

## Domande frequenti (FAQ) su BeckmanConnect

Lo scopo di questo documento è rispondere ad alcune domande frequenti. Per ulteriori domande, contattare [connect@beckman.com](mailto:connect@beckman.com)

### Indice delle FAQ

1. [I dispositivi medici disporranno del trasferimento di file in futuro?](#)
2. [I trasferimenti di file vengono registrati?](#)
3. [Per l'installazione di BeckmanConnect è necessario l'accesso di livello amministratore al sistema operativo?](#)
4. [Ho già installato TeamViewer con il processo di registrazione manuale \(ricevendo tramite e-mail il mio ID TeamViewer\); devo effettuare l'upgrade?](#)
5. [Il programma di installazione di BeckmanConnect raccoglie qualche informazione?](#)
6. [BeckmanConnect inciderà sulle prestazioni della mia rete?](#)
7. [BeckmanConnect richiede una rete privata virtuale \(VPN\)?](#)
8. [In che modo BeckmanConnect può essermi d'aiuto in laboratorio?](#)
9. [È possibile che vengano apportare modifiche al sistema senza che io ne sia al corrente?](#)
10. [BeckmanConnect deve essere avviato ad ogni riavvio del computer?](#)
11. [Il computer o il dispositivo su cui è installato BeckmanConnect necessita di un indirizzo IP fisso?](#)
12. [Ho già installato una versione di TeamViewer. Devo rimuoverla?](#)
13. [Il programma di installazione di BeckmanConnect raccoglie qualche informazione?](#)
14. [Desidero rimuovere BeckmanConnect dal mio sistema; quale procedura devono seguire?](#)
15. [Che cosa viene installato dal programma di installazione di BeckmanConnect?](#)

16. [I rappresentanti di Beckman Coulter potranno connettersi alla mia workstation quando vogliono?](#)
17. [Come funziona BeckmanConnect?](#)
18. [Quali collaboratori di Beckman Coulter avranno accesso a questa soluzione e al mio strumento?](#)
19. [Come viene eseguita la comunicazione tramite BeckmanConnect? Come vengono gestiti server proxy o firewall?](#)
20. [Perché il programma di installazione di BeckmanConnect non viene eseguito?](#)
21. [BeckmanConnect offre la protezione contro i virus?](#)
22. [L'indirizzo IP del controller dello strumento Beckman Coulter deve essere accessibile da Internet?](#)
23. [Perché il contenuto sopra le due caselle di controllo di conferma non viene caricato?](#)
24. [Quanto costa BeckmanConnect?](#)
25. [BeckmanConnect utilizza protocolli di comunicazione e sicurezza riconosciuti dal settore?](#)
26. [I server BeckmanConnect sono conformi al regolamento GDPR?](#)
27. [Perché il programma di installazione di BeckmanConnect segnala un errore di rete durante l'installazione?](#)
28. [Perché il programma di installazione di BeckmanConnect segnala che il mio strumento non è idoneo?](#)
29. [Un utente del laboratorio può connettersi da remoto al PC controller dello strumento?](#)
30. [Perché il programma di installazione di BeckmanConnect non si apre su un PC Windows 10 Aquios?](#)
31. [Perché BeckmanConnect non viene installato sui sistemi ViCell blu?](#)

**Domanda 1: I dispositivi medici disporranno del trasferimento di file in futuro?**

Nel momento in cui il trasferimento di file diventerà disponibile sugli strumenti medici, gli strumenti registrati visualizzeranno un messaggio sullo schermo. L'utente potrà scegliere di accettare la nuova versione con il trasferimento di file o di mantenere la versione corrente.

**Domanda 2: I trasferimenti di file vengono registrati?**

Tutti i trasferimenti di file vengono registrati sui server dell'assistenza. Contattare [connect@beckman.com](mailto:connect@beckman.com) per richiedere un registro di trasferimento dei file per lo strumento in uso.

