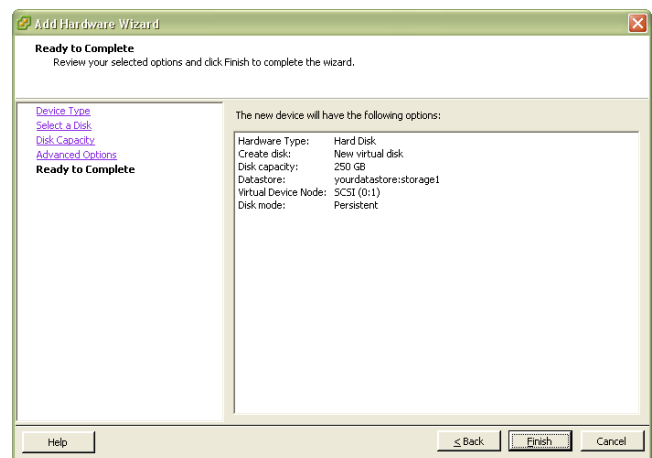
7. Wählen Sie eine Größe für die Festplatte von mindestens 100 GB und klicken Sie dann auf **Weiter**.



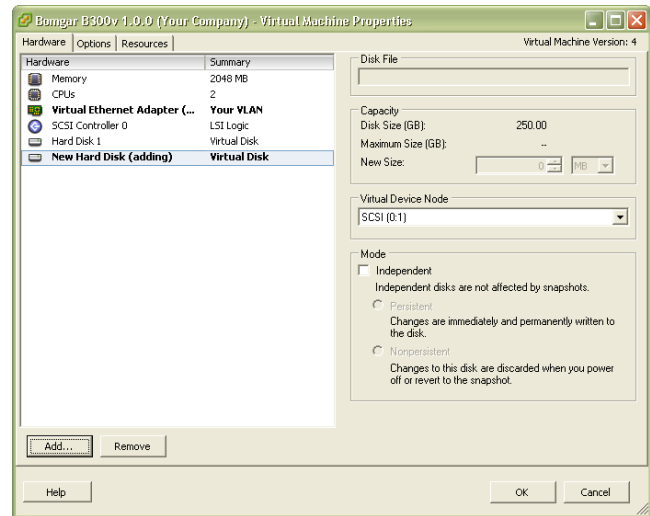
8. Fügen Sie die neue Festplatte zum Knoten **SCSI 0:1** hinzu, und klicken Sie dann auf **Weiter**.



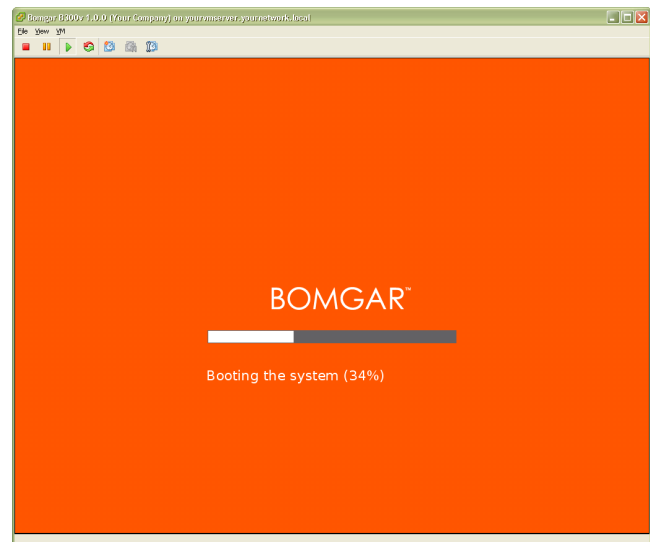
9. Prüfen Sie die Zusammenfassung Ihrer Änderungen, und klicken Sie dann auf **Fertig stellen**.



