

## FAQ - Supporto Connessione BOMGAR

### **D: La mail con la chiave di sessione non viene ricevuta, cosa posso fare?**

**R:** Probabilmente in questo caso il software Antivirus blocca il messaggio.

Si possono perseguire due strade diverse:

- a) Modificare ad hoc l'antivirus consentendo l'eccezione
- b) Ricevere oralmente al telefono la chiave di sessione da inserire sul portale di accesso Bomgar

### **D: Internet Explorer non consente di eseguire file dopo il download, cosa posso fare?**

**R:** Per protezione di Windows spesso le impostazioni di Internet Explorer sono tali da non consentire l'esecuzione di file eseguibili.

In questo caso è necessario consentire l'opportuna eccezione applicando la seguente procedura:

- a) click con il Tasto dx del mouse sul file,
- b) click su "Proprietà"
- c) selezionare "rimuovi blocco"

### **D: Non si riesce a completare l'avvio della Connessione, cosa posso fare?**

**R:** Probabilmente il Firewall aziendale non consente il traffico in maniera opportuna. Deve essere quindi configurato ad hoc, permettendo che, la postazione remota raggiunga l'appliance Bomgar sulla porta TCP 443 all'indirizzo <https://remoteaccess.teamssystem.com>

---