

BOMGAR™

Aktualisierungshandbuch

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 support@bomgar.com.

Inhaltsverzeichnis

Aktualisieren von Bomgar-Software	4
Ein einziges Gerät anhand der automatischen Aktualisierung upgraden.	5
Ein einziges Gerät anhand der manuellen Aktualisierung upgraden.	6
Zwei Bomgar-Geräte in der Failover-Konfiguration aktualisieren	7
Prozesshinweise:	7
Prozessübersicht:	7
Failover-Variante 1 - Vor Ort vorhandenes Produktionsgerät aktualisieren	7
Failover-Variante 2 - Rollentausch der Produktions- und Backup-Geräte	7
Zusatz: Vor der Aktualisierung alter Bomgar Versionen	9
LSID und LSEQ: Für Benutzer der Bomgar API	10
LSID und LSEQ: Für Benutzer des Bomgar Integration-Client	11
Namensräume und Analyse von XML-Antworten	12
Haftungsausschlüsse, Lizenzierungsbeschränkungen und Technischer Support	13

Aktualisieren von Bomgar-Software

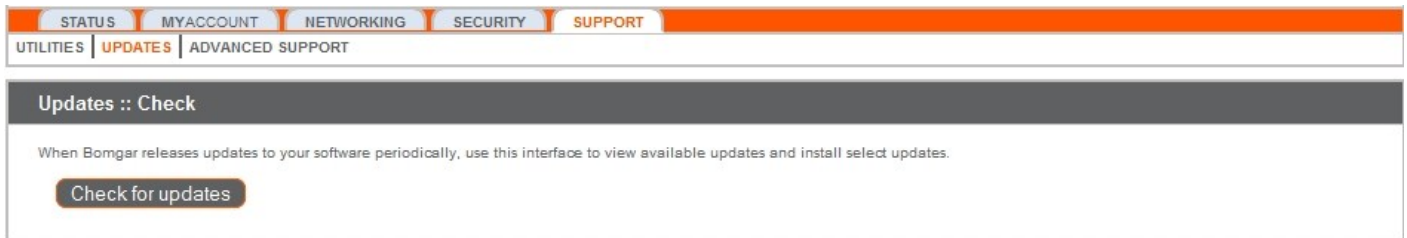
Genauere Informationen über jede neue Version von Bomgar Remote-Support-Software erhalten Sie unter [Produktänderungsprotokoll](#).