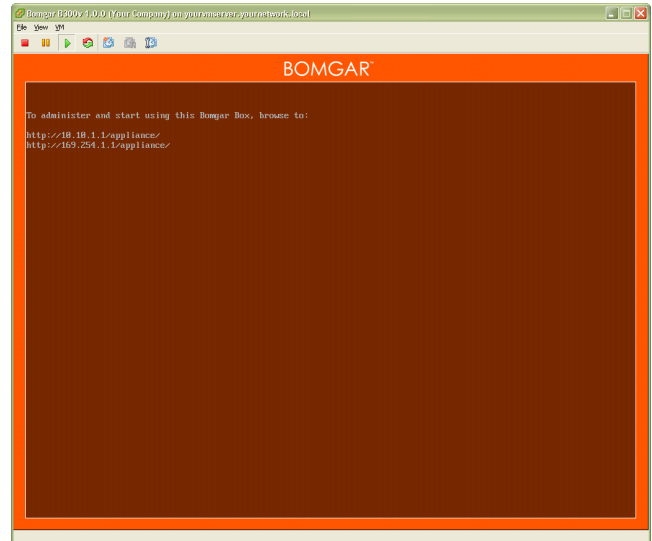
10. Sie kehren zur Seite **Einstellungen bearbeiten** zurück, die eine Zusammenfassung der soeben vorgenommenen Änderungen enthält. Klicken Sie auf **OK** und warten Sie, bis VMware die Änderungen übernimmt.



11. Klicken Sie auf **Konsole des virtuellen Rechners starten**, um die Konsole des virtuellen Bomgar-Geräts anzuzeigen, und klicken Sie dann auf **Hochfahren**, um das virtuelle Bomgar-Gerät zu starten.



12. Nachdem Ihr virtuelles Bomgar-Gerät fertig gestartet ist, werden eine oder mehrere IP-Adressen angezeigt.
13. Öffnen Sie von einem Computer im gleichen Netzwerk aus einen Webbrowser und navigieren Sie zu einer beliebigen IP-Adresse, gefolgt von **/appliance**. Sie haben den VMware-Teil der Einrichtung nun abgeschlossen und können die VMware-Konsole schließen.

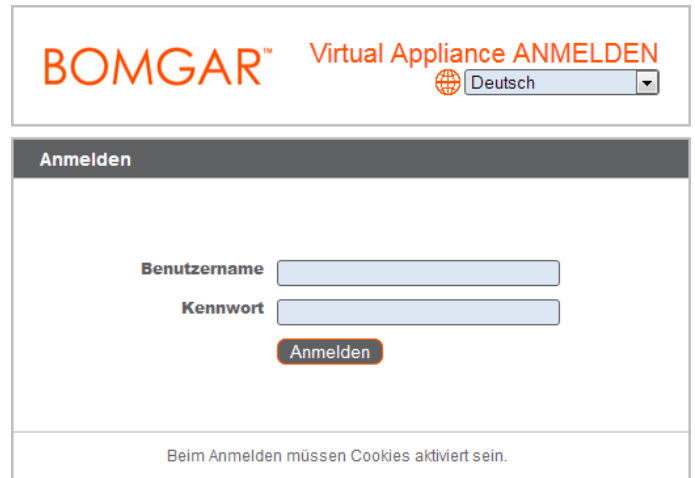


Überlegungen zum Netzwerk-Speicherort für Bomgar-Geräte

| Netzwerk-Speicherort | Vorteile/Nachteile |
|-----------------------------|---|
| Außerhalb der Firewall | Es ist nicht erforderlich, dass die Ports 80, 443 und 8200 für eingehenden TCP-Datenverkehr auf Ihrer Firewall offen sind. Vereinfacht das Einrichtungsverfahren erheblich, weil die Mitarbeiter- und Kunden-Clients zum Auflösen eines bestimmten DNS konzipiert sind; wenn Ihr registrierter DNS zu einer öffentlichen IP-Adresse hin auflöst, die direkt Ihrem virtuellen Gerät zugewiesen ist, sind keine weiteren Einrichtungsschritte Ihrerseits erforderlich, um eine Sitzung zu initiieren. |
| DMZ (Demilitarisierte Zone) | Erfordert je nach Router möglicherweise weitere Einrichtungsschritte. |
| Innerhalb der Firewall | Erfordert Port-Weiterleitung auf Ihrer Firewall und möglicherweise weitere Einrichtungsschritte Ihrer NAT-Weiterleitung und Ihres internen DNS. |

