

BeckmanConnect 常见问题 (FAQ)

本文档旨在解答常见问题。如果您有任何其他问题，请联系 connect@beckman.com

常见问题索引

1. [医疗设备日后是否会具有文件传输功能?](#)
2. [文件传输是否有记录?](#)
3. [安装 BeckmanConnect 是否需要管理员级别的操作系统访问权限?](#)
4. [我已经通过手动注册过程安装了 TeamViewer（通过电子邮件寄回我的 TeamViewer ID），我需要升级吗?](#)
5. [是否会从 BeckmanConnect 的安装程序中收集信息?](#)
6. [BeckmanConnect 影响我的网络性能吗?](#)
7. [BeckmanConnect 需要虚拟专用网络 \(VPN\) 吗?](#)
8. [BeckmanConnect 如何在实验室中提供帮助?](#)
9. [是否可以在我不知情的情况下对我的系统进行更改?](#)
10. [每次计算机重启时都需要重新启动 BeckmanConnect 吗?](#)
11. [安装 BeckmanConnect 的计算机或设备需要固定的 IP 地址吗?](#)
12. [我已经安装了 TeamViewer 的一个版本。我需要卸载它吗?](#)
13. [是否会从 BeckmanConnect 的安装程序中收集信息?](#)
14. [我想从系统中卸载 BeckmanConnect；我应该遵循哪些步骤?](#)
15. [BeckmanConnect 安装程序安装了什么?](#)
16. [Beckman Coulter 的代表能随时连接到我的工作站吗?](#)
17. [BeckmanConnect 是如何工作的?](#)

18. [Beckman Coulter 内哪些人员有此解决方案和我的仪器的访问权限?](#)
19. [通过 BeckmanConnect 进行的通讯是如何实现的?通过代理服务器或防火墙实现吗?](#)
20. [为什么 BeckmanConnect 安装程序没有运行?](#)
21. [BeckmanConnect 能提供病毒防护吗?](#)
22. [Beckman Coulter 仪器控制器的 IP 地址需要能在互联网上访问吗?](#)
23. [为什么两个确认复选框上方的内容加载失败?](#)
24. [BeckmanConnect 的价格是多少?](#)
25. [BeckmanConnect 是否使用行业公认的安全和通信协议?](#)
26. [BeckmanConnect 服务器是否遵守《通用数据保护条例》?](#)
27. [为什么 BeckmanConnect 安装程序在安装过程中提示网络错误?](#)
28. [为什么 BeckmanConnect 安装程序提示我的仪器不合格?](#)
29. [实验室用户可以远程连接到仪器控制器的 PC 上吗?](#)
30. [为什么在 Aquios Windows 10 PC 上, BeckmanConnect 安装程序不能打开?](#)
31. [为什么在我的 ViCell blu 系统上不能安装 BeckmanConnect?](#)

问题 1: 医疗设备日后是否会具有文件传输功能?

医疗设备具备传输文件功能时，将有屏幕消息通知已登记的仪器。用户可以选择接受具有文件传输功能的新版本或继续使用当前版本。

问题 2: 文件传输是否有记录?

所有的文件传输都记录在提供支持的服务器上。请联系 connect@beckman.com 为您的仪器申请文件传输记录。

问题 3: 安装 BeckmanConnect 是否需要管理员级别的操作系统访问权限?

是的，用户必须使用管理员级别的访问权限才能安装 BeckmanConnect。安装后，可在无管理员访问权限的情况下使用 BeckmanConnect。

问题 4: 我已经通过手动注册过程安装了 TeamViewer（通过电子邮件寄回我的 TeamViewer ID），我需要升级吗?

是的。虽然安装程序不会立即提供新的功能，但当新的支持功能可用时，安装程序将会提示您接受它们。

问题 5: 是否会从 BeckmanConnect 的安装程序中收集信息?

在所有安装过程中，姓名和邮件地址都会被收集。在某些地区，还可能收集办公地址和电话号码。部署新功能时，在征得您同意的情况下收集的信息可能会有所不同。请在升级或安装期间查阅隐私声明，了解 BeckmanConnect 软件收集信息的详细内容。

问题 6: BeckmanConnect 影响我的网络性能吗?