Aktualisierungsvorbereitung

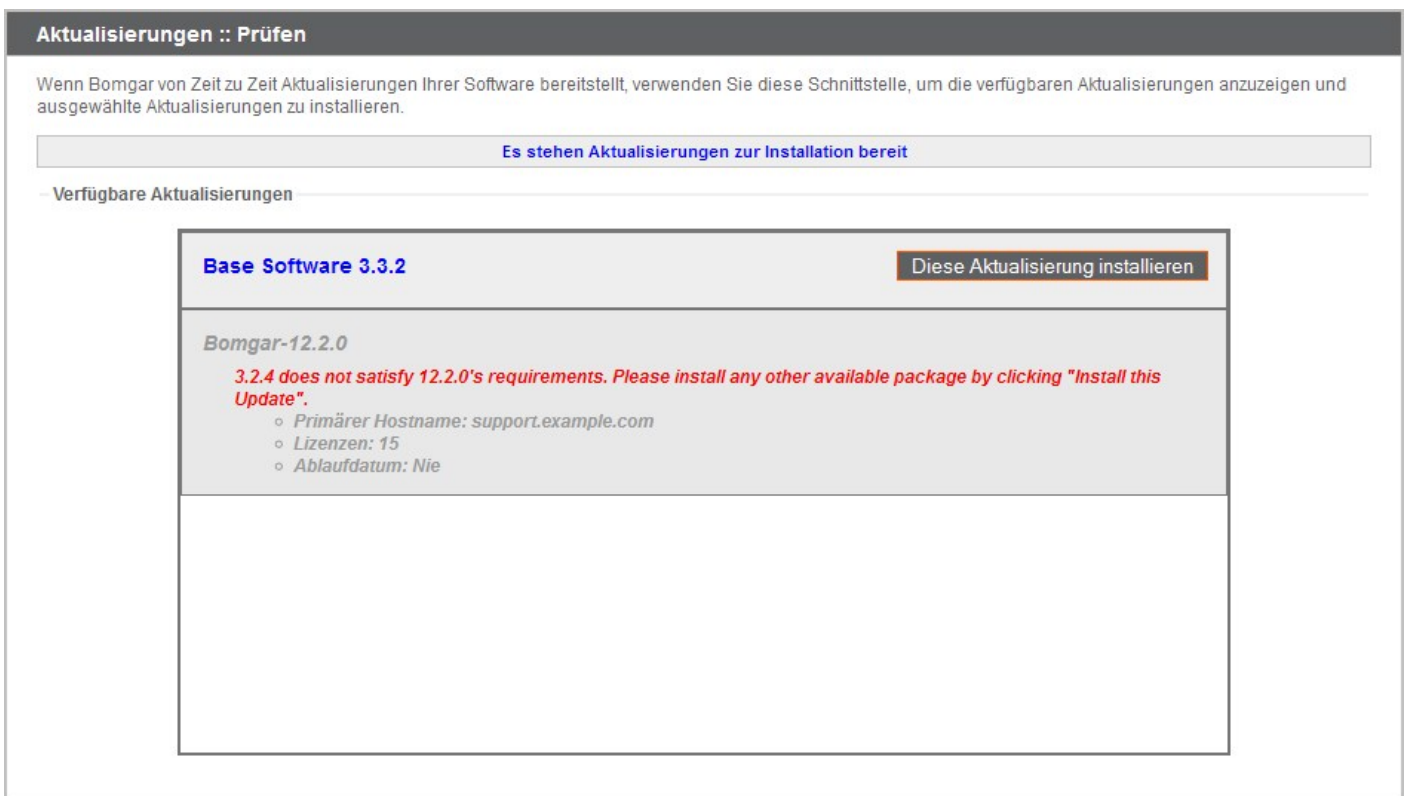
- Legen Sie vor der Aktualisierung stets eine Sicherungskopie Ihrer Einstellungen und Konfiguration von **/Anmelden > Verwaltung > Softwareverwaltung** an.
- Um wichtige Softwareversionen zu erhalten werden Kunden mit einem aktuellen Wartungsvertrag in einen Rollout-Zeitplan eingetragen. Wenn die Aktualisierung verfügbar ist, wird Bomgar Sie per E-Mail darüber informieren und Sie dazu auffordern, die Aktualisierung vorzunehmen.
- Die Installation dauert in der Regel zwischen 15 Minuten und einer Stunde. Wenn Sie jedoch eine große Datenmenge auf Ihrem Gerät speichern (z. B. Aufnahmen von Support-Sitzungen Tech.), kann die Installation deutlich länger dauern.
- Bomgar empfiehlt, Aktualisierungen innerhalb des angegebenen Wartungszeitraums vorzunehmen. Während der Aktualisierung ist Ihre Bomgar-Website kurzzeitig nicht verfügbar. Alle angemeldeten Support-Techniker werden abgemeldet und aktive Sitzungen werden beendet.
- Nachdem die Website aktualisiert wurde, müssen Ihre installierten Konsolen der Support-Techniker ebenfalls aktualisiert werden. Normalerweise geschieht dies automatisch, wenn der Support-Techniker das nächste Mal die Konsole des Support-Technikers startet. Konsolen der Support-Techniker, die zuvor auf zugriffsgesicherten Computern mit [MSI](#) bereitgestellt wurden, müssen, sobald die Aktualisierung beendet wurde, wieder bereitgestellt werden.

Ein einziges Gerät anhand der automatischen Aktualisierung upgraden.

