



# BeckmanConnect Diagnostic Supportに関するよくある質問(FAQs)

本書では、よくある質問とその回答をまとめています。ここに記載されていないご質問につきましては、[connect@beckman.com](mailto:connect@beckman.com) までお問い合わせください。

## FAQ索引

### 特徴

- F1. BeckmanConnect Diagnostic Supportでは何がインストールされますか？
- F2. BeckmanConnect Diagnostic Supportはどのように機能しますか？
- F3. BeckmanConnect Diagnostic Supportは、検査室でどのように役立ちますか？
- F4. 検査室のユーザーは、機器のコントローラーPCに遠隔で接続できますか？
- F5. 医療機器には、リモートデスクトップ共有セッション中に利用できるファイル転送機能がありますか？

### 通知

- N1. 通知機能はどのように機能しますか？
- N2. 機器にはどのような種類の通知が送信されますか？
- N3. 通知の解決に関する情報はどこで入手できますか？
- N4. 機器コントローラーPCで未解決の通知のリストはどこで確認できますか？
- N5. 通知がWindows通知センターには表示されるのに、BeckmanConnect通知クライアントに表示されないのはなぜですか？
- N6. 通知アイコンの赤と緑の円はどういう意味ですか？
- N7. システムがOS通知を受信しないのはなぜですか？

## 設置

- I1. BeckmanConnect Diagnostic Supportを使用するための前提条件はありますか？
- I2. 以前、古いバージョンのBeckmanConnectをインストールしました。アップグレードする必要がありますか？
- I3. あるバージョンのTeamViewerをインストールしています。リモートデスクトップ共有機能をインストールする前に削除する必要がありますか？
- I4. BeckmanConnectインストーラーから情報が収集されますか？
- I5. BeckmanConnect Diagnostic Supportのインストールには、管理者レベルのオペレーティングシステムアクセス権が必要ですか？
- I6. データ収集コンポーネントとリモートデスクトップ共有コンポーネントの両方がインストール対象として選択されていて、1つの機能のインストールに問題がある場合はどうなりますか？
- I7. BeckmanConnect Diagnostic Supportを使用すると、コントローラーPCのパフォーマンスに影響しますか？
- I8. BeckmanConnect Diagnostic Supportには仮想プライベートネットワーク(VPN)が必要ですか？
- I9. BeckmanConnect Diagnostic Supportがインストールされているコンピュータまたはデバイスには固定IPアドレスが必要ですか？
- I10. BeckmanConnect Diagnostic Supportコンポーネントは、コンピュータを再起動するたびに手動で起動する必要がありますか？
- I11. BeckmanConnect Diagnostic Supportをシステムから削除したい場合、どの手順に従えばよいですか？
- I12. BeckmanConnect Diagnostic Supportインストーラーがインストールを完了できないのはなぜですか？
- I13. ベックマン・コールターのマシンコントローラーのIPアドレスは、インターネットからアクセス可能である必要がありますか？
- I14. 確認チェックボックスの上のコンテンツがインストーラーに読み込まれないのはなぜですか？/確認画面で[次へ]をクリックできないのはなぜですか？
- I15. BeckmanConnectのインストーラーで、インストール中にネットワークエラーが表示される理由は何ですか？
- I16. BeckmanConnectのインストーラーに私のマシンが不適合であると表示される理由は何ですか？
- I17. まだインストールしていないBeckmanConnectのコンポーネントを追加するにはどうすればよいですか？

## セキュリティ

- S1. コントローラーPCは知識がなくてもアクセスできますか？
- S2. 医療機器以外のデバイスにおけるTeamViewerを介したファイル転送はログに記録されますか？
- S3. リモートデスクトップセッションはログに記録されますか？
- S4. ベックマン・コールター内で、このソリューションと私のマシンにアクセスできるのは誰ですか？
- S5. BeckmanConnect Diagnostic Supportを介した通信はどのように実現されますか？プロキシサーバーやファイアウォールについてはどうですか？

