



BeckmanConnect Diagnostic Support – Häufig gestellte Fragen (FAQs)

Dieses Dokument soll häufig gestellte Fragen beantworten. Wenn Sie weitere Fragen haben, wenden Sie sich bitte an connect@beckman.com

FAQ-Index

Funktionen

- F1. Was wird mit dem BeckmanConnect Diagnostic Support installiert?
- F2. Wie funktioniert der BeckmanConnect Diagnostic Support?
- F3. Wie kann mir BeckmanConnect Diagnostic Support im Labor helfen?
- F4. Kann sich ein Laborbenutzer per Fernzugriff mit dem Gerätesteuers-PC verbinden?
- F5. Verfügen medizinische Geräte über die Dateiübertragungsfunktion, die während Remote Desktop Sharing-Sitzungen verfügbar ist?

Benachrichtigungen

- N1. Wie funktioniert die Benachrichtigungsfunktion?
- N2. Welche Art von Benachrichtigungen werden an das Gerät gesendet?
- N3. Wo finde ich Informationen zum Auflösen einer Benachrichtigung?
- N4. Wo kann ich eine Liste der ungelösten Benachrichtigungen auf dem Gerätesteuers-PC einsehen?
- N5. Warum wird eine Benachrichtigung in der Windows-Mitteilungszentrale angezeigt, nicht aber im BeckmanConnect-Benachrichtigungsclient?
- N6. Was bedeuten die roten und grünen Kreise auf dem Benachrichtigungssymbol?
- N7. Warum erhält mein System keine Betriebssystembenachrichtigungen?

Installation

- I1. Gibt es Voraussetzungen für BeckmanConnect Diagnostic Support?
- I2. Ich habe bereits eine ältere Version von BeckmanConnect installiert. Muss ich ein Upgrade durchführen?
- I3. Ich habe bereits eine Version von TeamViewer installiert. Muss ich sie entfernen, bevor ich die Remotedesktop-Freigabefunktion installiere?
- I4. Werden Informationen vom BeckmanConnect-Installationsprogramm erfasst?
- I5. Ist für die Installation von BeckmanConnect Diagnostic Support ein Betriebssystemzugriff auf Administratorebene erforderlich?
- I6. Was passiert, wenn sowohl die Datenerfassungs- als auch die Remotedesktop-Freigabe-Komponenten für die Installation ausgewählt werden und ein Problem beim Installieren einer Funktion auftritt?
- I7. Wirkt sich die Verwendung von BeckmanConnect Diagnostic Support auf die Leistung des Steuerungs-PCs aus?
- I8. Benötigt BeckmanConnect Diagnostic Support ein virtuelles privates Netzwerk (VPN)?
- I9. Benötigt der Computer oder das Gerät, auf dem BeckmanConnect Diagnostic Support installiert ist, eine feste IP-Adresse?
- I10. Müssen die Komponenten von BeckmanConnect Diagnostic Support bei jedem Neustart des Computers manuell gestartet werden?
- I11. Ich möchte BeckmanConnect Diagnostic Support von meinem System entfernen. Wie muss ich vorgehen?
- I12. Warum kann das Installationsprogramm von BeckmanConnect Diagnostic Support die Installation nicht abschließen?
- I13. Muss die IP-Adresse der Beckman Coulter-Gerätsteuerung über das Internet zugreifbar sein?
- I14. Warum wird der Inhalt über dem Kontrollkästchen zum Bestätigen nicht im Installationsprogramm geladen? / Warum kann ich auf dem Bestätigungsbildschirm nicht auf „Weiter“ klicken?
- I15. Warum gibt das BeckmanConnect-Installationsprogramm während der Installation einen Netzwerkfehler aus?
- I16. Warum meldet das BeckmanConnect-Installationsprogramm, dass mein Gerät nicht berechtigt ist?
- I17. Wie füge ich eine zuvor nicht installierte Komponente von BeckmanConnect hinzu?

Sicherheit

- S1. Kann ohne mein Wissen auf den Steuerungs-PC zugegriffen werden?
- S2. Werden die Dateiübertragungen über TeamViewer auf nicht medizinischen Geräten protokolliert?
- S3. Werden Remote-Desktop-Sitzungen protokolliert?