Konfigurieren Ihres virtuellen Geräts

1. Melden Sie sich von der Schnittstelle / **appliance** Ihres virtuellen Bomgar-Geräts aus an. Verwenden Sie dazu **admin** als Benutzernamen und **password** als Standardkennwort. Bei der ersten Anmeldung werden Sie aufgefordert, das Kennwort zu ändern.
2. Gehen Sie zur Seite **Speicher** unter der Registerkarte **Status**. Stellen Sie das Laufwerk SCSI 0:1 bereit, indem Sie **Diesen Datenträger formatieren** auswählen und dann warten, bis das Laufwerk formatiert ist. Wenn die Formatierung beendet ist, sehen Sie eine Anzeige, die Ihnen die derzeit auf Ihrer neuen Festplatte verbrauchte Datenmenge mitteilt.
3. **Wenn dieser Schritt nicht durchgeführt wird, gehen die Sitzungsdaten unwiderruflich verloren.**





4. Gehen Sie zur Registerkarte **NETZWERK**, um Ihr Netzwerk zu konfigurieren. Es ist wichtig, dass Sie Ihrem Bomgar B300v eine statische IP-Adresse zuweisen, da die vorübergehend zugewiesene DHCP IP-Adresse beim nächsten Anmeldeversuch möglicherweise nicht verfügbar ist.
5. Legen Sie im Abschnitt **Globale Netzwerkkonfiguration** Ihr Standard-Gateway fest. Die Konfigurierung von primären und sekundären DNS-Servern ist nicht erforderlich, wird jedoch dringend empfohlen. Klicken Sie nach Eingabe der erforderlichen Informationen auf **Änderungen speichern**.
6. Klicken Sie auf **Neues IP hinzufügen** und geben Sie dann die statische IP-Adresse und die Subnetzmaske für Ihr B300v ein; klicken Sie auf **Änderungen speichern**. Sobald Sie die statische IP-Adresse für Ihr B300v gespeichert haben, wird die temporäre DHCP IP-Adresse entfernt, und Ihre Site ist nicht länger von dieser Adresse aus zugreifbar.
7. Gehen Sie zur Seite **Aktualisierungen** auf der Registerkarte **Support**, und klicken Sie auf **Auf Aktualisierungen prüfen**.
8. Sie sollten eine Aktualisierung sehen, die Ihre Bomgar-Software und Ihre Lizenzen lädt. Klicken Sie auf **Diese Aktualisierung installieren**.

The screenshot shows the 'NETZWERK' (Network) configuration page. At the top, there are navigation tabs: STATUS, EIGENES KONTO, NETZWERK, SICHERHEIT, and SUPPORT. Below these are sub-tabs: IP-KONFIGURATION, STATISCHE ROUTEN, and SNMP. The main content area is titled 'NIC-Konfiguration' and shows details for 'NIC 1'. The 'IP-Adressen' field contains '12:182.217.219' and '169.254.1.1 (Adresse nicht verfügbar)'. The 'MTU' is set to '1500'. There are buttons for 'Neues IP hinzufügen' and 'Speichern'. Below this is a 'Globale Netzwerkkonfiguration' section with fields for 'Hostname' (support.example.com), 'Standard-Gateway' (12.182.217.129), 'Primärer DNS-Server' (12.127.16.67), 'Sekundärer DNS-Server' (12.127.16.68), and 'Tertiärer DNS-Server' (10.10.12.10). There are checkboxes for 'Auf OpenDNS-Server zurück verschieben' and 'Auf Ping reagieren'. The 'NTP-Server' is set to 'clock.bomgar.com'. A 'Änderungen speichern' button is at the bottom. A warning message at the bottom states: 'WARNUNG: Änderungen an den Netzwerkeinstellungen sollten NUR vorgenommen werden, wenn das Gerät nicht von einem anderen Benutzer verwendet wird.'