In den meisten Fällen können Bomgar-Kunden Aktualisierungen ohne Hilfe des Bomgar-Supports herunterladen und installieren. Um zu prüfen, ob eine Aktualisierung verfügbar ist, melden Sie sich über Ihr Bomgar-Gerät an [/appliance]. Klicken Sie unter **Support > Aktualisierungen**, auf **Auf Aktualisierungen prüfen**.



Wenn eine Software-Aktualisierung verfügbar ist, erscheint diese unter **Verfügbare Aktualisierungen**. Wenn Sie **Diese Aktualisierung installieren** auswählen, lädt das Gerät die neue Version der Bomgar-Software herunter und installiert sie automatisch.



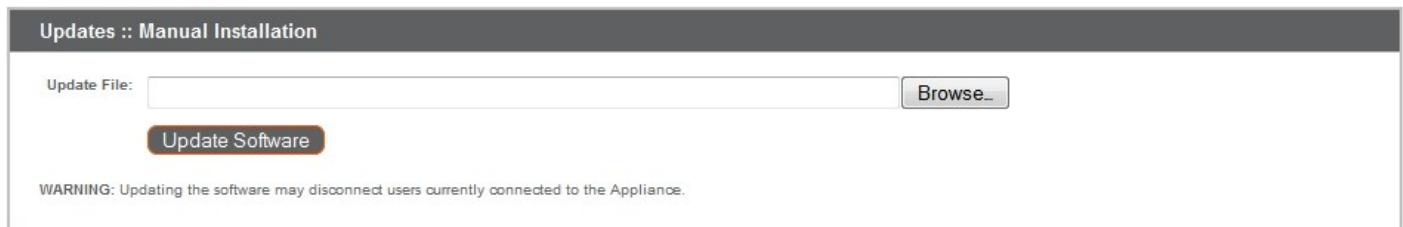
Hinweis: Einige Pakete sind u.U. nicht aktiv und können erst dann heruntergeladen werden, wenn ein anderes Paket installiert wurde. Wählen Sie **Diese Aktualisierung installieren** bei verfügbaren Paketen aus, um die von ihnen abhängigen Pakete zu aktivieren.

Ein einziges Gerät anhand der manuellen Aktualisierung upgraden.

Wenn Sie keine automatischen Updates verwenden können (z. B. weil Ihre Bomgar-Geräte auf Failover eingestellt ist), sollten Sie den Bomgar-Support kontaktieren, um einen Download-Link für eine neue Aktualisierung zu beantragen.

Wenn Sie den Link in der vom Bomgar-Support gesendeten E-Mail geöffnet und das Paket heruntergeladen haben, melden Sie sich über Ihr Bomgar-Gerät an [/appliance].

Navigieren Sie unter **Support > Aktualisierungen** zum Softwarepaket und klicken Sie auf **Software aktualisieren**, um die Installation zu starten.



The screenshot shows a web interface titled "Updates :: Manual Installation". It features a text input field labeled "Update File:" with a "Browse..." button to its right. Below the input field is a prominent "Update Software" button. At the bottom of the interface, there is a warning message: "WARNING: Updating the software may disconnect users currently connected to the Appliance."

Das Gerät installiert die neue Version der Bomgar-Software.

Zwei Bomgar-Geräte in der Failover-Konfiguration aktualisieren

WICHTIG: Bomgar empfiehlt, Aktualisierungen zu Zeiten mit niedrigem Datenverkehr vorzunehmen.

Aktualisierungen in einer Failover-Umgebung können auf zwei unterschiedliche Arten vorgenommen werden.

Prozesshinweise:

Melden Sie Gerät A während des ersten Aktualisierungsfensters über /login an und navigieren Sie zur Seite **Verwaltung > Failover**. Vergewissern Sie sich, dass die Daten Ihrer beiden Geräte synchronisiert sind.