- S4. Wer innerhalb von Beckman Coulter hat Zugriff auf diese Lösung und mein Gerät?**
- S5. Wie erfolgt die Kommunikation über BeckmanConnect Diagnostic Support? Was ist mit Proxy-Servern oder Firewalls?**
- S6. Verwendet BeckmanConnect Diagnostic Support dem Industriestandard entsprechende Sicherheits- und Kommunikationsprotokolle?**
- S7. Sind die Server von BeckmanConnect Diagnostic Support DSGVO-konform?**
- S8. Bietet BeckmanConnect Diagnostic Support Schutz vor Viren?**

Funktionen

F1. Was wird mit dem BeckmanConnect Diagnostic Support installiert?

Hinweis: BeckmanConnect Diagnostic Support ist derzeit nur für CytoFLEX- und DxFLEX-Durchflusszytometer erhältlich.

Der Benachrichtigungsclient und das Upgrade-Dienstprogramm werden immer mit BeckmanConnect Diagnostic Support v2.0 und höher installiert.

Kunden können sich während der Installation für Remote Support, Data Performance Sharing oder beide Funktionen anmelden. Eine angepasste Version von TeamViewer wird installiert, wenn „Remote Desktop Sharing“ ausgewählt ist. Der Client-Dienst für die Synchronisierung von Leistungsdaten wird installiert, wenn „Datenerfassung“ ausgewählt ist.

Detaillierte Informationen zu den Komponenten finden Sie im Sicherheitsdokument, das auf der BeckmanConnect Diagnostic Support-Website (www.beckman.com/beckmanconnect/diagnostic) verfügbar ist.

F2. Wie funktioniert der BeckmanConnect Diagnostic Support?

Es gibt vier Funktionen, die mit dem BeckmanConnect Diagnostic Support installiert werden können: Upgrade-Client, Benachrichtigungsclient, Remotedesktop-Freigabeclient und Data Performance Sharing-Synchronisierungsclient.



Benachrichtigungsclient (immer installiert)

Ermöglicht Kunden, am Bildschirm Benachrichtigungen über den Status der BeckmanConnect Diagnostic Support-Komponenten und des Geräts zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie im Benachrichtigungsdokument auf der BeckmanConnect Diagnostic Support-Website (www.beckman.com/beckmanconnect/diagnostic).



Upgrade-Client (immer installiert)

Benachrichtigt Kunden, wenn neue Diagnose-Support-Funktionen über ein BeckmanConnect Diagnostic Support-Software-Upgrade verfügbar sind. Auf den Bildschirmen des Installationsprogramms oder auf der BeckmanConnect Diagnostic Support-Website (www.beckman.com/beckmanconnect/diagnostic) finden Sie Informationen zu den neuen Funktionen.



Client für Remotedesktop-Freigabe (TeamViewer, standardmäßig installiert)

Mithilfe der Remote-Desktop-Sharing-Technologie können Hardware- und Anwendungs-Kundendienstspezialisten von Beckman Coulter eine sichere Desktop-Sharing-Sitzung herstellen, um die Probleme des Kunden zu beheben. Sobald der Systemzugriff genehmigt wurde, kann ein im Datenschutz geschulter Beckman Coulter-Bediener eine direkte Verbindung zur Workstation herstellen, um die Sichtbarkeit zu verbessern, das Problem schnell zu identifizieren und die Lösung zu beschleunigen. Die Dateiübertragung ist nur auf nicht medizinischen Geräten verfügbar.

Data Performance Sharing-Synchronisierungsclient (standardmäßig installiert)

Teilt QK-Daten zur Geräteleistung, Gerätefehlerprotokolle, Wartungsprotokolle und den Status von BeckmanConnect Diagnostic Support mit Beckman Coulter. Die Informationen, die mit Beckman Coulter geteilt werden, enthalten keine personenbezogenen Daten (PII) oder geschützten Gesundheitsinformationen (PHI).