The screenshot shows the 'Aktualisierungen' (Updates) page. At the top, there are navigation tabs: STATUS, EIGENES KONTO, NETZWERK, SICHERHEIT, and SUPPORT. Below these are sub-tabs: DIENSTPROGRAMME, AKTUALISIERUNGEN, and ERWEITERTER SUPPORT. The main content area is titled 'Aktualisierungen :: Prüfen'. It contains a message: 'Wenn Bomgar von Zeit zu Zeit Aktualisierungen Ihrer Software bereitstellt, verwenden Sie diese Schnittstelle, um die verfügbaren Aktualisierungen anzuzeigen und ausgewählte Aktualisierungen zu installieren.' Below this is a status bar: 'Es stehen Aktualisierungen zur Installation bereit'. A section titled 'Verfügbare Aktualisierungen' shows a card for 'Bomgar-10.5.4' with details: 'Primary Hostname: support.example.com', 'Licenses: 30', and 'Expires: Never'. There is a button 'Diese Aktualisierung installieren'. Below this is a section titled 'Aktualisierungen :: Manuelle Installation' with a 'Datei aktualisieren:' field and a 'Browse...' button. There is also a 'Software aktualisieren' button. A warning message at the bottom states: 'WARNUNG: Durch das Aktualisieren der Software wird unter Umständen die Verbindung für mit dem Gerät verbundene Benutzer getrennt.'

URL-Referenz

<http://169.254.1.1/appliance> – Geräteverwaltung Webschnittstelle

<http://support.example.com/login> – Benutzerverwaltung Webschnittstelle

<http://support.example.com> – Öffentliche Website

Virtuelles Gerät – Häufig gestellte Fragen

Nachfolgend finden Sie einige häufig gestellte Fragen zur Verwaltung des virtuellen Geräts und Antworten auf diese Fragen vom Bomgar-Support.

Kann ich VMware-Tools auf meinem virtuellen Bomgar-Gerät installieren?

Das virtuelle Bomgar-Gerät wird mit vorinstallierten VMware-Gast-Tools geliefert.

Kann ich mein Bomgar-Gerät von einem ESX-Server auf einen anderen verschieben?

Falls Sie über die entsprechenden VMware-Dienstprogramme verfügen, die die Ethernet MAC-Adresse(n) zwischen ESX-Hosts beibehalten können, dann lautet die Antwort „ja“. Falls sich die MAC-Adresse des virtuellen Bomgar-Geräts ändert, lautet die Antwort „nein“, dies ist nicht möglich.

Ich muss eine Kopie meines virtuellen Bomgar-Geräts manuell auf eine andere VMware-Instanz verschieben.

Wenn Sie Ihr virtuelles Bomgar-Gerät manuell verschieben und von VMware gefragt werden, ob dies ein „neuer Rechner“ ist, ob es „kopiert“ bzw. „verschoben“ wurde, müssen Sie die Option „verschoben“ auswählen. Der Grund hierfür liegt darin, dass beim Verschieben eines virtuellen Rechners die MAC-Adresse, die beim erstmaligen Starten Ihres Bomgar-Geräts ursprünglich von VMware zugewiesen wurde, beibehalten wird. Wenn Sie die Option „kopiert“ auswählen, wird beim nächsten Starten Ihres Bomgar-Geräts eine neue MAC-Adresse zugewiesen, was zu einem Verlust der Netzwerkverbindung mit Bomgar führt und einen Anruf beim Bomgar-Support erforderlich macht. Wenn Ihr virtuelles Bomgar-Gerät innerhalb eines ESX-Host-Clusters ausgeführt wird und die lizenzierten VMware-Tools wie vMotion, Wiederherstellungsservices nach Katastrophenfällen oder Hochverfügbarkeitstools nutzt, behalten die VMware-Tools automatisch die MAC-Adresse des Bomgar-Geräts bei, so dass Ihr Gerät vollständig an Ihrer VMware-Cluster-Umgebung teilnehmen kann.