1. Erstellen Sie stets eine Sicherungskopie, bevor Sie eine Aktualisierung vornehmen.
2. Vor der Aktualisierung ist Gerät (A) das Hauptgerät (d.h. das Gerät, zu dem der Haupt-Hostname hin auflöst) und Gerät (B) das Backup-Gerät.
3. Bomgar empfiehlt, die aktualisierte Software-Version auf einem zusätzlichen Bomgar-Gerät zu testen, bevor Sie sie für die Produktion bereitstellen.
4. Die Aktualisierung dauert auf beiden Geräten gleich lang.

Prozessübersicht:

1. Wählen Sie die für Ihre Bereitstellung und Ihre Bedürfnisse angemessene Failover-Aktualisierungsalternative aus.
2. Planen Sie zwei unterschiedliche Aktualisierungsfenster ein, in denen Sie die Aktualisierung vornehmen können.
3. Planen Sie eine Übergangszeit zwischen den beiden Aktualisierungsfenstern mit ein, die lang genug ist, um die neue Softwareversion in Ihrer Produktionsumgebung zu bestätigen, und kurz genug, um die Zeit, in der keine Failover-Konfiguration besteht, minimal zu halten.

Wählen Sie die Variante, die am besten zu Ihrer Ausfallzeit und Ihren Kontinuitätsbedingungen passt.

Failover-Variante 1 - Vor Ort vorhandenes Produktionsgerät aktualisieren

Vorteil: Kein Failover stattgefunden.

Nachteil: Längere Ausfallzeit am Produktionsort.

Während des ersten Aktualisierungsfensters:

1. Melden Sie Gerät B über /login an und navigieren Sie zur Seite Verwaltung > Failover. Eine Synchronisierung erzwingen.
2. Wenn eine Synchronisierung vorgenommen wurde, können Sie die Failover-Verbindung trennen.
3. Melden Sie sich über /appliance bei Gerät (A) an und aktualisieren Sie Gerät (A), indem Sie den unter „Ein einziges Gerät anhand der manuellen Aktualisierung upgraden“ genannten Schritten auf Seite 1 folgen.
4. Bestätigen Sie die aktualisierte Version in der Produktion.

Während des zweiten Aktualisierungsfensters:

1. Aktualisieren Sie Gerät (B), indem Sie den unter „Ein einziges Gerät anhand der manuellen Aktualisierung upgraden“ genannten Schritten auf Seite 1 folgen.
2. Stellen Sie die Failover-Verbindung wieder her und synchronisieren Sie die Geräte erneut.

Failover-Variante 2 - Rollentausch der Produktions- und Backup-Geräte

Vorteil: Minimale Produktionsausfallzeit.

Nachteil: Failover muss aktiviert sein.

Während des ersten Aktualisierungsfensters:

1. Melden Sie Gerät B über /login an und navigieren Sie zur Seite Verwaltung > Failover. Eine Synchronisierung erzwingen.
2. Sobald eine Synchronisierung vorgenommen wurde, können Sie die Failover-Verbindung trennen.
3. Melden Sie sich über /appliance bei Gerät (B) an und aktualisieren Sie Gerät (B), indem Sie den unter „Ein einziges Gerät anhand der manuellen Aktualisierung upgraden“ genannten Schritten auf Seite 1 folgen.
4. Nehmen Sie DNS- oder Netzwerkänderungen vor, die notwendig sind, damit Gerät (B) die Primärfunktion übernimmt.

Hinweis: Wenn Sie den Bomgar Integration-Client verwenden und ihn anhand der IP anstatt des Hostnamen konfiguriert haben, vergewissern Sie sich, dass Sie Daten aus Gerät (B) extrahieren können.

Während des zweiten Aktualisierungsfensters:

1. Aktualisieren Sie Gerät (A), indem Sie den unter „Ein einziges Gerät anhand der manuellen Aktualisierung upgraden“ genannten Schritten auf Seite 1 folgen.

Hinweis: Gerät (A) ist jetzt das Backup-Gerät.