不会的。BeckmanConnect 主机软件与服务器间的通讯对网络带宽的影响极小，通常比添加另一个工作站用户所产生的影响还要小。

问题 7: BeckmanConnect 需要虚拟专用网络 (VPN) 吗?

不需要。已从 Beckman Coulter 仪器控制器（通过 BeckmanConnect）建立了一个加密的通讯频道，使您的实验室能够与训练有素的 Beckman Coulter 服务人员联系，而不需要 VPN。

问题 8: BeckmanConnect 如何在实验室中提供帮助?

在您遇到系统或软件问题时，BeckmanConnect 会提供快速、有效的支持，以提高您的实验室的生产力和系统正常运行时间。这种实时的专家支持能帮助将工作流程中断和相关成本减到最少:

- 快速、有效地解决问题
- 延长仪器正常运行时间
- 提高实验室和操作员的生产力
- 软件无缝升级、重载或配置
- 减少操作人员通过试错解决故障的时间
- 使用远程桌面和文件共享，深度诊断并解决问题
- 加速解决现场问题（如需要）

问题 9: 是否可以在我不知情的情况下对我的系统进行更改?

只要您按照安装说明正确操作，屏幕查看、远程控制或文件传输活动都必须得到您实验室操作人员的批准。同时请求者必须提供一次性使用的密码才能建立连接。

问题 10: 每次计算机重启时都需要重新启动 BeckmanConnect 吗?

不需要。BeckmanConnect 的远程支持主机软件在操作系统的后台运行，在计算机重新启动时会自动重启。

问题 11: 安装 BeckmanConnect 的计算机或设备需要固定的 IP 地址吗?

不需要。BeckmanConnect 不使用控制器的 IP 地址建立或保持连接。

问题 12: 我已经安装了 TeamViewer 的一个版本。我需要卸载它吗?

是的，在安装 BeckmanConnect 之前，必须卸载当前安装的所有版本的 TeamViewer。当在卸载 TeamViewer 时提示“close TeamViewer before uninstalling”（卸载前关闭 TeamViewer）时，请按下提示中的“Retry”（重试）按钮，而不是从任务托盘图标中选择“Exit TeamViewer”（退出 TeamViewer）来关闭程序。

问题 13: 是否会从 BeckmanConnect 的安装程序中收集信息?

在安装过程中, 姓名和邮件地址都会被收集。部署新功能时, 收集的信息可能会有所不同。请在升级或安装期间查阅隐私声明, 了解 BeckmanConnect 软件收集信息的详细内容。

问题 14: 我想从系统中卸载 BeckmanConnect; 我应该遵循哪些步骤?

- 对于仅 TeamViewer 客户端的安装, 使用控制面板中的 Add/Remove programs (添加/删除程序) 来卸载 TeamViewer 客户端。然后发送电子邮件至 connect@beckman.com 更新仪器的服务记录, 以删除远程支持的可用性。
- 对于 BeckmanConnect 客户端的安装, 使用控制面板中的 Add/Remove programs (添加/删除程序) 来卸载 BeckmanConnect。如果要卸载客户端并更新服务记录以删除远程支持可用性, 请在 Unregister (取消注册) 提示下选择 Yes (是)。

问题 15: BeckmanConnect 安装程序安装了什么?

它安装定制的 Beckman Coulter TeamViewer 客户端和 BeckmanConnect 客户端; 后者将在以后提示您接受并应用新功能。

问题 16: Beckman Coulter 的代表能随时连接到我的工作站吗?

不能。每次远程支持会话必须由操作员提供同意和唯一密码后发起, 每次会话后重置密码。远程桌面共享、控制和文件传输会话 (在非 IVD 仪器) 必须由操作人员在系统中单独预先批准。

问题 17: BeckmanConnect 是如何工作的?

远程桌面共享技术使得 Beckman Coulter 硬件和应用程序能够为专家提供支持, 使专家可以建立一个安全的桌面共享会话来解决客户的问题。获得客户访问权限后, 经过 HIPAA 培训的 Beckman Coulter 操作员能够直接连接到工作站, 获得增强的可见性, 以快速识别并解决问题。

在需要现场修复的情况下，远程连接可以让我们的远程支持专家更有效地收集必要的数
据，为现场支持工程师准备正确的行动计划、工具和相关部件，帮助快速解决现场问题。

问题 18: Beckman Coulter 内哪些人员有此解决方案和我的仪器的访问权限?