S6. BeckmanConnect Diagnostic Supportは、業界で認められたセキュリティおよび通信プロトコルを使用していますか？

S7. BeckmanConnect Diagnostic SupportサーバーはGDPRに準拠していますか？

S8. BeckmanConnect Diagnostic Supportはウイルスに対する保護を提供しますか？

## 特徴

F1. BeckmanConnect Diagnostic Supportでは何がインストールされますか？

注記: BeckmanConnect Diagnostic Supportは現在、CytoFLEXおよびDxFLEXフローサイトメーターでのみご利用いただけます。

通知クライアントとアップグレードユーティリティは、常にBeckmanConnect Diagnostic Support v2.0以降でインストールされます。

お客様は、インストール中にリモートサポート、データ パフォーマンス共有、またはその両方の機能に登録できます。「リモートデスクトップ共有」が選択されている場合はカスタマイズされたバージョンのTeamViewerがインストールされ、「データ収集」が選択されている場合はパフォーマンスデータ同期クライアントサービスがインストールされます。

コンポーネントの詳細については、BeckmanConnect Diagnostic Supportサイト([www.beckman.com/beckmanconnect/diagnostic](http://www.beckman.com/beckmanconnect/diagnostic))で入手できるセキュリティドキュメントを参照してください。

F2. BeckmanConnect Diagnostic Supportはどのように機能しますか？

BeckmanConnect Diagnostic Supportでは、アップグレードクライアント、通知クライアント、リモートデスクトップ共有クライアント、およびデータ パフォーマンス共有同期クライアントの 4 つの機能がインストールされます。



通知クライアント(常にインストール)

お客様は、BeckmanConnect Diagnostic Supportコンポーネントと機器のステータスに関するオンスクリーン通知を受け取ることができます。詳細情報については、BeckmanConnect Diagnostic Supportサイトの通知文書をご覧ください ([www.beckman.com/beckmanconnect/diagnostic](http://www.beckman.com/beckmanconnect/diagnostic))。



アップグレードクライアント(常にインストール)

BeckmanConnect Diagnostic Supportソフトウェアのアップグレードを通じて、新しいBeckmanConnect Diagnostic Supportの機能が利用可能になったときにお客様に通知します。新機能については、インストーラーまたはBeckmanConnect Diagnostic Supportウェブサイト([www.beckman.com/beckmanconnect/diagnostic](http://www.beckman.com/beckmanconnect/diagnostic))の画面を確認してください。



リモートデスクトップ共有クライアント (TeamViewer、デフォルトでインストールされます)

リモートデスクトップ共有技術により、ベックマン・コールターのハードウェアとアプリケーションのサポート専門家は、安全なデスクトップ共有セッションを確立して顧客の問題を解決できます。システムアクセスが承認されると、プライバシーのトレーニングを受けたベックマン・コールターのオペレーターが見えやすくするためにワークステーションに直接接続し、問題を迅速に特定して解決できます。ファイル転送は、医療機器以外の機器でのみ利用できます。

データパフォーマンス共有同期クライアントサービス(デフォルトでインストールされます)

機器のパフォーマンスQCデータ、機器のエラーログ、メンテナンスログ、および BeckmanConnect Diagnostic Supportステータスをベックマン・コールターと共有します。ベックマン・コールターと共有される情報には、個人情報(PII)や保護医療情報(PHI)は含まれません。

オンサイトの修復が必要な場合、これらの機能により、リモートサポートのスペシャリストが必要なデータを効率的に収集できるため、フィールドサポートエンジニアは適切なアクションプラン、ツール、およびオンサイトで迅速に解決するための関連部品を準備することができます。

### F3. BeckmanConnect Diagnostic Supportは、検査室でどのように役立ちますか？

BeckmanConnect Diagnostic Supportは、システムまたはソフトウェアの問題が発生した場合に迅速かつ効率的なサポートにより、検査室の生産性とシステムの稼働時間を向上させるように設計されています。このリアルタイムの専門家によるサポートが、ワークフローの中断と関連コストを最小限に抑えることに役立ちます。

