



## BeckmanConnect Remote 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](mailto:connect@beckman.com)

### FAQ-Index

#### Funktionen

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

#### Notifications

- 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 Gerätesteuerungssystem einsehen?
- N5. Warum wird eine Benachrichtigung in der Windows-Mitteilungszentrale angezeigt, nicht aber im BeckmanConnect-Benachrichtigungsclient?
- N6. Warum erhält das Vi-CELL Blu Windows 10-System keine Betriebssystembenachrichtigungen?
- N7. Warum erhält mein System keine Betriebssystembenachrichtigungen?

## Installation

- I1. Gibt es Voraussetzungen für BeckmanConnect Remote 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 vor der Installation von BeckmanConnect Remote Support entfernen?
- I4. Werden Informationen vom BeckmanConnect-Installationsprogramm erfasst?
- I5. Ist für die Installation von BeckmanConnect ein Betriebssystemzugriff auf Administratorebene erforderlich?
- I6. Wirkt sich die Verwendung von BeckmanConnect Remote Support auf die Leistung des Gerätesteuers-PCs aus?
- I7. Ist für BeckmanConnect ein Virtual Private Network (VPN) erforderlich?
- I8. Benötigt der Computer oder das Gerät, auf dem BeckmanConnect installiert ist, eine feste IP-Adresse?
- I9. Müssen die Komponenten von BeckmanConnect Remote Support bei jedem Neustart des Computers manuell gestartet werden?
- I10. Ich möchte BeckmanConnect von meinem System entfernen. Wie muss ich vorgehen?
- I11. Warum kann das Installationsprogramm von BeckmanConnect Remote Support die Installation nicht abschließen?
- I12. Muss die IP-Adresse der Beckman Coulter-Gerätesteuerung über das Internet zugreifbar sein?
- I13. Warum wird der Inhalt über dem Kontrollkästchen zum Bestätigen nicht im Installationsprogramm geladen? / Warum kann ich auf dem Bestätigungsbildschirm nicht auf „Weiter“ klicken?
- I14. Warum gibt das BeckmanConnect-Installationsprogramm während der Installation einen Netzwerkfehler aus?
- I15. Warum meldet das BeckmanConnect-Installationsprogramm, dass mein Gerät nicht berechtigt ist?
- I16. Warum öffnet sich das BeckmanConnect-Installationsprogramm nicht auf einem AQUIOS CL- oder Vi-CELL BLU Windows 10-PC?

## 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 Remote Support? Was ist mit Proxy-Servern oder Firewalls?**

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

**S7. Sind die Fernsupport-Server von BeckmanConnect DSGVO-konform?**

**S8. Bietet BeckmanConnect Schutz vor Viren?**

## Funktionen

### F1. Was wird mit dem BeckmanConnect Remote Support installiert?

Der Benachrichtigungsclient, das Upgrade-Dienstprogramm und eine angepasste Version von TeamViewer werden mit BeckmanConnect Remote Support 2.0 und höher installiert.

Detaillierte Informationen zu den Komponenten finden Sie im Sicherheitsdokument, das auf der BeckmanConnect Remote Support-Website ([www.beckman.com/beckmanconnect](http://www.beckman.com/beckmanconnect)) verfügbar ist.

### F2. Wie funktioniert BeckmanConnect?

Es gibt drei Funktionen, die mit BeckmanConnect Remote Support installiert werden: Upgrade-Client, Benachrichtigungsclient und Remotedesktop-Freigabeclient.



Benachrichtigungsclient (immer installiert)

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



Upgrade-Client (immer installiert)

Benachrichtigt Kunden, wenn neue Fernsupport-Funktionen über ein BeckmanConnect Remote Support-Software-Upgrade verfügbar sind. Auf den Bildschirmen des Installationsprogramms oder auf der BeckmanConnect Remote Support-Website ([www.beckman.com/beckmanconnect](http://www.beckman.com/beckmanconnect)) 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 gewährt 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.

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 Remote Support im Labor helfen?

BeckmanConnect Remote 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 und File-Sharing 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?