Bei Fällen, in denen ein Termin vor Ort erforderlich ist, ermöglichen diese Funktionen unseren Fernsupport-Spezialisten eine effiziente Erfassung der nötigen Daten, um dem Außendiensttechniker einen passenden Plan mit Maßnahmen, Werkzeugen und allen entsprechenden Teilen für eine schnelle Behebung vor Ort bereitzustellen.

F3. Wie kann mir BeckmanConnect Diagnostic Support im Labor helfen?

BeckmanConnect Diagnostic Support ist darauf ausgelegt, die Produktivität Ihres Labors und die Betriebszeit des Systems durch schnelle, effiziente Unterstützung zu verbessern, wenn System- oder Softwareprobleme auftreten. Diese Unterstützung durch Experten in Echtzeit trägt dazu bei, Workflow-Unterbrechungen und damit verbundene Kosten zu minimieren:

- Schnelle, effiziente Problemlösung
- Höhere Gerätebetriebszeit
- Verbesserte Produktivität für Labor und Bediener
- Nahtlose Software-Upgrades, Wiederherstellungen oder Konfigurationsänderungen
- Bediener verbringen weniger Zeit mit der Fehlerbehebung durch Ausprobieren
- Remote-Desktop, Dateifreigabe, leicht verfügbare Protokolle und QK-Daten ermöglichen dem Serviceteam, eingehende Diagnosen durchzuführen und bei der Problemlösung zu helfen.
- Schnellere Problemlösung vor Ort (bei Bedarf)

F4. Kann sich ein Laborbenutzer per Fernzugriff mit dem Gerätesteuers-PC verbinden?

Nein. Um die Sicherheit und Vertraulichkeit der Gerätedaten zu gewährleisten, ist der Fernzugriff auf Mitarbeiter von Beckman Coulter beschränkt. Laborspezifische Anpassungen der Fernzugriffsliste sind nicht möglich.

F5. Verfügen medizinische Geräte über die Dateiübertragungsfunktion, die während Remote Desktop Sharing-Sitzungen verfügbar ist?

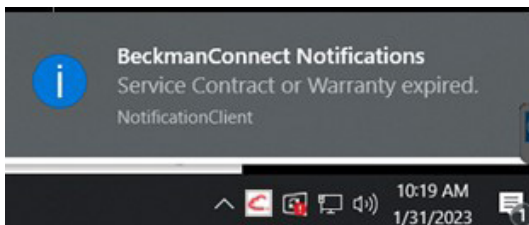
Nein. Um die Vertraulichkeit von PHI zu schützen, ist bei medizinischen Geräten die Dateiübertragungsfunktion deaktiviert. Wenn die Dateiübertragung für medizinische Geräte verfügbar gemacht wird, wird die Funktion bei Upgrades oder Neuinstallationen als Funktion im Installationsprogramm aufgeführt und erfordert eine Laborgenehmigung für die Installation.

Benachrichtigungen

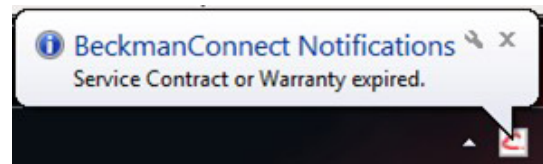
N1. Wie funktioniert die Benachrichtigungsfunktion?

Nachrichten werden bei Erkennen des Problems bis zu einmal täglich pro Benachrichtigungstyp an die Windows-Benachrichtigungszentrale gesendet. Wenn das System offline ist, zeigt es dann die Benachrichtigung beim Neustart in der Windows-Benachrichtigungszentrale an, wenn das System innerhalb von 24 Stunden nach der Generierung der Benachrichtigung online ist. Wenn das System nicht innerhalb von 24 Stunden online ist, wird erst dann eine spezifische Nachricht an das Windows-Benachrichtigungscenter gesendet, wenn die nächste Nachricht generiert wird.

Die an die Windows-Benachrichtigungszentrale gesendete Nachricht wird kurz auf dem Bildschirm angezeigt und zuvor gesendete Nachrichten können über das Kommentarsymbol in der unteren rechten Ecke angezeigt werden. Klicken Sie auf die Benachrichtigung oder das Symbol des BeckmanConnect Diagnostic Support-Benachrichtigungsclients, um die Benachrichtigungsclient-Schnittstelle zu laden.