- 迅速で効率的な問題解決
- 装置のアップタイムを向上
- 検査室とオペレータの生産性を改善
- シームレスなソフトウェアのアップグレード、リロード、または構成変更
- オペレータがトラブルシューティングに試行錯誤する時間の減少
- リモートデスクトップ、ファイル共有、すぐに利用できるログ、およびQCデータにより、サービスチームは詳細な診断を実行し、問題解決を支援できます
- オンサイトでの迅速な問題解決 (必要な場合)

### F4. 検査室のユーザーは、機器のコントローラーPCに遠隔で接続できますか？

できません。機器のデータのセキュリティと機密性を確保するため、リモートアクセスはベックマン・コールターの従業員に限定されています。リモートアクセスリストに検査室固有の調整を行うことはできません。

### F5. 医療機器には、リモートデスクトップ共有セッション中に利用できるファイル転送機能がありますか？

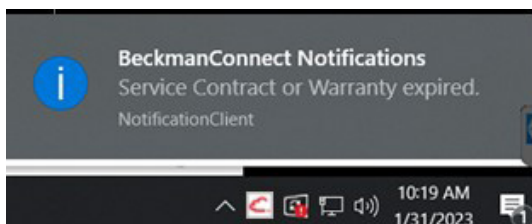
ありません。PHIの機密性を保護するために、医療機器ではファイル転送機能が無効になっています。医療機器でファイル転送を利用できるようにする場合、この機能はアップグレードまたは新規インストール中にインストーラーの機能としてリストされ、インストールには検査室の承認が必要です。

## 通知

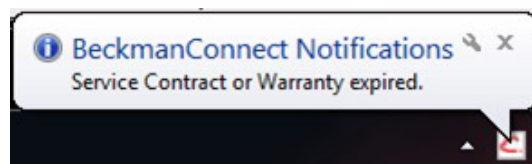
### N1. 通知機能はどのように機能しますか？

メッセージは、問題が検出されると、通知の種類ごとに1日に1回までWindows通知センターに送信されます。システムがオフラインの場合、通知が生成されてから24時間以内にシステムがオンラインになると、システムは再起動時にWindows通知センターに通知を表示します。システムが24時間以内にオンラインにならない場合、次のメッセージが生成されるまで、特定のメッセージはWindows通知センターに送信されません。

Windows通知センターに送信されたメッセージは画面に短時間表示され、過去に送信されたメッセージは右下隅のコメントアイコンから表示できます。通知またはBeckmanConnect Diagnostic Support通知クライアントのアイコンをクリックして、通知クライアントインターフェイスをロードします。



