

Häufig gestellte Fragen (FAQs) zu BeckmanConnect

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

FAQ-Index

1. [Können Medizinprodukte zukünftig Dateien übertragen?](#)
2. [Werden Dateiübertragungen protokolliert?](#)
3. [Muss für die Installation von BeckmanConnect per Administrator-Ebene auf das Betriebssystem zugegriffen werden?](#)
4. [Ich habe TeamViewer bereits über den manuellen Registrierungsvorgang installiert \(Antwort per E-Mail mit meiner TeamViewer-ID\). Muss ich dennoch ein Upgrade durchführen?](#)
5. [Werden Informationen vom BeckmanConnect-Installationsprogramm erfasst?](#)
6. [Wirkt sich BeckmanConnect auf meine Netzwerkleistung aus?](#)
7. [Ist für BeckmanConnect ein Virtual Private Network \(VPN\) erforderlich?](#)
8. [Wie kann mich BeckmanConnect im Labor unterstützen?](#)
9. [Können ohne mein Wissen Änderungen an meinem System vorgenommen werden?](#)
10. [Muss BeckmanConnect jedes Mal gestartet werden, wenn der Computer neu gestartet wird?](#)
11. [Benötigt der Computer oder das Gerät, auf dem BeckmanConnect installiert ist, eine feste IP-Adresse?](#)
12. [Ich habe bereits eine Version von TeamViewer installiert. Muss ich sie entfernen?](#)
13. [Werden Informationen vom BeckmanConnect-Installationsprogramm erfasst?](#)
14. [Ich möchte BeckmanConnect von meinem System entfernen. Wie muss ich vorgehen?](#)
15. [Was wird vom BeckmanConnect-Installationsprogramm installiert?](#)
16. [Können sich Beckman Coulter-Mitarbeiter jederzeit mit meiner Workstation verbinden?](#)

17. [Wie funktioniert BeckmanConnect?](#)
18. [Wer innerhalb von Beckman Coulter hat Zugriff auf diese Lösung und mein Gerät?](#)
19. [Wie wird die Kommunikation über BeckmanConnect ermöglicht? Was ist mit Proxy-Servern oder Firewalls?](#)
20. [Warum funktioniert das BeckmanConnect-Installationsprogramm nicht?](#)
21. [Bietet BeckmanConnect Schutz vor Viren?](#)
22. [Muss die IP-Adresse der Beckman Coulter-Gerätsteuerung über das Internet zugänglich sein?](#)
23. [Warum lädt der Inhalt über den beiden Kontrollkästchen zur Bestätigung nicht?](#)
24. [Wie viel kostet BeckmanConnect?](#)
25. [Verwendet BeckmanConnect dem Industriestandard entsprechende Sicherheits- und Kommunikationsprotokolle?](#)
26. [Erfüllen die BeckmanConnect-Server die Anforderungen der DSGVO?](#)
27. [Warum gibt das BeckmanConnect-Installationsprogramm während der Installation einen Netzwerkfehler aus?](#)
28. [Warum sagt das BeckmanConnect-Installationsprogramm, dass mein Gerät nicht geeignet ist?](#)
29. [Kann sich ein Laborbenutzer per Fernzugriff mit dem Gerätsteuerungs-PC verbinden?](#)
30. [Warum öffnet sich das BeckmanConnect-Installationsprogramm nicht auf einem Aquios-PC mit Windows 10?](#)
31. [Warum kann ich BeckmanConnect nicht auf meinen ViCell blu-Systemen installieren?](#)

Frage 1: Können Medizinprodukte zukünftig Dateien übertragen?

Wenn die Dateiübertragung für Medizinprodukte zur Verfügung steht, werden angemeldete Geräte über Bildschirmmeldungen benachrichtigt. Der Benutzer kann wählen, ob er die neue Version mit Dateiübertragungen akzeptiert oder bei der aktuellen Version bleiben möchte.

Frage 2: Werden Dateiübertragungen protokolliert?

Alle Dateiübertragungen werden auf den Kundendienstservern protokolliert. Bitte wenden Sie sich an connect@beckman.com, um ein Protokoll der Dateiübertragungen für Ihr Gerät anzufordern.

Frage 3: Muss für die Installation von BeckmanConnect per Administrator-Ebene auf das Betriebssystem zugegriffen werden?

Ja, der Benutzer, der BeckmanConnect installiert, muss während der Installation per Administrator-Ebene auf das System zugreifen. Nach der Installation kann BeckmanConnect ohne Administrator-Zugriff verwendet werden.

Frage 4: Ich habe TeamViewer bereits über den manuellen Registrierungsvorgang installiert (Antwort per E-Mail mit meiner TeamViewer-ID). Muss ich dennoch ein Upgrade durchführen?

Ja. Auch wenn Sie nicht unmittelbar neue Funktionen über das Installationsprogramm erhalten, werden Sie darüber benachrichtigt, die neuen Unterstützungsfunktionen zu akzeptieren, sobald diese zur Verfügung stehen.

Frage 5: Werden Informationen vom BeckmanConnect-Installationsprogramm erfasst?