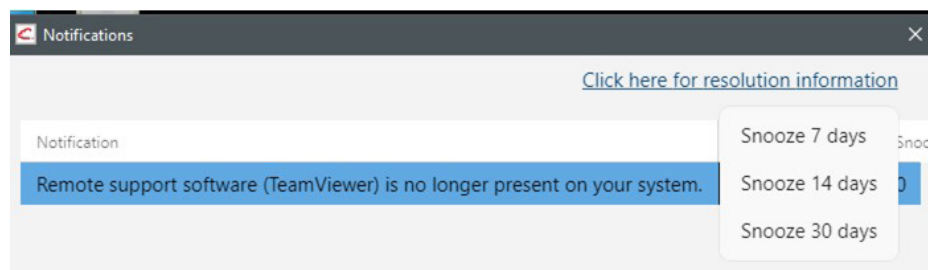
Windows 10



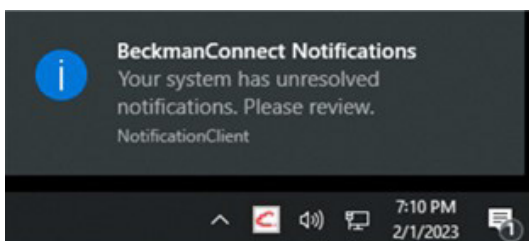
Windows 7

Hinweis: Taskleistensymbole können ausgeblendet werden, bis  angeklickt wird.

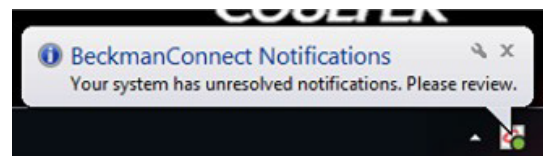
Mithilfe des Pulldown-Menüs im Benachrichtigungsclient können Windows-Benachrichtigungen für einen bestimmten Zeitraum stummgeschaltet werden. Sobald Sie eine Verzögerungszeit (Schlummerfunktion) festgelegt haben, wird die Einstellung für die verbleibenden Dauer des ausgewählten Zeitraums gesperrt.



Der BeckmanConnect-Benachrichtigungsclient zeigt immer alle ungelösten Benachrichtigungen an. Wenn es eine ungelöste Benachrichtigung gibt, erhalten Benutzer beim Start eine Benachrichtigung in Windows: **Ihr System verfügt über ungelöste Benachrichtigungen.** Weitere Informationen finden Sie im Benachrichtigungsdokument auf der BeckmanConnect Diagnostic Support-Website ([www.beckman.com/beckmanconnectDiagnostic Support](http://www.beckman.com/beckmanconnectDiagnosticSupport)).



Windows 10



Windows 7

N2. Welche Art von Benachrichtigungen werden an das Gerät gesendet?

Benachrichtigungen werden über Vertragslaufzeiten, Probleme mit der BeckmanConnect-Konfiguration und verfügbare Updates für den BeckmanConnect Diagnostic Support gesendet. Zukünftige Benachrichtigungen können auf 1) Vorhersagen bevorstehender Geräteausfälle, 2) Verfügbarkeit von Software- und Hardware-Upgrades, 3) neue Schulungsmöglichkeiten und 4) Serviceangebote hinweisen.

N3. Wo finde ich Informationen zum Auflösen einer Benachrichtigung?

Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um den BeckmanConnect-Benachrichtigungsclient aufzurufen, oder klicken Sie auf das Benachrichtigungsclient-Symbol in der Taskleiste und wählen Sie dann **Für Informationen zur Lösung hier klicken**. Unter N1 finden Sie Bilder des Benachrichtigungsclients. Alternativ können Sie www.beckman.com/beckmanconnect/diagnostic besuchen und auf den Benachrichtigungslink klicken, um die Anweisungen zum Beheben von Benachrichtigungen zu lesen.

N4. Wo kann ich eine Liste der ungelösten Benachrichtigungen auf dem Gerätesteuers-PC einsehen?