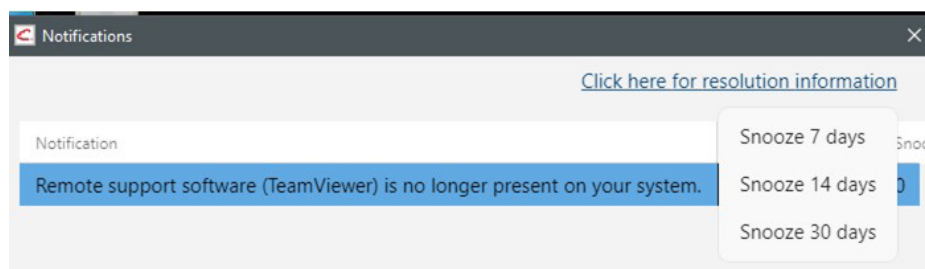
Windows 10



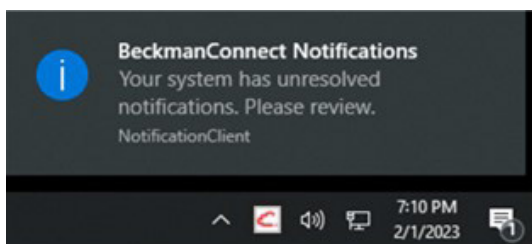
Windows 7

注記: タスクトレイアイコンは  をクリックしないと隠れたままになっていることがあります。

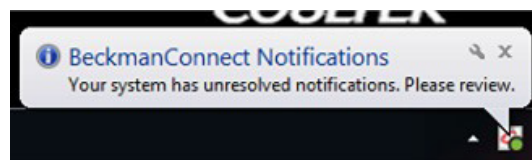
通知クライアント内のプルダウンメニューを使用して、Windows 通知を一定期間無音にすることができます。遅延(スヌーズ)時間を設定すると、選択した期間の残りの時間、設定はロックされます。



BeckmanConnect通知クライアントは、未解決の通知を常にすべて表示します。未解決の通知がある場合、ユーザーは起動時にWindowsで次の通知を受け取ります: システムに未解決の通知があります。通知の詳細については、BeckmanConnect Diagnostic Supportウェブサイト([www.beckman.com/beckmanconnectDiagnosticSupport](http://www.beckman.com/beckmanconnectDiagnosticSupport)) の通知に関する文書をご確認ください。



Windows 10



Windows 7

N2. 機器にはどのような種類の通知が送信されますか？

契約満了、BeckmanConnectの設定の問題、およびBeckmanConnect Diagnostic Supportの利用可能なアップデートに関する通知が送信されます。今後の通知では、1)保留中の機器の故障の予測、2)ソフトウェアとハードウェアのアップグレードの可用性、3)新しいトレーニングの機会、および4)サービスの提供が示される可能性があります。

N3. 通知の解決に関する情報はどこで入手できますか？

通知メッセージをクリックしてBeckmanConnect通知クライアントを開くか、またはタスクトレイの通知クライアントアイコンをクリックし、[解決に関する情報はここをクリック(Click here for resolution information)]を選択します。通知クライアントのイメージについては、N1を参照してください。または、[www.beckman.com/beckmanconnect/diagnostic](http://www.beckman.com/beckmanconnect/diagnostic)にアクセスして通知リンクをクリックし、通知を解決する手順を確認することもできます。

N4. 機器コントローラーPCで未解決の通知のリストはどこで確認できますか？



タスクトレイの通知またはBeckmanConnect Diagnostic Supportアイコンをクリックすると、アクティブな通知のリストが表示され、解決ウェブページへのリンクにアクセスできます。

N5. Windows通知センターには通知が表示されるのに、BeckmanConnect Diagnostic Support通知クライアントには表示されないのはなぜですか？

BeckmanConnect通知クライアントは、未解決の通知のみを表示します。BeckmanConnect通知クライアントウィンドウが開いている場合は、通知リストをリフレッシュするために、ウィンドウを閉じてから再度開く必要があります。オンスクリーンメッセージを受け取った後、クライアントに通知が表示されない場合(N1を参照)、Windows通知センターの通知は、問題が解決される前の過去24時間以内に生成され、PCがオフラインであるために配信が遅れた可能性があります。Windows通知センター内のメッセージは、再起動するかクリックするまで残ります。

N6. 通知クライアントアイコンの赤と緑の円は何を示していますか？

赤または緑色の丸いステータスインジケータは、パフォーマンスデータ共有同期クライアントがインストールされているシステムにのみ表示されます。ステータスインジケータは10分ごとに更新されます。

	データ同期は機能しています。	アクションは必要ありません。
	このアイコンが10分以上表示され、インターネットに接続されている場合は、ベックマンサーバーとの通信に問題がある可能性があります。	C:\ProgramData\Beckman Coulter\Connect\Logにあるすべてのログファイルを圧縮し、問題解決のために <a href="mailto:connect@beckman.com">connect@beckman.com</a> 宛てに送信してください。