2. Stellen Sie die Failover-Verbindung zwischen Gerät (A) als Backup-Gerät und Gerät (B) als Primärgerät wieder her.

Hinweis: Für die Bomgar-Version 10.6 und neuere Versionen gilt, dass Daten von Remote-Support-Sitzungen Tech., die auf einem der Geräte beendet werden während die Failover-Verbindung nicht steht, automatisch synchronisiert werden, sobald die Failover-Verbindung wieder hergestellt wurde. Bei älteren Bomgar-Versionen als 10.6 kann bei der asynchronen Aktualisierung der Geräte eine Datenlücke der Support-Sitzung Tech. entstehen. Um sicher zu gehen, dass bei einer asynchronen Aktualisierung von Geräten mit einer älteren Bomgar-Version als 10.6 alle Sitzungsdaten beibehalten werden und verfügbar sind, müssen Sie anhand des Bomgar Integration-Client oder Bomgar API die Daten extrahieren, um die Failover-Verbindung wieder herzustellen.

Zusatz: Vor der Aktualisierung alter Bomgar Versionen

Hinweis: Lesen Sie sich diese Informationen durch, bevor Sie mit der Aktualisierung von Vorgängerversionen der Bomgar 10.6 beginnen.

Bomgar hat einige maßgebliche Veränderungen an der Bomgar-API vorgenommen, um zukünftige Versionen zu unterstützen und einige Funktionen dieser Version auszuführen. Wenn Sie die Bomgar API verwenden, müssen Sie sich dieser Veränderungen und ihrer Auswirkungen auf Ihre Support-Umgebung bewusst sein.

Bomgar hat sich mit Veränderungen dieser Größe nicht leicht getan. Jedoch sind diese Veränderungen notwendig, um bestimmte Funktionen in der jetzigen und in zukünftigen Versionen von Bomgar zu ermöglichen.

Benutzer, die davon betroffen sind

Wenn Sie die Bomgar-API oder den Integration-Client verwenden, müssen Sie vorbereitende Schritte einleiten, bevor Sie ein Upgrade auf die Bomgar Version 10.6 durchführen.

- Mehr Informationen zum Thema „[LSID und LSEQ: Für Benutzer der Bomgar API](#)“ auf Seite 10
- Mehr Informationen zum Thema „[LSID und LSEQ: Für Benutzer des Bomgar Integration-Client](#)“ auf Seite 11
- Mehr Informationen zum Thema „[Namensräume und Analyse von XML-Antworten](#)“ auf Seite 12

LSID und LSEQ: Für Benutzer der Bomgar API

In der Bomgar Version 10.6 hat sich der vom LSID-Feld verwendete Datentyp geändert, um die Einzigartigkeit in komplexen Umgebungen zu gewährleisten. Kunden, die die Bomgar-API verwenden und ein Upgrade auf Bomgar 10.6 durchführen möchten, müssen den vom LSID-Feld verwendeten Datentyp innerhalb des benutzerdefinierten Codes oder der Datenbanken überprüfen. Zudem wurde LSEQ als neues Element hinzugefügt.

Wenn Sie die API verwenden, müssen Sie den für die extrahierten Detailfelder der LSID-Sitzung verwendeten Datentyp überprüfen.

- In vorherigen Versionen von Bomgar handelte es sich beim LSID-Feld um einen *ganzzahligen Datentyp*.
- **In der Bomgar Version 10.6 und in neueren Versionen ist das LSID-Feld ein Datentyp mit Zeichenfolge.**

Vor der Bomgar Version 10.6 war das LSID-Feld als *ganzzahliger* Datentyp definiert. Die Ganzzahlen im LSID-Feld waren sequentiell.

Beispielcode aus früheren Versionen

```
<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>
```

Ab der Bomgar Version 10.6 ist das LSID-Feld ein [GUID](#) und nun als Datentyp mit *Zeichenfolge* definiert. Außerdem wurde ein neues Element (LSEQ) hinzugefügt. Das LSEQ-Element besteht aus einer fortlaufenden Nummer, die verwendet werden kann, wenn Ihre Anwendung Support-Sitzungen Tech. in einem Nicht-Zeichenfolgenformat darstellen soll.