**Domanda 3: Per l'installazione di BeckmanConnect è necessario l'accesso di livello amministratore al sistema operativo?**

Sì, l'utente che installa BeckmanConnect deve disporre dell'accesso di livello amministratore durante l'installazione. Dopo l'installazione, BeckmanConnect può essere utilizzato senza l'accesso di livello amministratore.

**Domanda 4: Ho già installato TeamViewer con il processo di registrazione manuale (ricevendo tramite e-mail il mio ID TeamViewer); devo effettuare l'upgrade?**

Sì. Sebbene il programma di installazione non offra nuove funzionalità nell'immediato, inviterà ad accettare le nuove funzioni di assistenza non appena diverranno disponibili.

**Domanda 5: Il programma di installazione di BeckmanConnect raccoglie qualche informazione?**

Durante tutte le installazioni vengono registrati il nome e l'indirizzo e-mail. In alcune aree geografiche potrebbero essere registrati anche l'indirizzo e il numero di telefono dell'azienda. A seguito della distribuzione di nuove funzioni, potranno essere raccolte altre informazioni dietro consenso dell'utente. Per i dettagli sulle informazioni raccolte dal software BeckmanConnect, riesaminare l'informativa sulla privacy durante gli upgrade o le nuove installazioni.

**Domanda 6: BeckmanConnect inciderà sulle prestazioni della mia rete?**

No. La comunicazione tra il software host BeckmanConnect e il server ha un impatto minimo sulla larghezza di banda di rete, in genere inferiore all'aggiunta di un altro utente su workstation.

**Domanda 7: BeckmanConnect richiede una rete privata virtuale (VPN)?**

No. Il controller dello strumento Beckman Coulter stabilisce (tramite BeckmanConnect) un canale di comunicazione crittografato che connette il laboratorio al personale qualificato dell'assistenza Beckman Coulter senza che sia necessaria una VPN.

**Domanda 8: In che modo BeckmanConnect può essermi d'aiuto in laboratorio?**

BeckmanConnect è studiato per migliorare la produttività del laboratorio e il tempo di attività del sistema grazie a un supporto rapido ed efficiente nel momento in cui si riscontrano problemi del software o del sistema. Questa assistenza in tempo reale offerta dagli esperti può contribuire a minimizzare le interruzioni del flusso di lavoro e i costi correlati:

- Risoluzione rapida ed efficiente dei problemi
- Tempo di attività dello strumento superiore
- Produttività migliorata del laboratorio e degli operatori
- Aggiornamento, reinstallazione o configurazione del software agevoli
- Riduzione del tempo perso dall'operatore nella risoluzione dei problemi per tentativi
- Condivisione di file e desktop da remoto per la diagnostica approfondita e la risoluzione dei problemi
- Risoluzione rapida dei problemi in sede (quando necessario)

**Domanda 9: È possibile che vengano apportare modifiche al sistema senza che io ne sia al corrente?**

A condizione che le istruzioni di installazione vengano seguite pedissequamente, ogni attività di visualizzazione della schermata, controllo remoto o trasferimento di file necessita dell'approvazione di un utente nel laboratorio. Per stabilire la connessione, il richiedente deve inoltre fornire una password monouso.

**Domanda 10: BeckmanConnect deve essere avviato ad ogni riavvio del computer?**

No. Il software host di supporto remoto per BeckmanConnect viene eseguito in background nel sistema operativo e si riavvia automaticamente quando il computer viene riavviato.

**Domanda 11: Il computer o il dispositivo su cui è installato BeckmanConnect necessita di un indirizzo IP fisso?**

No. BeckmanConnect utilizza l'indirizzo IP del controller per stabilire o mantenere la connessione.

**Domanda 12: Ho già installato una versione di TeamViewer. Devo rimuoverla?**

Sì, l'installazione attuale di tutte le versioni di TeamViewer deve essere rimossa prima di installare BeckmanConnect. Durante la rimozione di TeamViewer, alla richiesta "close TeamViewer before uninstalling" (Chiudere TeamViewer prima della disinstallazione), per chiudere il programma occorre premere il pulsante Retry (Riprova) invece di selezionare Exit TeamViewer (Esci da TeamViewer) dall'icona nell'area di sistema.