Sie können auf die Benachrichtigung oder das BeckmanConnect Diagnostic Support-Symbol in der Taskleiste klicken, um eine Liste der aktiven Benachrichtigungen anzuzeigen und auf einen Link zur Lösungswebseite zuzugreifen.

N5. Warum wird eine Benachrichtigung in der Windows-Mitteilungszentrale angezeigt, nicht aber im Benachrichtigungsclient für BeckmanConnect Diagnostic Support?

Der BeckmanConnect-Benachrichtigungsclient zeigt nur ungelöste Benachrichtigungen an. Wenn das Fenster des BeckmanConnect-Benachrichtigungsclients geöffnet ist, muss es geschlossen und erneut geöffnet werden, um die Benachrichtigungsliste zu aktualisieren. Wenn die Benachrichtigung nach dem Empfang der Bildschirmmeldung nicht auf dem Client angezeigt wird (siehe N1), wurden die Benachrichtigungen in der Windows-Mitteilungszentrale möglicherweise innerhalb der letzten 24 Stunden generiert, bevor das Problem behoben wurde, und die Zustellung verzögert, da der PC offline war. Meldungen in der Windows-Benachrichtigungszentrale bleiben bis zu einem Neustart oder bis zum Anklicken erhalten.

N6. Was bedeuten die roten und grünen Kreise auf dem Benachrichtigungsclient-Symbol?

Der rote oder grüne Statusanzeigekreis wird nur auf Systemen angezeigt, auf denen der Synchronisierungsclient für die gemeinsame Nutzung von Leistungsdaten installiert ist. Die Statusanzeige wird alle 10 Minuten aktualisiert.

	Die Datensynchronisierung funktioniert.	Es besteht kein Handlungsbedarf.
	Wenn dieses Symbol länger als 10 Minuten vorhanden ist und eine Internetverbindung besteht, liegt möglicherweise ein Kommunikationsproblem mit den Beckman-Servern vor.	Komprimieren Sie alle Protokolldateien, die sich unter C:\ProgramData\Beckman Coulter\Connect\Log befinden, und senden Sie sie zur Behebung von Problemen an connect@beckman.com .

N7. Warum erhält mein System keine Betriebssystembenachrichtigungen?

Das System muss über das richtige Datum, die richtige Uhrzeit und die richtige Zeitzone verfügen, um Betriebssystembenachrichtigungen zu erhalten. Starten Sie den PC neu, nachdem Sie diese Einstellungen geändert haben. Wenn diese Einstellungen korrekt sind und Ihr System keine Benachrichtigungen empfängt, wenden Sie sich an connect@beckman.com.

Installation

I1. Gibt es Voraussetzungen für BeckmanConnect Diagnostic Support?

BeckmanConnect Diagnostic Support erfordert .NET Framework Runtime, das vom BeckmanConnect Diagnostic Support-Installationsprogramm installiert wird, wenn es nicht bereits auf dem Steuerungs-PC vorhanden ist.

Für Windows 7-Steuerungs-PCs, TLS 1.2-Unterstützung für WinHTTP. Wenden Sie sich an connect@beckman.com, um Unterstützung bei der Aktivierung von TLS 1.2 für Windows 7-PCs zu erhalten.

I2. Ich habe bereits eine ältere Version von BeckmanConnect installiert. Muss ich ein Upgrade auf BeckmanConnect Diagnostic Support durchführen?

Ihre vorhandene Installation funktioniert auch ohne Upgrade weiterhin. Jedoch ist ein Upgrade erforderlich, um die neuen Funktionen wie Benachrichtigungen oder die gemeinsame Nutzung von Leistungsdaten zu erhalten.

I3. Ich habe bereits eine Version von TeamViewer installiert. Muss ich sie entfernen, bevor ich die Remotedesktop-Freigabefunktion installiere?

Ja, jede Installation von TeamViewer (mit Ausnahme der Installation durch BeckmanConnect v1.0-1.7.3) muss vor der Installation der Fernsupport-Funktion entfernt werden, die im BeckmanConnect Diagnostic Support verfügbar ist. Wenn Sie während des Entfernens von TeamViewer aufgefordert werden, **TeamViewer vor der Deinstallation zu schließen**, drücken Sie die Schaltfläche „Wiederholen“ oder „Anwendung automatisch schließen“ in der Eingabeaufforderung, anstatt „TeamViewer in der Taskleiste beenden“ auszuwählen, um das Programm zu schließen.