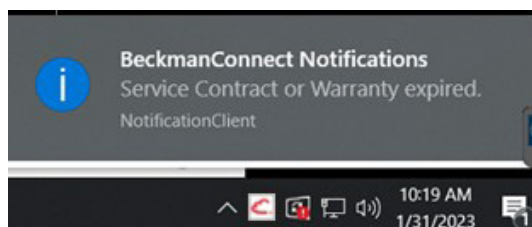
Nein. Um die Vertraulichkeit von PHI zu schützen, ist bei medizinischen Geräten die Dateiübertragungsfunktion deaktiviert. Wenn die Dateiübertragung für medizinische Geräte verfügbar gemacht wird, wird die Funktion bei Upgrades oder Neuinstallationen als Funktion im Installationsprogramm aufgeführt und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

## Benachrichtigungen

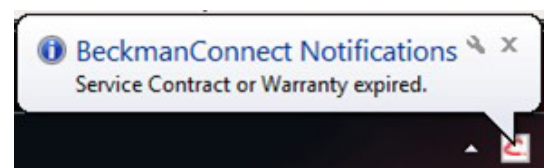
### N1. Wie funktioniert die Benachrichtigungsfunktion?

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 Benachrichtigung an das Windows-Benachrichtigungszentrale 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 BeckmanConnect-Benachrichtigungsclient-Symbol, um die Benachrichtigungsclient-Oberfläche zu laden.



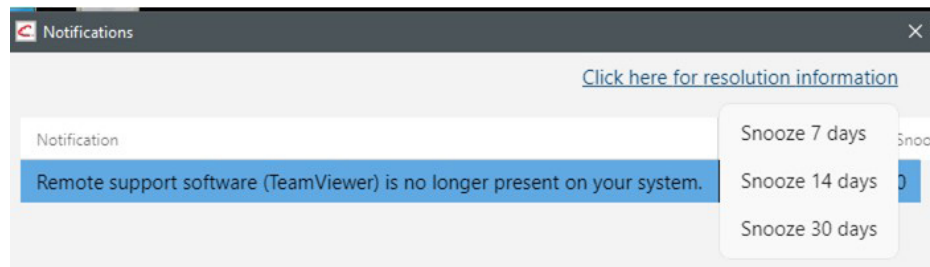
Windows 10



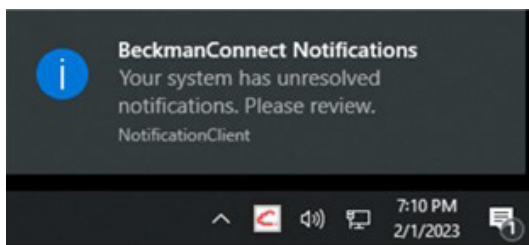
Windows 7

Hinweis: Taskleistensymbole können ausgeblendet werden, bis  angeklickt wird.

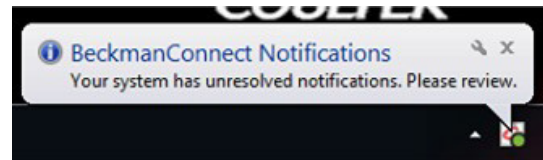
Mithilfe des Pulldown-Menüs im Benachrichtigungsclient können Windows-Benachrichtigungen für einen bestimmten Zeitraum stummgeschaltet werden. Sobald Sie eine Verzögerungszeit (Schlummerfunktion) festgelegt haben, wird die Einstellung für die verbleibenden Dauer des ausgewählten Zeitraums gesperrt.



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 Remote Support-Website ([www.beckman.com/beckmanconnect](http://www.beckman.com/beckmanconnect)).



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 Remote Support gesendet. Zukünftige Benachrichtigungen können auf 1) die Verfügbarkeit von Software- und Hardware-Updates, 2) neue Schulungsmöglichkeiten und 3) Serviceangebote hinweisen. Sobald der BeckmanConnect Diagnostic Support für Ihr Gerät verfügbar ist und das Gerät registriert ist, können zukünftige Benachrichtigungen Vorhersagen über bevorstehende Ausfälle enthalten.

## 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**. Siehe N1-Bilder des Benachrichtigungsclients. Alternativ können Sie [www.beckman.com/beckmanconnect](http://www.beckman.com/beckmanconnect) besuchen und auf den Benachrichtigungslink klicken, um Anweisungen zum Lösen von Benachrichtigungen zu lesen.