**Domanda 13: Il programma di installazione di BeckmanConnect raccoglie qualche informazione?**

Durante l'installazione vengono registrati il nome e l'indirizzo e-mail. A seguito della distribuzione di nuove funzioni, potranno essere raccolte altre informazioni. Per i dettagli sulle informazioni raccolte dal software BeckmanConnect, riesaminare l'informativa sulla privacy durante gli upgrade o le nuove installazioni.

**Domanda 14: Desidero rimuovere BeckmanConnect dal mio sistema; quale procedura devono seguire?**

- Per le installazioni del **solo client TeamViewer**, rimuovere il client TeamViewer utilizzando Add/Remove programs (Installazione applicazioni) nel Pannello di controllo. Inviare quindi un messaggio e-mail a [connect@beckman.com](mailto:connect@beckman.com) per aggiornare i record di servizio dello strumento e rimuovere la disponibilità del supporto remoto.
- Per le **installazioni del client BeckmanConnect**, rimuovere BeckmanConnect utilizzando Add/Remove programs (Installazione applicazioni) nel Pannello di controllo. Per rimuovere il client e aggiornare i record di servizio in modo da rimuovere la disponibilità del supporto remoto, selezionare **Yes** (Sì) nella richiesta **Unregister** (Annullare la registrazione).

**Domanda 15: Che cosa viene installato dal programma di installazione di BeckmanConnect?**

Vengono installati il client Beckman Coulter TeamViewer personalizzato e il client BeckmanConnect; per quest'ultimo l'utente è invitato ad accettare l'implementazione futura delle nuove funzioni.

**Domanda 16: I rappresentanti di Beckman Coulter potranno connettersi alla mia workstation quando vogliono?**

No. Ciascuna sessione di supporto remoto deve essere avviata dall'operatore, fornendo il consenso e una password univoca reimpostata dopo ogni sessione. La condivisione del desktop da remoto, il controllo e la sessione di trasferimento dei file (sugli strumenti non IVD) devono essere pre-approvati separatamente dall'operatore nel sistema.

**Domanda 17: Come funziona BeckmanConnect?**

La tecnologia di condivisione del desktop da remoto consente agli specialisti del supporto Beckman Coulter per hardware e applicazioni di stabilire una sessione sicura di condivisione del desktop per risolvere i problemi del cliente. Quando il cliente consente l'accesso, un operatore di Beckman Coulter con formazione HIPAA può connettersi direttamente alla workstation per ottenere la visibilità necessaria a identificare rapidamente il problema e accelerare la risoluzione.

Qualora sia necessario un intervento in sede, la connettività remota permette agli specialisti del supporto remoto di raccogliere in modo più efficiente i dati necessari per dotare il tecnico del supporto sul campo del giusto piano d'azione, degli strumenti e dei ricambi necessari per una rapida risoluzione del problema in sede.

**Domanda 18: Quali collaboratori di Beckman Coulter avranno accesso a questa soluzione e al mio strumento?**

L'accesso è limitato ai collaboratori dell'assistenza Beckman Coulter presenti nell'area geografica dello strumento, i quali hanno partecipato alla formazione più aggiornata in materia di riservatezza dei dati, regole di sicurezza e normative.

**Domanda 19: Come viene eseguita la comunicazione tramite BeckmanConnect? Come vengono gestiti server proxy o firewall?**

La comunicazione attraversa firewall e server proxy che consentono il passaggio dei protocolli HTTPS sulla porta 443. In alcuni casi, la configurazione del firewall o del proxy del laboratorio può impedire al programma di installazione di BeckmanConnect di comunicare con i server TeamViewer o Beckman.

**Domanda 20: Perché il programma di installazione di BeckmanConnect non viene eseguito?**

Verificare di avere eseguito l'accesso al PC controller Windows come amministratore e che il controller disponga di uno dei sistemi operativi necessari per la registrazione, come indicato nel documento sul collegamento in rete. Se si riscontrano comunque problemi, inviare i file di registro dell'installazione a [connect@beckman.com](mailto:connect@beckman.com) per ottenere assistenza.