Wenn TeamViewer-Einstellungen auf dem System erkannt werden, wird die Installation von BeckmanConnect nicht fortgesetzt. Aktivieren Sie auf dem Deinstallationsbildschirm, wenn Sie dazu aufgefordert werden, das Kontrollkästchen **„Einstellungen entfernen“**, bevor Sie mit der Deinstallation fortfahren. Wenn dieser Schritt ausgelassen wurde, installieren Sie TeamViewer neu und deinstallieren Sie es erneut, während das Kontrollkästchen „Einstellungen entfernen“ aktiviert ist.

I4. Werden Informationen aus dem Installationsprogramm von BeckmanConnect Diagnostic Support gesammelt?

Name, E-Mail-Adresse, System-ID und Seriennummer werden bei allen Installationen erfasst. Bitte lesen Sie die Datenschutzerklärung bei Upgrades oder Neuinstallationen, um Einzelheiten zu den Informationen zu erfahren, die von der BeckmanConnect Diagnostic Support-Software erfasst werden, und wie diese verwendet werden.

I5. Ist für die Installation von BeckmanConnect Diagnostic Support ein Betriebssystemzugriff auf Administratorebene erforderlich?

Ja, der Benutzer, der den BeckmanConnect Diagnostic Support installiert, muss während der Installation über Administratorzugriff verfügen. Nach der Installation kann BeckmanConnect Diagnostic Support ohne Administratorzugriff verwendet werden.

16. Was passiert, wenn sowohl die Datenerfassungs- als auch die Remotedesktop-Freigabe-Komponenten für die Installation ausgewählt werden und ein Problem beim Installieren einer Funktion auftritt?

Wenn beide Funktionen ausgewählt sind und eine fehlschlägt, verbleibt die erfolgreich installierte Funktion auf dem System und der Benutzer wird über den Installationsfehler der anderen Komponente benachrichtigt. Wenden Sie sich mit den Protokolldateien an connect@beckman.com, um den Fehler bei der Installation der Komponente zu beheben.

17. Wirkt sich die Verwendung von BeckmanConnect Diagnostic Support auf die Leistung des Steuerungs-PCs aus?

Nein. Die Kommunikation zwischen der BeckmanConnect Diagnostic Support-Software und den Cloud-Servern erfordert nur minimale Netzwerkbandbreite. Der Datensynchronisierungsclient wird als Dienst mit niedriger Priorität ausgeführt und lädt Dateien nur dann hoch, wenn genügend Ressourcen (CPU-Rechenleistung, RAM) vorhanden sind, nachdem allen Programmen mit höherer Priorität (z. B. Gerätesoftware) Ressourcen zugewiesen wurden.

18. Benötigt BeckmanConnect Diagnostic Support ein virtuelles privates Netzwerk (VPN)?

Nein. Verschlüsselte Kommunikationskanäle werden vom Beckman Coulter Gerätesteuers-PC (über BeckmanConnect Diagnostic Support-Komponenten) zu den erforderlichen Servern ohne die Nutzung eines VPN eingerichtet.

19. Benötigt der Computer oder das Gerät, auf dem BeckmanConnect Diagnostic Support installiert ist, eine feste IP-Adresse?

Nein. BeckmanConnect Diagnostic Support verwendet die IP-Adresse der Gerätesteuers-PC, um eine Verbindung herzustellen oder aufrechtzuerhalten.

110. Müssen die Komponenten von BeckmanConnect Diagnostic Support bei jedem Neustart des Computers manuell gestartet werden?

Nein. Alle Komponenten von BeckmanConnect Diagnostic Support laufen im Hintergrund des Betriebssystems und werden beim Neustart des Computers automatisch neu gestartet.