N7. システムがOS通知を受信しないのはなぜですか？

システムでは、OS通知を受信するように正しい日付、時刻、およびタイムゾーンが設定されている必要があります。これらの設定を変更した後、PCを再起動してください。これらの設定が正しく、システムが通知を受信しない場合は、[connect@beckman.com](mailto:connect@beckman.com)に連絡してください。

## 設置

11. BeckmanConnect Diagnostic Supportを使用するための前提条件はありますか？

BeckmanConnect Diagnostic Supportには .NET Frameworkランタイムが必要で、コントローラーPCにまだない場合は、BeckmanConnect Diagnostic Supportインストーラーによってインストールされます。

Windows 7コントローラーPCの場合、WinHTTPのTLS 1.2サポート。Windows 7 PCでTLS 1.2を有効にする方法については、[connect@beckman.com](mailto:connect@beckman.com)にお問い合わせください。

12. 以前、古いバージョンのBeckmanConnectをインストールしました。BeckmanConnect Diagnostic Supportにアップグレードする必要がありますか？

既存のインストールは、アップグレードしなくても引き続き機能します。ただし、通知やパフォーマンスデータ共有などの新機能を利用するには、アップグレードが必要です。

13. あるバージョンのTeamViewerをインストールしています。リモートデスクトップ共有機能をインストールする前に削除する必要がありますか？

はい、BeckmanConnect Diagnostic Supportで利用可能なリモートサポート機能をインストールする前に、TeamViewerのインストール(BeckmanConnect v1.0-1.7.3によるインストールを除く)を削除する必要があります。TeamViewerの削除中、アンインストールする前にTeamViewerを閉じるように求められたら、タスクトレイアイコンから[TeamViewerを終了]を選択してプログラムを閉じる代わりに、プロンプトの[再試行]ボタン、または[アプリケーションを自動的に閉じる]ボタンをクリックします。

システムでTeamViewerの設定が検出された場合、BeckmanConnectのインストールは続行されません。アンインストール画面でプロンプトが表示されたら、アンインストールを続行する前に[設定の削除]チェックボックスをオンにします。この手順を実行しなかった場合は、TeamViewerを再インストールしてから、[設定の削除]チェックボックスをオンにして再度アンインストールします。

14. BeckmanConnect Diagnostic Supportのインストーラーから収集される情報はありますか？

名前、電子メール、システムID、およびシリアル番号は、すべてのインストール中に収集されます。BeckmanConnect Diagnostic Supportソフトウェアによって収集される情報とその使用方法の詳細については、アップグレード中または新規インストール中のプライバシー通知を確認してください。

15. BeckmanConnect Diagnostic Supportのインストールには、管理者レベルのオペレーティングシステムアクセス権が必要ですか？

はい、BeckmanConnect Diagnostic Supportをインストールするユーザーは、インストール時に管理者レベルのアクセス権を持っている必要があります。インストール後、BeckmanConnect Diagnostic Supportは管理者アクセスなしで使用できます。

16. データ収集コンポーネントとリモートデスクトップ共有コンポーネントの両方がインストール対象として選択されていて、1つの機能のインストールに問題がある場合はどうなりますか？

両方の機能が選択されていて、一方に障害が発生した場合、正常にインストールされた機能はシステムに残り、他のコンポーネントのインストールの失敗がユーザーに通知されます。コンポーネントのインストール障害を解決するために、[connect@beckman.com](mailto:connect@beckman.com)宛てにログファイルを添付して問い合わせてください。

17. BeckmanConnect Diagnostic Supportを使用すると、コントローラーPCのパフォーマンスに影響しますか？

影響しません。BeckmanConnect Diagnostic Supportソフトウェアとクラウドサーバー間の通信には、最小限のネットワーク帯域幅が必要です。データ同期クライアントは優先度の低いサービスとして実行され、優先度の高いプログラム(計測器ソフトウェアなど)にリソースが割り当てられた後に十分なリソース(CPU処理能力、RAM)が残っている場合のみファイルをアップロードします。