**Domanda 21: BeckmanConnect offre la protezione contro i virus?**

BeckmanConnect non offre una protezione supplementare contro i virus. La tecnologia di condivisione del desktop da remoto è integrata con i sistemi di protezione messi in atto dal cliente.

**Domanda 22: L'indirizzo IP del controller dello strumento Beckman Coulter deve essere accessibile da Internet?**

L'indirizzo IP del controller dello strumento non deve essere visibile all'esterno della rete locale. Nella maggior parte dei casi, se un browser web sul computer dello strumento può accedere a <https://www.teamviewer.com> (porta 443), il controller dello strumento è pronto per la connessione.

**Domanda 23: Perché il contenuto sopra le due caselle di controllo di conferma non viene caricato?**

Verificare di avere installato Internet Explorer 11 o una versione successiva.

**Domanda 24: Quanto costa BeckmanConnect?**

Niente. Il servizio è offerto gratuitamente ai clienti.

**Domanda 25: BeckmanConnect utilizza protocolli di comunicazione e sicurezza riconosciuti dal settore?**

Sì, BeckmanConnect utilizza i seguenti protocolli per la sicurezza e le comunicazioni:

- Scambio di chiavi pubbliche/private RSA
- Comunicazione compatibile con il firewall
- Protezione dei dati con crittografia SSL AES a 256 bit, HTTPS e PKI

**Domanda 26: I server BeckmanConnect sono conformi al regolamento GDPR?**

Sì. Al momento della distribuzione in Europa, il servizio BeckmanConnect sarà ospitato all'interno dell'Unione europea e gli strumenti saranno accessibili solo ai collaboratori di Beckman Coulter nell'UE. TeamViewer non memorizza informazioni sullo strumento ed è anch'esso conforme al GDPR.

**Domanda 27: Perché il programma di installazione di BeckmanConnect segnala un errore di rete durante l'installazione?**

Il programma di installazione deve essere in grado di comunicare con i server Beckman o i server TeamViewer. Se viene visualizzato questo errore, verificare che il PC possa raggiungere [www.beckman.com](http://www.beckman.com) e [www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com). Contattare [connect@beckman.com](mailto:connect@beckman.com) per eventuali domande.

**Domanda 28: Perché il programma di installazione di BeckmanConnect segnala che il mio strumento non è idoneo?**

Le cause possono essere diverse. Affinché il programma di installazione verifichi correttamente l'idoneità è necessario:

- Trovarsi in un'area geografica supportata dal programma di installazione di BeckmanConnect
- Inserire correttamente il numero di serie e l'ID di sistema corrispondente di uno strumento supportato

*Visitare il sito web BeckmanConnect del proprio Paese per un elenco di strumenti supportati.*

**Domanda 29: Un utente del laboratorio può connettersi da remoto al PC controller dello strumento?**

No, l'accesso remoto è limitato ai collaboratori di Beckman nell'area geografica del supporto.

**Domanda 30: Perché il programma di installazione di BeckmanConnect non si apre su un PC Windows 10 Aquios?**

È necessario eseguire l'utilità di aggiornamento dei certificati prima di poter eseguire il programma di installazione di BeckmanConnect.



**Domanda 31: Perché BeckmanConnect non viene installato sui sistemi ViCell blu?**

È necessario eseguire l'utilità di aggiornamento dei certificati prima di poter eseguire il programma di installazione di BeckmanConnect.

© 2021 Beckman Coulter Life Sciences. Tutti i diritti riservati. Beckman Coulter, il logo stilizzato e i marchi commerciali dei prodotti e servizi Beckman Coulter qui menzionati sono marchi commerciali o marchi commerciali registrati di Beckman Coulter, Inc. negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi proprietari.

Per gli indirizzi e i numeri di telefono delle sedi di Beckman Coulter in tutto il mondo, visitare la sezione "Contact Us" (Contatti) del sito [beckman.com](http://beckman.com)

21.04.1299.MULTI