仅限于仪器支持区域内的 Beckman Coulter 支持人员访问，这些人员接受了数据隐私、安
全规章制度的最新培训。

**问题 19: 通过 BeckmanConnect 进行的通讯是如何实现的?通过代理服务器或防火墙实
现吗?**

通信通过防火墙和代理服务器进行，允许在端口 443 使用 HTTPS 协议。在某些情况下，实
验室防火墙或代理配置可能会阻止 BeckmanConnect 安装程序与 Beckman 或 TeamViewer
服务器通信。

问题 20: 为什么 BeckmanConnect 安装程序没有运行?

请确保您以管理员身份登录到 Windows 控制器 PC，并且确保您的控制器正在运行网络文
档中列出的注册所需的操作系统。如果这无法解决您当前的问题，请将安装日志文件发送
到 connect@beckman.com 以获取帮助。

问题 21: BeckmanConnect 能提供病毒防护吗?

BeckmanConnect 不提供额外的病毒防护。远程桌面共享技术与客户安装的系统集成在
一起。

问题 22: Beckman Coulter 仪器控制器的 IP 地址需要能在互联网上访问吗?

仪器控制器的 IP 地址不需要在局域网外可见。在大部分情况下，如果仪器计算机上的 web
浏览器能够访问 <https://www.teamviewer.com>（端口 443），仪器控制器就已准备好进行
连接。

问题 23: 为什么两个确认复选框上方的内容加载失败?

请确保已安装 Internet Explorer 11 或更高版本。

问题 24: BeckmanConnect 的价格是多少?

免费。本服务免费提供给客户。

问题 25: BeckmanConnect 是否使用行业公认的安全和通信协议?

是的，BeckmanConnect 使用以下协议确保安全并提供通信：

- RSA 公钥/私钥交换
- 防火墙友好通信
- HTTPS、PKI 和 256 位 AES SSL 加密数据保护

问题 26: BeckmanConnect 服务器是否遵守《通用数据保护条例》?

是的。当 BeckmanConnect 服务部署在欧洲时，它将托管在欧盟内，仪器将只能由欧盟 (EU) 内的 Beckman Coulter 的员工访问。TeamViewer 不存储关于您的仪器的任何信息，并遵守《通用数据保护条例》。

问题 27: 为什么 BeckmanConnect 安装程序在安装过程中提示网络错误?

安装程序必须能够与 Beckman 服务器或 TeamViewer 服务器通信。如果您接收到此条错误，请确保您的 PC 可以连接至 www.beckman.com 和 www.teamviewer.com。如有疑问，请联系 connect@beckman.com。

问题 28: 为什么 BeckmanConnect 安装程序提示我的仪器不合格?

出现这种情况存在许多原因。为使安装程序能成功验证资格，您必须：

- 位于 BeckmanConnect 安装程序受支持的地理位置
- 正确输入受支持仪器的序列号和匹配的系统 ID

请访问您所在国家/地区的 BeckmanConnect 网站获取受支持仪器列表。

问题 29: 实验室用户可以远程连接到仪器控制器的 PC 上吗?

不可以，远程访问仅限于您支持区域内的 Beckman 员工。

问题 30: 为什么在 Aquios Windows 10 PC 上, BeckmanConnect 安装程序不能打开?

您首先需要运行证书更新实用程序, 然后才能运行 BeckmanConnect 安装程序。

问题 31: 为什么在我的 ViCell blu 系统上不能安装 BeckmanConnect?

您首先需要运行证书更新实用程序, 然后才能运行 BeckmanConnect 安装程序。

© 2021 Beckman Coulter Life Sciences。保留所有权利。Beckman Coulter、标志以及文中提及的 Beckman Coulter 产品和服务标记均是 Beckman Coulter, Inc. 在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。所有其他商标均为其各自所有者的财产。

如需了解 Beckman Coulter 全球各地办事处的地址及电话号码, 请访问 beckman.com 上的“Contact Us” (联系我们)

21.04.1299.MULTI