111. Ich möchte BeckmanConnect Diagnostic Support von meinem System entfernen. Wie muss ich vorgehen?

Entfernen Sie bei **Installationen des BeckmanConnect Diagnostic Support-Clients** das BeckmanConnect-Programm über Software in der Systemsteuerung. Durch das Entfernen von BeckmanConnect Diagnostic Support werden TeamViewer (sofern installiert und unverändert) und alle anderen Komponenten entfernt. Wenn Sie Servicedatensätze aktualisieren möchten, um die Verfügbarkeit des Fernsupports zu entfernen, wählen Sie **Ja** bei der Eingabeaufforderung **Registrierung aufheben** aus. Wenn Sie sofort eine Neuinstallation durchführen, um ein Problem zu beheben, wählen Sie **Nein** bei der Eingabeaufforderung **Registrierung aufheben** aus. Wenn TeamViewer auf dem PC der Gerätesteuers-PC verbleibt, entfernen Sie ihn aus der Systemsteuerung.

112. Warum kann das Installationsprogramm von BeckmanConnect Diagnostic Support die Installation nicht abschließen?

Bitte stellen Sie sicher, dass Sie am Gerätesteuers-PC als Administrator angemeldet sind, dass Ihre Gerätesteuers-PC die Betriebssysteme nutzt, die zur Anmeldung im Netzwerkdokument aufgeführt sind, und Zugang zum Internet verfügbar ist. Wenn weiterhin Probleme auftreten, senden Sie die Protokolldateien für Ihre Installation zur Unterstützung an connect@beckman.com.

I13. Muss die IP-Adresse des Gerätesteuers-PCs über das Internet erreichbar sein?

Die IP-Adresse der Gerätesteuers-PCs muss nicht außerhalb des Local Area Networks sichtbar sein. Die gesamte Kommunikation erfolgt über Port 443.

I14. Warum wird der Inhalt über dem Kontrollkästchen zum Bestätigen nicht im Installationsprogramm geladen? / Warum kann ich auf dem Bestätigungsbildschirm nicht auf „Weiter“ klicken?

Stellen Sie sicher, dass Edge oder Internet Explorer 11 (oder höher) installiert ist und TLS 1.2 in den Internetoptionen in der Systemsteuerung aktiviert ist.

I15. Warum gibt das Installationsprogramm von BeckmanConnect Diagnostic Support während der Installation einen Netzwerkfehler an?

Das Installationsprogramm muss mit den Beckman Coulter- oder TeamViewer-Servern kommunizieren können. Wenn dieser Fehler auftritt, stellen Sie sicher, dass Ihr PC auf www.beckman.com und www.teamviewer.com zugreifen kann. Wenden Sie sich bei Fragen an connect@beckman.com.

I16. Warum meldet das Installationsprogramm von BeckmanConnect Diagnostic Support, dass mein Gerät nicht berechtigt ist?

Damit das Installationsprogramm die Eignung erfolgreich feststellen kann, müssen Sie Folgendes sicherstellen:

- Ihr Standort befindet sich in einer vom Installationsprogramm von BeckmanConnect Diagnostic Support unterstützten Region.
- Sie haben die Seriennummer und die entsprechende System-ID für ein unterstütztes Gerät korrekt eingegeben.

Bitte besuchen Sie die BeckmanConnect Diagnostic Support-Website Ihres Landes, um eine Liste der unterstützten Geräte zu erhalten. Hinweis: BeckmanConnect Diagnostic Support ist derzeit nur für CytoFLEX- und DxFLEX-Durchflusszytometer erhältlich.

I17. Wie füge ich eine zuvor nicht installierte Komponente von BeckmanConnect hinzu?

Um eine Remote Support-Komponente oder Datenerfassung zu einer Installation hinzuzufügen, auf der derzeit nur eine Komponente installiert ist, müssen Sie das Installationsprogramm herunterladen und erneut ausführen, „Ändern“ auswählen und dann die Komponente aktivieren, die Sie installieren möchten. Änderungen an einer aktuellen Installation können nicht über „Software“ in der Systemsteuerung vorgenommen werden.

Sicherheit

S1. Kann ohne mein Wissen auf den Steuerungs-PC zugegriffen werden?

