



BeckmanConnect Remote Supportに関するよくある質問(FAQ)

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までお問い合わせください。

FAQ索引

特徴

- F1. BeckmanConnect Remote Supportで何がインストールされますか？
- F2. BeckmanConnect Remote Supportはどのように機能しますか？
- F3. BeckmanConnect Remote 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. 機器のコントローラシステムの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. Vi-CELL Blu Windows 10システムがOS通知を受信しないのはなぜですか？
- 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 Remote 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。BeckmanConnect Remote Support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. BeckmanConnect Remote Supportを使用すると、コントローラPCのパフォーマンスに影響しますか？
- I7. BeckmanConnectに仮想プライベートネットワーク (VPN) は必要ですか？
- I8. BeckmanConnectをインストールするコンピュータや機器には、固定IPアドレスが必要ですか？
- I9. BeckmanConnect Remote 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？
- I10. BeckmanConnectをシステムから削除するには、どの手順に従えばよいですか？
- I11. BeckmanConnect Remote Supportインストーラーのインストールを完了できないのはなぜですか？
- I12. ベックマン・コールター機器コントローラーの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？
- I13. 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？
- I14. 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？
- I15. BeckmanConnectのインストーラーに私の機器が不適合であると表示される理由は何ですか？
- I16. BeckmanConnectのインストーラーが、AQUIOS CLまたはVi-CELL BLU Windows 10 PCで開かない理由は何ですか？

セキュリティ

- S1. コントローラ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機器にアクセスできるのは誰ですか？
- S5. BeckmanConnect Remote 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では、業界で認知されたセキュリティと通信のプロトコルを使用しますか？
- S7. BeckmanConnect Remote SupportサーバーはGDPRに準拠していますか？
- S8. BeckmanConnectではウイルスに対する保護を提供していますか？

特徴

F1. BeckmanConnect Remote Supportで何がインストールされますか？

BeckmanConnect Remote Support 2.0以降では、通知クライアント、アップグレードユーティリティ、および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ます。

コンポーネントの詳細については、BeckmanConnect Remote Supportサイト (www.beckman.com/beckmanconnect)に掲載されているセキュリティドキュメントを参照してください。

F2. BeckmanConnectはどのように機能しますか？

BeckmanConnect Remote Supportには、アップグレードクライアント、通知クライアント、およびリモートデスクトップ共有クライアントの3つの機能がインストールされています。



通知クライアント(常にインストール)

お客様は、BeckmanConnect Remote 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。詳細については、BeckmanConnect Remote Supportサイトの通知文書をご覧ください (www.beckman.com/beckmanconnect)。



アップグレードクライアント(常にインストール)

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



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許可されると、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て、問題を迅速に特定して解決することができます。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。

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 Remote Supportは検査室でどのように役立ちますか？

BeckmanConnect Remote Supportは、システムや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を提供し、ラボ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とファイル共有により、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る
- 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？

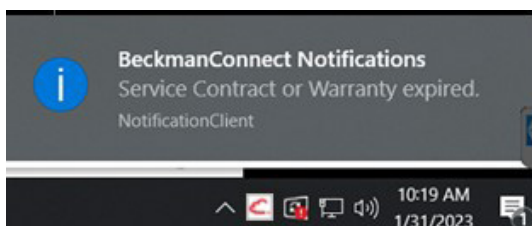
ありません。PHIの機密性を保護するために、医療機器ではファイル転送機能が無効になっています。医療機器でファイル転送を利用できるようにする場合、この機能はアップグレードまたは新規インストール中にインストーラーの機能としてリストされ、インストールには検査室の承認が必要です。

通知

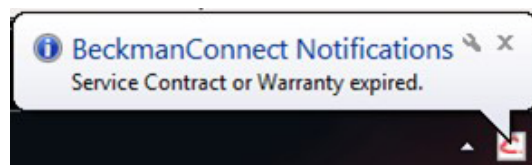
N1. 通知機能はどのように機能しますか？

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Windows通知センターに通知は送信されません。


zWindows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通知クライアント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。



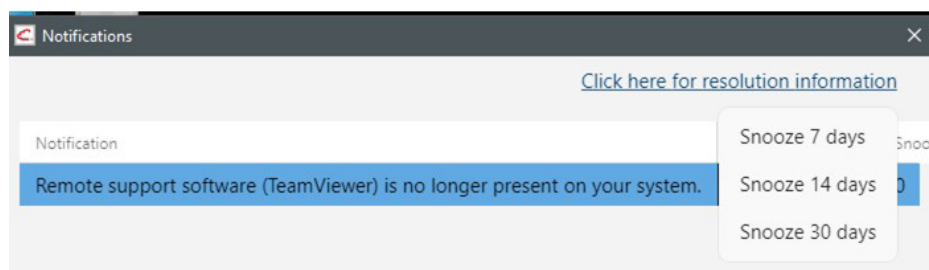
Windows 10



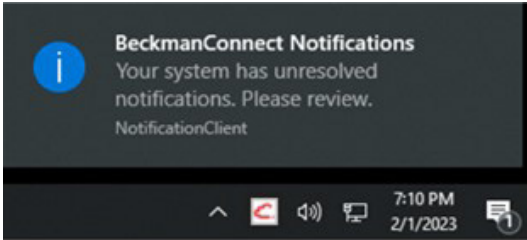
Windows 7

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。

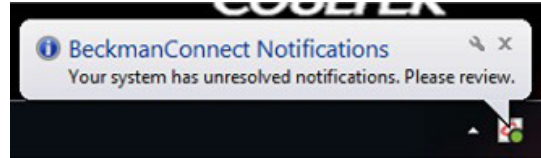
通知クライアント内のプルダウンメニューを使用して、Windows 通知を一定期間無音にすることができます。遅延(スヌーズ)時間を設定すると、選択した期間の残りの時間、設定はロックされます。