Hinweis: Es wird keine Gewähr gegeben, dass das LSEQ-Element einzigartig oder streng sequentiell ist.

Beispielcode aus 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>
```

Schritte für die Aktualisierung Ihrer Integration für LSID und LSEQ.

Führen Sie vor der Installation von Bomgar 10.6 folgende Schritte durch:

1. Bestimmen Sie, ob Ihre Support-Organisation die Bomgar API verwendet.
2. Wenn Ihre Support-Organisation die Bomgar API verwendet, verifizieren Sie den festgelegten Datentyp für LSID innerhalb des benutzerdefinierten Codes oder der Datenbanken. Wenn das LSID-Feld als *Ganzzahl* festgelegt ist, müssen Sie es in den Typ *Zeichenfolge* umwandeln. Wenn das LSID-Feld nicht als *Zeichenfolge*-Datentyp festgelegt wird, wird Ihre Integration wahrscheinlich aufgehoben.
3. Falls erforderlich, ändern Sie den definierten Datentyp für das LSID-Feld in eine *Zeichenfolge*.

LSID und LSEQ: Für Benutzer des Bomgar Integration-Client

In Bomgar 10.6 hat sich der von der LSID verwendete Datentyp geändert. Da im Bomgar Integration-Client¹ die Bomgar API verwendet wird, müssen sich Kunden, die den Bomgar Integration-Client verwenden, bewusst sein, dass sämtliche Berichte, Suchanfragen oder Software, die auf Daten aufbauen, die vom Integration-Client generiert werden, betroffen sein können.

Beim Upgrade des Bomgar Integration-Client werden die notwendigen Anpassungen der Datenbank automatisch vorgenommen. Berichte, Suchanfragen und Software, die bisher mit dem *ganzzahligen* Datentyp für das LSID-Feld funktioniert haben, müssen angepasst werden, um das LSID-Feld als *Zeichenfolge* zu akzeptieren.

SQL-Tabellenschema

Vor 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	

Vor Bomgar 10.6 ist *sitzung.lsid* als *int* definiert.

Ab 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

Ab Bomgar 10.6 ist *sitzung.lsid* als *varchar(32)* definiert.

Zusätzlich wurde das *lseq*-Element hinzugefügt. Das *LSEQ*-Element besteht aus einer fortlaufenden Nummer, die verwendet werden kann, wenn Ihre Anwendung Support-Sitzungen Tech. in einem Nicht-Zeichenfolgenformat darstellen soll.

Schritte für die Aktualisierung Ihrer Integration für LSID und LSEQ.

Führen Sie vor der Installation von Bomgar 10.6 folgende Schritte durch:

1. Bestimmen Sie alle Berichte, Suchanfragen und die Software, die eine vom Bomgar Integration-Client erstellte Datenbank verwenden.
2. Ändern Sie wenn nötig alle Berichte, Suchanfragen und die Software, die eine vom Integration-Client erstellte Datenbank verwendet, damit sie den neuen *varchar*-Datentyp verwenden.
3. Aktualisieren Sie den Bomgar Integration-Client.²
4. Aktualisieren Sie Ihre Bomgar Software.

¹Für den Bomgar Integration-Client sind Unternehmenslizenzen notwendig.

²Die neue Version des Bomgar Integration-Client ist rückwärtskompatibel mit früheren Versionen von Bomgar.

Namensräume und Analyse von XML-Antworten

XML-Antworten vom Bomgar-Gerät enthalten jetzt einen expliziten Namensraum. Sehen Sie in der xsd-Datei nach dem Namensraum, der zurückgeschickt werden soll.

- API sdx Meldedatei: <https://support.example.com/api/reporting.xsd>
- API xsd Befehlsdatei: <https://support.example.com/api/command.xsd>