Kann ich die Dateien des virtuellen Bomgar-Geräts umbenennen, nachdem ich sie von Bomgar heruntergeladen habe, damit ich sie nach der Bereitstellung in meinem Virtual Center-Dateisystem von anderen unterscheiden kann?

Ja, AUSSER den Dateinamenserweiterungen können die Dateien umbenannt werden. Die Dateinamenserweiterungen können nicht verändert werden.

Kann eine Zeitdiskrepanz zwischen meinem ESX-Host und meinem virtuellen Bomgar-Gerät Verbindungsprobleme verursachen?

Ja, alle Zeitdiskrepanzen zwischen dem virtuellen Bomgar-Gerät und dem Host-ESX-Server können Verbindungsprobleme verursachen. Um dies zu vermeiden, geben Sie eine gültige NTP-Quelle in der Webschnittstelle des virtuellen Geräts an und stellen Sie sicher, dass Ihr ESX-Host eine gültige NTP-Quelle verwendet. VMware verfügt ebenso über eine Option zum Synchronisieren der Zeit des Gast-Betriebssystems mit der Zeit des Host-ESX-Servers. Wenn diese Option verwendet wird, braucht die NTP-Quelle innerhalb des Bomgar-Geräts NICHT eingestellt zu werden. Es wird empfohlen, sich für eine Methode zu entscheiden und NICHT beide Methoden gleichzeitig zu verwenden.

Welche Version von VMware wird für das Hosting des virtuellen Bomgar-Geräts unterstützt?

Bomgar unterstützt VMware ESX 3.5, 4.0 und ESXi 4.0.

Wird die VMware-Schnappschuss-Funktionalität unterstützt?

Bomgar unterstützt Schnappschuss-Technologie nur in Upgrade-Situationen. Ein Schnappschuss eines ausgeschalteten Bomgar-Geräts kann vor einem Upgrade erstellt und als Alternativlösung im Fall eines fehlgeschlagenen Upgrades eingesetzt werden. Bitte beachten: Die Aufnahme von Schnappschüssen aktiv ausgeführter Geräte wird von Bomgar weder empfohlen noch unterstützt.

Kann ich das virtuelle Bomgar-Gerät in meiner VMware-Cluster-Umgebung ausführen?

Ja, bei Installation in einem vSphere-Cluster kann das virtuelle Bomgar-Gerät von vielen wertsteigernden VMware-Technologien profitieren, darunter VMotion, DRS und HA, um die Leistung und die Betriebszeit zu maximieren.

VMware Tools - derzeit bei Version 4 und muss auf Version 7 aktualisiert werden. Verwendet dieses Gerät überhaupt VMware-Tools? Ist dies überhaupt erforderlich?

Ja, wir haben VMware-Tools in dieses Gerät integriert. Wir zertifizieren derzeit auf ESX 3.5, auf der VMware Virtual Hardware Version 4 ausgeführt wird, und unser Gerät enthält die VMware-Tools für diese Version. Bei ESX-Version 4 hat der Administrator außerdem die Möglichkeit, die VMware Virtual Hardware auf Version 7 zu aktualisieren oder die Virtual Hardware bei Version 4 zu belassen. Ab Bomgar Base 3.1.7 fügen wir die neue Version der VMware-Tools hinzu, die die Virtual Hardware Version 4 und 7 unterstützen sollten. Wenn Sie die Virtual Hardware auf Version 7 aktualisieren möchten, empfehlen wir daher, auf Grundversion auf Version 3.1.7 zu aktualisieren; andernfalls empfehlen wir, die Version der Virtual Hardware bei Version 4 zu belassen.