Bevor eine Fernsupport-Sitzung verbunden wird, muss der Laborbediener ein eindeutiges Passwort angeben, das nach jeder Sitzung zurückgesetzt wird, und die Verbindungsanforderung genehmigen. Remote-Desktop-Freigabe, Fernsteuerungs- und Dateiübertragungssitzungen (auf nicht medizinischen Geräten) müssen separat vom Bediener im System genehmigt werden. TeamViewer ist so konfiguriert, dass Verbindungen nur von Beckman Coulter-Mitarbeitern erlaubt werden.

Wenn jedoch Änderungen an TeamViewer erfolgen, etwa das Entfernen und Neuinstallieren einer anderen TeamViewer-Version, kann Beckman Coulter den TeamViewer-Client nicht mehr mit diesen Einschränkungen sichern. Wenn die Sicherheitsrichtlinien Ihres Systems geändert werden oder fehlen, erhalten Sie eine Benachrichtigung auf dem Bildschirm.

S2. Werden die Dateiübertragungen über TeamViewer auf nicht medizinischen Geräten protokolliert?

Ja, alle Dateiübertragungen werden 1 Jahr lang auf den Support-Servern protokolliert. Bitte wenden Sie sich an connect@beckman.com, um ein Dateiübertragungsprotokoll für Ihr Gerät anzufordern.

S3. Werden Remote-Desktop-Sitzungen protokolliert?

Ja, alle Remote-Desktop-Sitzungen werden 1 Jahr lang auf den Support-Servern protokolliert. Bitte wenden Sie sich an connect@beckman.com, um ein Remote-Sitzungsprotokoll für Ihr Gerät anzufordern.

S4. Wer innerhalb von Beckman Coulter hat Zugriff auf diese Lösung und mein Gerät?

Der Zugriff ist auf Supportmitarbeiter von Beckman Coulter beschränkt, die in Bezug auf Datenschutzbestimmungen und -regeln für Ihre Region geschult sind.

S5. Wie erfolgt die Kommunikation über BeckmanConnect Diagnostic Support? Was ist mit Proxy-Servern oder Firewalls?

Die Kommunikation erfolgt über Firewalls und Proxy-Server hinweg, indem HTTPS-Protokolle über Port 443 weitergeleitet werden. In manchen Fällen kann die Firewall oder Proxy-Konfiguration des Labors die Kommunikation des BeckmanConnect-Installationsprogramms mit den Beckman Coulter- oder TeamViewer-Servern verhindern.

S6. Verwendet BeckmanConnect Diagnostic Support dem Industriestandard entsprechende Sicherheits- und Kommunikationsprotokolle?

Ja. Details zu Kommunikations- und Verschlüsselungsprotokollen finden Sie im Sicherheitsdokument auf der BeckmanConnect Diagnostic Support-Website (www.beckman.com/beckmanconnect/diagnostic).

S7. Sind die Server von BeckmanConnect Diagnostic Support DSGVO-konform?

Ja, die Beckman Coulter-Server, die für die Wartung von BeckmanConnect Diagnostic Support-registrierten Geräten in der EU verwendet werden, befinden sich innerhalb der EU. TeamViewer speichert keine geschützten Gesundheitsinformationen (PHI) oder persönlich identifizierbaren Informationen (PII) über das Labor oder Gerät und erklärt auf seiner Website, dass die DSGVO eingehalten wird.

S8. Bietet BeckmanConnect Diagnostic Support Schutz vor Viren?

BeckmanConnect Diagnostic Support bietet keinen Virenschutz an. Weitere Informationen finden Sie im PC-Netzwerkdokument auf der BeckmanConnect Diagnostic Support-Website (www.beckman.com/beckmanconnect/diagnostic) und bei den Anleitungen zum Malware-Schutz in der Gebrauchsanweisung des Geräts.



© 2023 Beckman Coulter, Inc. All rights reserved. Beckman Coulter, the stylized logo, and the Beckman Coulter product and service marks mentioned herein are trademarks or registered trademarks of Beckman Coulter, Inc. in the United States and other countries. All other trademarks are property of their respective owners.

For Beckman Coulter's worldwide office locations and phone numbers, please visit Contact Us at beckman.com

XXXXXXXXXXXX