Zum Beispiel wird `<session_summary_list>` in älteren API-Versionen vor 1.5.0 jetzt zu `<session_summary_list xmlns="http://www.networkstreaming.com/namespaces/API">`.

Schritte, um Ihre Integration für die Handhabung von Namensräumen zu aktualisieren [API]

Führen Sie vor der Installation von Bomgar 10.6 folgende Schritte durch:

1. Bestimmen Sie, ob Ihre Support-Organisation die Bomgar API verwendet.
2. Falls Ihre Support-Organisation die Bomgar API verwendet, bestimmen Sie, ob Ihre Integration XML-Namensräume kennt.
3. Ändern Sie wenn nötig Ihren XML-Parsercode, damit er die richtigen Namensräume der XML-Antworten verarbeitet.

Schritte, um Ihre Integration für die Handhabung von Namensräumen zu aktualisieren [Integration-Software]

Aktualisieren Sie vor der Installation von Bomgar 10.6 den Bomgar Integration-Client.¹

¹Die neue Version des Bomgar Integration-Client ist rückwärtskompatibel mit früheren Versionen von Bomgar.

Haftungsausschlüsse, Lizenzierungsbeschränkungen und Technischer Support

Haftungsausschlüsse

Dieses Dokument dient ausschließlich Informationszwecken. Bomgar Corporation kann die hierin enthaltenen Inhalte ohne Ankündigung ändern. Es kann weder die Fehlerfreiheit dieses Dokuments garantiert werden, noch unterliegt das Dokument irgendwelchen Garantien oder Gewährleistungen, weder in mündlicher Form noch in konkludenter rechtlicher Form, einschließlich konkludenten Garantien und Gewährleistungen der Marktgängigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck. Bomgar Corporation lehnt jegliche Haftbarkeit in Bezug auf dieses Dokument ab, und es entstehen durch dieses Dokument keine direkten oder indirekten vertraglichen Verpflichtungen. Die hierin beschriebenen Technologien, Funktionen, Dienste und Prozesse können ohne Ankündigung geändert werden.

BOMGAR, BOMGAR BOX, mark B, JUMP und UNIFIED REMOTE SUPPORT sind Warenzeichen von Bomgar Corporation. Andere erwähnte Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Lizenzierungsbeschränkungen

Mit einer Bomgar-Lizenz kann jeweils ein Support-Techniker Probleme auf einer unbegrenzten Anzahl an Remote-Computern beheben. Dabei müssen die Benutzer nicht unbedingt am Computer angemeldet sein.* Obgleich mehrere Konten für die gleiche Lizenz eingerichtet sein können, sind zwei oder mehr Lizenzen (eine pro aktiver Supportmitarbeiter) erforderlich, damit mehrere Supportmitarbeiter gleichzeitig den Fehler beheben können.

*Bei Konten für Neueinsteiger sind nur 25 Jumpoints und/oder Jump Clients pro Standort zulässig. Konten für Neueinsteiger bieten keine Bildschirm- oder Eingabeaufforderungsaufzeichnung.

Technischer Support

Wir bei Bomgar fühlen uns verpflichtet, Service von höchster Qualität zu bieten, indem wir gewährleisten, dass unsere Kunden alles haben, was sie für einen Betrieb bei maximaler Produktivität benötigen. Sollten Sie irgendwann Hilfe mit einem Bomgar-Produkt benötigen, kontaktieren Sie bitte den technischen Support von Bomgar:

- Gebührenfrei: 866.205.3650 DW 2
- Direktwahl/International: +01.601.519.0123 DW 2
- Vereinigtes Königreich: +44.20.8123.2000
- Frankreich: +33.9.77.19.86.00
- E-Mail allgemein: support@bomgar.com
- Region EMEA: emea.support@bomgar.com
- Region APAC: apac.support@bomgar.com

Technischen Support können Sie mit einem jährlichen Abonnement unseres Wartungsplans in Anspruch nehmen.