Während sämtlicher Installationen werden der Name und die E-Mail-Adresse erfasst. In einigen Regionen werden eventuell auch die Geschäftsadresse und die Telefonnummer erfasst. Bei der Bereitstellung neuer Funktionen können die erfassten Informationen mit Ihrer Zustimmung variieren. Bitte prüfen Sie im Rahmen von Upgrades oder neuen Installationen die Datenschutzerklärung, um Details zu den von der BeckmanConnect-Software erfassten Informationen zu erhalten.

Frage 6: Wirkt sich BeckmanConnect auf meine Netzwerkleistung aus?

Nein. Die Kommunikation zwischen der BeckmanConnect-Software auf dem Host und dem Server wirkt sich nur minimal auf die Bandbreite des Netzwerks aus. Für gewöhnlich ist die Auswirkung geringer als beim Hinzufügen eines weiteren Workstation-Benutzers.

Frage 7: Ist für BeckmanConnect ein Virtual Private Network (VPN) erforderlich?

Nein. Ausgehend von der Beckman Coulter-Gerätesteuerung wird (über BeckmanConnect) ein verschlüsselter Kommunikationskanal hergestellt, der Ihr Labor mit geschulten Beckman Coulter-Kundendienstmitarbeitern verbindet, ohne dass ein VPN erforderlich ist.

Frage 8: Wie kann mich BeckmanConnect im Labor unterstützen?

BeckmanConnect 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 Konfigurationen
- Bediener verbringen weniger Zeit mit der Fehlerbehebung durch Ausprobieren
- Remote-Desktop- und File-Sharing für eine umfassende Diagnose und Problemlösung
- Schnellere Problemlösung vor Ort (bei Bedarf)

Frage 9: Können ohne mein Wissen Änderungen an meinem System vorgenommen werden?

Solange die Installationsanweisungen korrekt ausgeführt wurden, müssen sämtliche Aktivitäten zum Anzeigen des Bildschirms, zur Fernsteuerung oder zur Übertragung von Dateien jeweils von einem Benutzer in Ihrem Labor genehmigt werden. Zur Herstellung der Verbindung muss der Anfragende zusätzlich ein Einmalkennwort angeben.

Frage 10: Muss BeckmanConnect jedes Mal gestartet werden, wenn der Computer neu gestartet wird?

Nein. Die Fernsupport-Host-Software von BeckmanConnect wird im Hintergrund des Betriebssystems ausgeführt und bei einem Neustart des Computers automatisch neu gestartet.

Frage 11: Benötigt der Computer oder das Gerät, auf dem BeckmanConnect installiert ist, eine feste IP-Adresse?

Nein. BeckmanConnect nutzt nicht die IP-Adresse der Gerätesteuerung, um eine Verbindung herzustellen oder aufrechtzuerhalten.

Frage 12: Ich habe bereits eine Version von TeamViewer installiert. Muss ich sie entfernen?

Ja, die aktuelle Installation sämtlicher Versionen von TeamViewer muss vor der Installation von BeckmanConnect entfernt werden. Wenn während der Deinstallation von TeamViewer die Meldung „Close TeamViewer before uninstalling“ (TeamViewer vor der Deinstallation schließen) angezeigt wird, drücken Sie die Schaltfläche „Retry“ (Wiederholen) innerhalb der Eingabeaufforderung, anstatt „Exit TeamViewer“ (TeamViewer verlassen) zum Schließen des Programms auf der Aufgabenleiste auszuwählen.

Frage 13: Werden Informationen vom BeckmanConnect-Installationsprogramm erfasst?

Während der Installation werden der Name und die E-Mail-Adresse erfasst. Bei der Bereitstellung neuer Funktionen können die erfassten Informationen variieren. Bitte prüfen Sie im Rahmen von Upgrades oder neuen Installationen die Datenschutzerklärung, um Details zu den von der BeckmanConnect-Software erfassten Informationen zu erhalten.

Frage 14: Ich möchte BeckmanConnect von meinem System entfernen. Wie muss ich vorgehen?

- **Nur für TeamViewer-Client-Installationen:** Entfernen Sie den TeamViewer-Client mithilfe von „Add/Remove programs“ (Programme hinzufügen/entfernen) in der Systemsteuerung. Senden Sie anschließend eine E-Mail an connect@beckman.com, um die Geräteserviceberichte zu aktualisieren und die Freigabe des Fernsupports zu entfernen.
- **Für BeckmanConnect-Client-Installationen:** Entfernen Sie BeckmanConnect mithilfe von „Add/Remove programs“ (Programme hinzufügen/entfernen) in der Systemsteuerung. Wenn Sie den Client entfernen und die Serviceberichte aktualisieren möchten, um die Freigabe des Fernsupports zu entfernen, wählen Sie nach Anzeige der Aufforderung **Unregister** (Registrierung aufheben) **Yes** (Ja) aus.

Frage 15: Was wird vom BeckmanConnect-Installationsprogramm installiert?

Es werden der benutzerspezifische Beckman Coulter-TeamViewer-Client und der BeckmanConnect-Client installiert, wobei letzterer Aufforderungen zum Akzeptieren und Implementieren neuer, zukünftiger Funktionen anzeigt.