#### N4. Wo kann ich eine Liste der ungelösten Benachrichtigungen auf meinem System einsehen?



Sie können auf die Benachrichtigung oder das BeckmanConnect-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 BeckmanConnect-Benachrichtigungsclient?

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-Benachrichtigungsliste bleiben bis zu einem Neustart oder bis zum Anklicken erhalten.

#### N6. Warum erhält das Vi-CELL Blu Windows 10-System keine Betriebssystembenachrichtigungen?

Bei einigen Windows 10-Systemen sind Benachrichtigungen deaktiviert. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Benachrichtigungen zu aktivieren. Wenn Sie Hilfe benötigen, wenden Sie sich an [connect@beckman.com](mailto:connect@beckman.com).

- a. Melden Sie sich als ViCellAdmin gemäß den Vi-CELL Blu-Bedienungsanleitungen an.
- b. Öffnen Sie gpedit über das Startmenü.
- c. Navigieren Sie zu „Lokale Computerrichtlinie\Benutzerkonfiguration\Administrative Vorlagen\Startmenü“ und „Taskleiste\Benachrichtigungen“ und stellen Sie „Popupbenachrichtigungen deaktivieren“ auf „Deaktiviert“ ein.
- d. Jeder Betriebssystembenutzer muss Benachrichtigungen separat aktivieren. Geben Sie im Startmenü „Benachrichtigung“ ein und wählen Sie Benachrichtigungs- und Aktionseinstellungen aus. Schalten Sie „Benachrichtigungen von Apps und anderen Absendern abrufen“ auf die Position „Ein“.

#### 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](mailto:connect@beckman.com).

### Installation

#### I1. Gibt es Voraussetzungen für BeckmanConnect Remote Support?

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

Bei Navios- und Navios EX Windows 10-Systemen müssen die McAfee-Antivirus-Definitionen auf Ihrem System auf dem aktuellen Stand sein, da das Antivirenprogramm sonst die Installation von BeckmanConnect blockiert.

**12. Ich habe bereits eine ältere Version von BeckmanConnect installiert. Muss ich ein Upgrade auf BeckmanConnect Remote Support durchführen?**

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

**13. Ich habe bereits eine Version von TeamViewer installiert. Muss ich sie vor der Installation von BeckmanConnect Remote Support entfernen?**

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.

**14. Werden Informationen vom BeckmanConnect-Installationsprogramm erfasst?**

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 Remote Support-Software erfasst werden und wie diese verwendet werden.

**15. Ist für die Installation von BeckmanConnect ein Betriebssystemzugriff auf Administratorebene erforderlich?**

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

**16. Wirkt sich die Verwendung von BeckmanConnect Remote Support auf die Leistung des Gerätesteuers-PCs aus?**

Nein. Die Kommunikation zwischen der BeckmanConnect Remote Support-Software und den Cloud-Servern erfordert nur minimale Netzwerkbandbreite.

**17. Ist für BeckmanConnect ein Virtual Private Network (VPN) erforderlich?**

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

**18. Benötigt der Computer oder das Gerät, auf dem BeckmanConnect installiert ist, eine feste IP-Adresse?**

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

**19. Müssen die Komponenten von BeckmanConnect Remote Support bei jedem Neustart des Computers manuell gestartet werden?**

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

**110. Ich möchte BeckmanConnect von meinem System entfernen. Wie muss ich vorgehen?**

- Wenn **nur der TeamViewer-Client** installiert wird (wenn BeckmanConnect nicht unter „Software“ aufgeführt ist), entfernen Sie den TeamViewer-Client über die Option „Software“ in der Systemsteuerung. Senden Sie dann eine E-Mail an [connect@beckman.com](mailto:connect@beckman.com), um die Serviceaufzeichnungen des Geräts zu aktualisieren, um die Verfügbarkeit des Remote-Supports zu entfernen.
- Für **BeckmanConnect-Client-Installationen (Version unter 2.0)** entfernen Sie BeckmanConnect und TeamViewer über „Software“ in der Systemsteuerung. Wenn Sie Servicedatensätze aktualisieren möchten, um die Verfügbarkeit des Fernsupports zu entfernen, wählen Sie **Ja** bei der BeckmanConnect-Aufforderung **Registrierung aufheben** aus. Wenn Sie sofort eine Neuinstallation durchführen, um ein Problem zu beheben, wählen Sie „Nein“ an der BeckmanConnect-Aufforderung „Registrierung aufheben“ aus.