18. BeckmanConnect Diagnostic Supportには仮想プライベートネットワーク(VPN)が必要ですか？

必要ありません。暗号化された通信チャネルは、VPNを使用せずに、ベックマン・コールターの機器コントローラーPCから(BeckmanConnect Diagnostic Supportコンポーネントを介して)必要なサーバーに確立されます。

19. BeckmanConnect Diagnostic Supportがインストールされているコンピュータまたはデバイスには固定IPアドレスが必要ですか？

必要ありません。BeckmanConnect Diagnostic Supportは、接続の確立や維持にコントローラーのIPアドレスを使用しません。

110. BeckmanConnect Diagnostic Supportコンポーネントは、コンピュータを再起動するたびに手動で起動する必要がありますか？

必要ありません。BeckmanConnect Diagnostic Supportのすべてのコンポーネントは、オペレーティングシステムのバックグラウンドで実行され、コンピュータの再起動時に自動的に再起動します。

111. BeckmanConnect Diagnostic Supportをシステムから削除したい場合、どの手順に従えばよいですか？

BeckmanConnect Diagnostic Support クライアントのインストールの場合、コントロールパネルの[プログラムの追加と削除]を使ってBeckmanConnectを削除します。BeckmanConnect Diagnostic Supportを削除すると、TeamViewer(インストールされていて変更されていない場合)およびその他のすべてのコンポーネントが削除されます。サービスレコードを更新してリモートサポートの可用性を削除する場合は、[登録解除]プロンプトで[はい]を選択します。問題修正のためnただちに再インストールする場合は、[登録解除]プロンプトで[いいえ]を選択します。TeamViewerが機器コントローラーPCに残っている場合は、コントロールパネルから削除します。

112. BeckmanConnect Diagnostic Supportインストーラーがインストールを完了できないのはなぜですか？

管理者としてWindowsコントローラーPCにログインしていること、およびネットワークドキュメントに記載されている登録に必要なオペレーティングシステムがコントローラーで実行されていること、インターネットアクセスが利用可能であることを確認してください。それでも問題が解決しない場合は、インストール ログ ファイルを添付の上、[connect@beckman.com](mailto:connect@beckman.com)までご相談ください。

113. 機器コントローラーPCのIPアドレスはインターネットからアクセスできる必要がありますか？

装置コントローラーのIPアドレスは、ローカルエリアネットワーク外から閲覧可能である必要はありません。すべての通信はポート443経由で送信されます。

114. 確認チェックボックスの上のコンテンツがインストーラーに読み込まれないのはなぜですか？/ 確認画面で[次へ]をクリックできないのはなぜですか？

EdgeまたはInternet Explorer 11(またはそれ以降)がインストールされており、コントロールパネルのインターネットオプションでTLS 1.2が有効になっていることを確認します。

115. BeckmanConnect Diagnostic Supportインストーラーがインストール中にネットワークエラーを示す理由は何ですか？

インストーラーは、ベックマン・コールターのサーバーおよびTeamViewerサーバーと通信できる必要があります。このエラーが発生した場合は、PCが[www.beckman.com](http://www.beckman.com)と[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)にアクセスできることを確認してください。ご質問は、[connect@beckman.com](mailto:connect@beckman.com)までお問い合わせください。



116. BeckmanConnect Diagnostic Supportのインストーラーで私の機器が対象外と表示されるのはなぜですか？

インストーラーで適合性が正常に確認されるようにするには、以下の条件を満たす必要があります。

- BeckmanConnect Diagnostic Supportインストーラーでサポートされている地域にあること
- サポートされている機器のシリアル番号と一致するシステムIDを正しく入力していること

サポートされている機器のリストについては、お住まいの国のBeckmanConnect Diagnostic Supportウェブサイトアクセスしてください。注記: BeckmanConnect Diagnostic Supportは現在、CytoFLEXおよびDxFLEXフローサイトメーターでのみご利用いただけます。