Frage 16: Können sich Beckman Coulter-Mitarbeiter jederzeit mit meiner Workstation verbinden?

Nein. Jede Fernsupport-Sitzung muss durch den Bediener initiiert werden, indem dieser seine Zustimmung erteilt und ein eindeutiges Kennwort weitergibt, das nach jeder Sitzung zurückgesetzt wird. Remote-Desktop-Sharing-, Steuerungs- und Dateiübertragungssitzungen (auf Nicht-IVD-Geräten) müssen separat vom Bediener im System genehmigt werden.

Frage 17: Wie funktioniert BeckmanConnect?

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 Kundenzugriff gewährt wurde, kann sich ein HIPAA-geschulter Beckman Coulter-Bediener für verbesserten Zugang direkt mit der Workstation verbinden, um das Problem schnell zu identifizieren und eine Lösung zu ermitteln.

Bei Fällen, in denen ein Termin vor Ort erforderlich ist, ermöglicht die Remote-Verbindung 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.

Frage 18: Wer innerhalb von Beckman Coulter hat Zugriff auf diese Lösung und mein Gerät?

Der Zugriff ist auf Beckman Coulter-Kundendienstmitarbeiter beschränkt, die in der Region für den Geräteservice zuständig sind und die aktuellsten Schulungen zum Datenschutz, zu Sicherheitsregelungen und zu Vorschriften erhalten haben.

Frage 19: Wie wird die Kommunikation über BeckmanConnect ermöglicht? 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- oder TeamViewer-Servern verhindern.

Frage 20: Warum funktioniert das BeckmanConnect-Installationsprogramm nicht?

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

Frage 21: Bietet BeckmanConnect Schutz vor Viren?

BeckmanConnect bietet keinen zusätzlichen Schutz vor Viren. Die Remote-Desktop-Sharing-Technologie wird in die vom Kunden bereitgestellten Systeme integriert.

Frage 22: Muss die IP-Adresse der Beckman Coulter-Gerätesteuerung über das Internet zugänglich sein?

Die IP-Adresse der Gerätesteuerung muss nicht außerhalb des Local Area Networks sichtbar sein. Wenn ein Webbrowser auf dem Gerätecomputer auf <https://www.teamviewer.com> (Port 443) zugreifen kann, ist die Gerätesteuerung in den meisten Fällen bereit für die Verbindung.

Frage 23: Warum lädt der Inhalt über den beiden Kontrollkästchen zur Bestätigung nicht?

Stellen Sie bitte sicher, dass auf Ihrem Gerät Internet Explorer 11 oder höher installiert ist.

Frage 24: Wie viel kostet BeckmanConnect?

Nichts. Dieser Service wird unseren Kunden kostenfrei zur Verfügung gestellt.

Frage 25: Verwendet BeckmanConnect dem Industriestandard entsprechende Sicherheits- und Kommunikationsprotokolle?

Ja, BeckmanConnect verwendet die folgenden Protokolle für Sicherheit und Kommunikation:

- RSA-Verschlüsselung (Public/Private Key Exchange)
- Firewall-freundliche Kommunikation
- Datenschutz über HTTPS, PKI und 256-Bit-AES-SSL-Verschlüsselung

Frage 26: Erfüllen die BeckmanConnect-Server die Anforderungen der DSGVO?

Ja. Wenn der BeckmanConnect-Service in Europa bereitgestellt wird, werden die Server innerhalb der Europäischen Union gehostet und nur Beckman Coulter-Mitarbeiter innerhalb der EU können auf die Geräte zugreifen. TeamViewer speichert keine Informationen über Ihr Gerät und erfüllt auch die Anforderungen der DSGVO.

Frage 27: Warum gibt das BeckmanConnect-Installationsprogramm während der Installation einen Netzwerkfehler aus?

Das Installationsprogramm muss mit den Beckman- 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.

Frage 28: Warum sagt das BeckmanConnect-Installationsprogramm, dass mein Gerät nicht geeignet ist?

Dies kann aus mehreren Gründen geschehen. 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.

Frage 29: Kann sich ein Laborbenutzer per Fernzugriff mit dem Gerätesteuers-PC verbinden?

Nein, der Fernzugriff ist auf Beckman-Mitarbeiter in Ihrer unterstützten Region beschränkt.

Frage 30: Warum öffnet sich das BeckmanConnect-Installationsprogramm nicht auf einem Aquios-PC mit Windows 10?

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

Frage 31: Warum kann ich BeckmanConnect nicht auf meinen ViCell blu-Systemen installieren?

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

© 2021 Beckman Coulter Life Sciences. Alle Rechte vorbehalten. Beckman Coulter, das stilisierte Logo und die in diesem Dokument erwähnten Beckman Coulter-Produkt- und -Dienstleistungsmarken sind in den USA und anderen Ländern eingetragene Marken von Beckman Coulter, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Standorte und Telefonnummern der weltweiten Niederlassungen von Beckman Coulter finden Sie im Bereich „Contact Us“ (Kontakt) auf unserer Website unter beckman.com.

21.04.1299.MULTI