Für **BeckmanConnect-Client-Installationen (Version über 2.0)** entfernen Sie BeckmanConnect über „Software“ in der Systemsteuerung. Durch das Entfernen von BeckmanConnect Remote Support werden TeamViewer (sofern unverändert) und alle anderen Komponenten entfernt. Wenn Sie Servicedatensätze aktualisieren möchten, um die Verfügbarkeit des Fernsupports zu entfernen, wählen Sie **Ja** bei der BeckmanConnect-Aufforderung **Registrierung aufheben** aus. Wenn Sie sofort eine Neuinstallation durchführen, um ein Problem zu beheben, wählen Sie „Nein“ an der BeckmanConnect-Aufforderung „Registrierung aufheben“ aus. Wenn TeamViewer auf dem PC der Gerätesteuerung verbleibt, entfernen Sie ihn aus der Systemsteuerung.

**111. Warum kann das Installationsprogramm von BeckmanConnect Remote Support die Installation nicht abschließen?**

Bitte stellen Sie sicher, dass Sie am Gerätesteuerungs-PC als Administrator angemeldet sind, dass Ihre Gerätesteuerung 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](mailto:connect@beckman.com).

**112. Muss die IP-Adresse des Gerätesteuerungs-PCs über das Internet erreichbar sein?**

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

**113. 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.

**114. Warum gibt das Installationsprogramm von BeckmanConnect Remote 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](http://www.beckman.com) und [www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com) zugreifen kann. Wenden Sie sich bei Fragen an [connect@beckman.com](mailto:connect@beckman.com).



## **I15. Warum meldet das BeckmanConnect-Installationsprogramm, 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 BeckmanConnect-Installationsprogramm unterstützten Region.
- Sie haben die Seriennummer und die entsprechende System-ID für ein unterstütztes Gerät korrekt eingegeben.

*Eine Liste der unterstützten Geräte finden Sie auf der BeckmanConnect-Website für Ihr Land.*

## **I16. Warum öffnet sich das BeckmanConnect-Installationsprogramm nicht auf einem AQUIOS CL- oder Vi-CELL BLU Windows 10-PC?**

Sie müssen das Dienstprogramm zum Aktualisieren von Zertifikaten ausführen, bevor Sie das BeckmanConnect-Installationsprogramm ausführen können.

Holen Sie sich das Dienstprogramm zur Aktualisierung des Zertifikats, indem Sie die Website [www.beckman.com/beckmanconnect](http://www.beckman.com/beckmanconnect) besuchen und auf die AQUIOS CL- und Vi-CELL BLU-spezifische Registrierungsschaltfläche klicken. Befolgen Sie die Anleitungen auf der Registrierungsseite, um das Dienstprogramm auszuführen. Nachdem das Dienstprogramm erfolgreich auf dem Steuerungs-PC ausgeführt wurde, führen Sie das BeckmanConnect-Installationsprogramm aus.

## **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](mailto: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](mailto: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 Remote 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 dem Industriestandard entsprechende Sicherheits- und Kommunikationsprotokolle?**

Ja. Details zu Kommunikations- und Verschlüsselungsprotokollen finden Sie im Sicherheitsdokument auf der BeckmanConnect Remote Support-Website ([www.beckman.com/beckmanconnect](http://www.beckman.com/beckmanconnect)).

**S7. Sind die Fernsupport-Server von BeckmanConnect DSGVO-konform?**

Ja, die Beckman Coulter-Server, die für die Wartung von BeckmanConnect Remote 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 Ihr Labor oder Gerät und erklärt auf seiner Website, dass die DSGVO eingehalten wird.

**S8. Bietet BeckmanConnect Schutz vor Viren?**

BeckmanConnect Remote Support bietet keinen Schutz vor Viren an. Weitere Informationen finden Sie im PC-Netzwerkdokument auf der BeckmanConnect Remote Support-Website ([www.beckman.com/beckmanconnect](http://www.beckman.com/beckmanconnect)) und bei den Anleitungen zum Malware-Schutz in der Gebrauchsanweisung des Geräts.