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 Remote Supportウェブサイト(www.beckman.com/beckmanconnect)の通知に関するドキュメントをご覧ください。



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？

契約の満了、BeckmanConnectの設定に関する問題、およびBeckmanConnect Remote 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)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、2)新しいトレーニングの機会、および3)サービスの提供を示す可能性があります。機器でBeckmanConnect Diagnostic Supportが利用可能になり、機器が登録されると、将来の通知に保留中の障害の予測が示される場合があります。

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N1イメージを参照してください。または、www.beckman.com/beckmanconnect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. システム上の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. 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？

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通知リスト内のメッセージは、再起動するかクリックするまで残ります。

N6. Vi-CELL Blu Windows 10システムがOS通知を受信しないのはなぜですか？

一部のWindows 10システムでは、通知が無効になっています。以下の手順に従って、通知を有効にします。サポートが必要な場合は、connect@beckman.comにお問い合わせください

- a. Vi-CELL Bluの使用説明書に従ってViCellAdminとしてログインします。
- b. スタートメニューからgpeditを開きます。
- c. Local Computer Policy\User Configuration\Administrative Templates\Start Menu and Taskbar\Notificationsに移動し、[トースト通知をオフにする]を無効に設定します。
- d. 各OSユーザーは、通知を個別に有効にする必要があります。スタートメニューに「通知」と入力し、[通知とアクションの設定]を選択します。「アプリや他の送信者から通知を受け取る」をオンの位置に切り替えます。

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に連絡してください。

設置

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

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

NaviosおよびNavios EX Windows 10システムの場合、システムでMcAfeeのウイルス対策定義が更新されていないか、ウイルス対策プログラムによってBeckmanConnectのインストールがブロックされる可能性があります。

12. 以前、古いバージョンのBeckmanConnectをインストールしました。 BeckmanConnect Remote 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、通知などの新機能を入手するには、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。 BeckmanConnect Remote Support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インストーラーから情報が収集されますか？

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 Remote 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 Remote Supportをインストールするユーザーには、インストール時に管理者
レベルのアクセス権が必要です。インストール後、BeckmanConnect Remote Supportは管理者アクセ
ス権なしで使用できます。

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

いいえ。BeckmanConnect Remote 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。

17. BeckmanConnectに仮想プライベートネットワーク (VPN) は必要ですか？

いいえ。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・コールタターの機器コントローラ
PCから(BeckmanConnect Remote Supportコンポーネントを介して)必要なサーバーまで確立されま
す。

18. BeckmanConnectをインストールするコンピュータや機器には、固定IPアドレスが必要ですか？

いいえ。BeckmanConnectは、接続の確立または維持にコントローラのIPアドレスを使用しません。

19. BeckmanConnect Remote 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？

いいえ。BeckmanConnect Remote 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。

110. BeckmanConnectをシステムから削除するには、どの手順に従えばよいですか？

- TeamViewerクライアントのインストールの場合、インストール(BeckmanConnectが[プログラムの追加と削除]にリストされていない場合)、コントロールパネルの[プログラムの追加と削除]を使用してTeamViewerクライアントを削除します。次に、connect@beckman.com に電子メールを送信して機器のサービスレコードを更新し、リモートサポートの可用性を削除します。
- BeckmanConnectクライアントのインストール(2.0よりも前のバージョン)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およびTeamViewerを削除します。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、BeckmanConnectの登録解除プロンプトで[はい]を選択します。問題を修正するためにすぐに再インストールする場合は、BeckmanConnect登録解除プロンプトで[いいえ]を選択します。

BeckmanConnectクライアントのインストールの場合(バージョン2.0以上)、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 Remote Supportを削除すると、TeamViewer(変更されていない場合)および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、BeckmanConnectの登録解除プロンプトで[はい]を選択します。問題を修正するためにすぐに再インストールする場合は、BeckmanConnect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。

111. BeckmanConnect Remote Supportインストーラーの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までご相談ください。

112. 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。

113. 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。

114. BeckmanConnect Remote 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表示する理由は何ですか？

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と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までお問い合わせください。

115. BeckmanConnectのインストーラーに私の機器が不適合であると表示される理由は何ですか？

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

サポート対象装置のリストについては、お住いの国でBeckmanConnectのウェブサイト をご覧ください。

116. BeckmanConnectのインストーラーが、AQUIOS CLまたはVi-CELL BLU Windows 10 PCで開かない理由は何ですか？

BeckmanConnectインストーラーを実行する前に、証明書更新ユーティリティを実行する必要があります。

証明書更新ユーティリティを入手するには、www.beckman.com/beckmanconnectウェブサイトにアクセスし、AQUIOS CLおよびVi-CELL BLU固有の登録ボタンをクリックします。登録ページの指示に従って、ユーティリティを実行します。コントローラーPCでユーティリティが正常に実行されたら、BeckmanConnectインストーラーを実行します。

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 Remote 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では、業界で認知されたセキュリティと通信のプロトコルを使用しますか？

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

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

準拠しています。EU内でBeckmanConnect Diagnostic Supportに登録された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、検査室や機器に関する保護医療情報(PHI)や個人情報(PII)を保存せず、ウェブサイトでGDPRへの準拠を宣言しています。

S8. BeckmanConnectではウイルスに対する保護を提供していますか？

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)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

XXXXXXXXXXXX