117. まだインストールしていないBeckmanConnectのコンポーネントを追加するにはどうすればよいですか？

現在1つのコンポーネントのみがインストールされているインストールにRemote SupportコンポーネントまたはData Collectionを追加するには、インストーラーをダウンロードして再実行し、[変更]を選択してから、インストールするコンポーネントをオンにする必要があります。現在のインストールへの変更は、コントロールパネルの[プログラムの追加と削除]からは実行できません。

## セキュリティ

S1. コントローラーPCは知識がなくてもアクセスできますか？

リモートサポートセッションを接続する前に、ラボオペレーターは、各セッション後にリセットされる一意のパスワードを入力し、接続要求を承認する必要があります。リモートデスクトップ共有、リモートコントロール、およびファイル転送セッション(医療機器以外)は、オペレーターがシステムで個別に事前承認する必要があります。TeamViewerは、ベックマン・コールターの従業員のみに接続を許可するように設定されています。

ただし、異なるバージョンのTeamViewerの削除や再インストールなど、TeamViewerに何らかの変更があった場合、ベックマン・コールターはこれらの制限でTeamViewerクライアントを保護できなくなります。システムのセキュリティポリシーが変更されているか欠落している場合は、オンスクリーン通知が表示されます。

S2. 医療機器以外のデバイスにおけるTeamViewerを介したファイル転送はログに記録されますか？

はい、すべてのファイル転送はサポートサーバーに1年間記録されます。[connect@beckman.com](mailto:connect@beckman.com)に連絡して、機器のファイル転送ログをリクエストしてください。

S3. リモートデスクトップセッションはログに記録されますか？

はい、すべてのリモートデスクトップセッションはサポートサーバーに1年間記録されます。[connect@beckman.com](mailto:connect@beckman.com)まで、機器のリモートセッションログをリクエストしてください。

S4. ベックマン・コールター内で、このソリューションと私の機器にアクセスできるのは誰ですか？

アクセスは、お客様の地域のデータプライバシー規制および規則に関するトレーニングを受けたベックマン・コールターのサポート担当者限定されています。

S5. BeckmanConnect Diagnostic Supportを介した通信はどのように実現されますか？プロキシサーバーやファイアウォールについてはどうですか？

通信は、HTTPSプロトコルをポート443で通過させることができる、ファイアウォールとプロキシサーバーを使用して機能します。場合によっては、検査室のファイアウォールまたはプロキシ構成により、BeckmanConnectインストーラーがベックマン・コールターまたはTeamViewerサーバーと通信できないことがあります。

S6. BeckmanConnect Diagnostic Supportは、業界で認められたセキュリティおよび通信プロトコルを使用していますか？

使用しています。通信および暗号化プロトコルの詳細については、BeckmanConnect Diagnostic Supportウェブサイト([www.beckman.com/beckmanconnect/diagnostic](http://www.beckman.com/beckmanconnect/diagnostic))のセキュリティドキュメントをご覧ください。

S7. BeckmanConnect Diagnostic SupportサーバーはGDPRに準拠していますか？

準拠しています。BeckmanConnect Diagnostic Supportに登録されたEU内の機器にサービスを提供するために使用されるベックマン・コールターサーバーはEU圏内にあります。TeamViewerは、実験室または機器に関する保護医療情報(PHI)または個人情報(PII)を保存せず、ウェブサイトでGDPR準拠を宣言しています。

S8. BeckmanConnect Diagnostic Supportはウイルスに対する保護を提供しますか？

BeckmanConnect Diagnostic Supportではウイルス対策を提供していません。BeckmanConnect Diagnostic Supportウェブサイト([www.beckman.com/beckmanconnect/diagnostic](http://www.beckman.com/beckmanconnect/diagnostic))のPCネットワークドキュメントと、マルウェア対策に関する機器IFUを確認してください。



© 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](http://beckman.com)

XXXXXXXXXXXXXX