

BeckmanConnectのよくある質問 (FAQ)

本書では、よくある質問に回答いたします。ご不明な点がさらにありましたら、connect@beckman.comまでお問い合わせください。

FAQインデックス

1. [将来、医療機器でファイル転送は行われますか？](#)
2. [ファイル転送はログされますか？](#)
3. [BeckmanConnectをインストールするには、管理者レベルのオペレーティングシステムへのアクセスが必要ですか？](#)
4. [手動登録プロセスでTeamViewerをすでにインストールしていますが（自分のTeamViewer IDを電子メールで返送）、アップグレードする必要はありますか？](#)
5. [BeckmanConnectのインストーラーから情報を収集しますか？](#)
6. [BeckmanConnectはネットワークの性能に影響しますか？](#)
7. [BeckmanConnectに仮想プライベートネットワーク（VPN）は必要ですか？](#)
8. [BeckmanConnectは検査室でどのように役立ちますか？](#)
9. [自分の知らないうちにシステムが変更される可能性はありますか？](#)
10. [コンピューターをリブートするたびにBeckmanConnectを起動する必要はありますか？](#)
11. [BeckmanConnectをインストールするコンピューターや機器には、固定IPアドレスが必要ですか？](#)
12. [あるバージョンのTeamViewerをインストール済みです。削除する必要はありますか？](#)
13. [BeckmanConnectのインストーラーから情報を収集しますか？](#)
14. [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？](#)
15. [BeckmanConnectのインストーラーで何がインストールされますか？](#)

16. Beckman Coulter担当者は、私のワークステーションに随時接続できますか？
17. BeckmanConnectはどのように機能しますか？
18. Beckman Coulter内の誰が、本ソリューションと私の装置にアクセスできますか？
19. BeckmanConnect経由でどのように通信が行われますか？プロキシサーバーやファイルウォールの場合はどうですか？
20. BeckmanConnectのインストーラーが実行されない理由は何ですか？
21. BeckmanConnectではウイルスに対する保護が提供されますか？
22. Beckman Coulter装置コントローラーの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？
23. 2つの確認チェックボックスの上にあるコンテンツがロードされない理由は何ですか？
24. BeckmanConnectの値段はいくらですか？
25. 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が使用されますか？
26. BeckmanConnectのサーバーはGDPRに準拠しますか？
27. 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？
28. BeckmanConnectのインストーラーに私の装置が不適合であると表示される理由は何ですか？
29. 検査室のユーザーは、装置のコントローラーPCに遠隔で接続できますか？
30. BeckmanConnectのインストーラーがAquios Windows 10 PCで開かない理由は何ですか？
31. BeckmanConnectがViCell bluシステムにインストールされない理由は何ですか？

質問1：将来、医療機器でファイル転送は行われますか？

医療機器でファイル転送が可能になると、登録した装置が画面上のメッセージで通知されます。ユーザーは、ファイル転送付きの新バージョンを受け入れるか、現バージョンを維持するか選択できます。

質問2：ファイル転送はログされますか？

ファイル転送はすべて、サポートサーバーにログされます。お使いの装置に関するファイル転送ログを請求するには、connect@beckman.comにご連絡ください。

質問3：BeckmanConnectをインストールするには、管理者レベルのオペレーティングシステムへのアクセスが必要ですか？

BeckmanConnectをインストールするユーザーは、インストール中に管理者レベルのアクセスが必要になります。BeckmanConnectは一度インストールすると、管理者アクセスなしで使用できます。

質問4：手動登録プロセスでTeamViewerをすでにインストールしていますが（自分のTeamViewer IDを電子メールで返送）、アップグレードする必要はありますか？

はい。インストーラーから新機能をすぐに受信しませんが、新しいサポート機能が使用可能になると、新しいサポート機能を受け入れるようプロンプトされます。

質問5：BeckmanConnectのインストーラーから情報を収集しますか？

名前と電子メールが、すべてのインストール中に収集されます。一部の地域では、事業所の住所と電話番号も収集される場合があります。新機能が展開され、お客様の同意により収集情報が異なる可能性があります。BeckmanConnectのソフトウェアで収集される情報の詳細については、アップグレードや新規インストール中にプライバシー通知をご確認ください。

質問6：BeckmanConnectはネットワークの性能に影響しますか？

いいえ。BeckmanConnectホストソフトウェアとサーバーの間の通信は、ネットワーク帯域幅への影響が少なくなります。通常は、他のワークステーションユーザーを追加するよりも影響が少なくなります。

質問7： 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がBeckman Coulter装置コントローラーから確立され（BeckmanConnect経由）、トレーニングを受けたBeckman Coulterサービス担当者と検査室がVPNなしに接続されます。

質問8： BeckmanConnectは検査室でどのように役立ちますか？

BeckmanConnectは、システムやソフトウェアの問題が生じた場合に迅速で効率的なサポートを提供し、検査室の生産性とシステムのアップタイムを改善す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、再ロード、構成
- オペレータが試行錯誤でトラブルシューティングに費やす時間の減少
- 詳細な診断と問題の解決に関する遠隔のデスクトップとファイル共有
- 迅速な現場の問題解決（必要な場合）

質問9： 自分の知らないうちにシステムが変更される可能性はありますか？

インストール手順を適切に実行している限り、画面の表示、遠隔制御、ファイル転送の各作業はすべて、検査室のユーザーが承認する必要があります。接続を確立するには、請求者がワンタイムパスワードを提供する必要もあります。

質問10： コンピューターをリブートするたびにBeckmanConnectを起動する必要はありますか？

いいえ。BeckmanConnectの遠隔サポートホストソフトウェアは、オペレーティングシステムの背景で実行され、コンピューターをリブートする際に自動的に再起動されます。

質問11： BeckmanConnectをインストールするコンピューターや機器には、固定IPアドレスが必要ですか？

いいえ。BeckmanConnectでは、接続の確立や維持にコントローラーのIPアドレスが使用されません。

質問12：あるバージョンのTeamViewerをインストール済みです。削除する必要はありますか？

はい。現在インストールされているTeamViewerのあらゆるバージョンは、BeckmanConnectのインストール前に削除する必要があります。TeamViewerの削除中、「close TeamViewer before uninstalling（アンインストール前にTeamViewerを閉じてください）」というプロンプトが表示されたら、プログラムを閉じるため、タスクトレイのアイコンからExit TeamViewer（TeamViewerを終了）を選択する代わりに、プロンプトでRetry（再試行）ボタンを押してください。

質問13：BeckmanConnectのインストーラーから情報を収集しますか？

名前と電子メールが、インストール中に収集されます。新機能が展開され、収集情報は異なる可能性があります。BeckmanConnectのソフトウェアで収集される情報の詳細については、アップグレードや新規インストール中にプライバシー通知をご確認ください。

質問14：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クライアントのみをインストールする場合は、コントロールパネルでAdd/Remove（追加/削除）プログラムを使い、TeamViewerクライアントを削除してください。装置のサービス記録を更新し、遠隔サポートを使用不可にするには、電子メール（connect@beckman.com）でご連絡ください。
- BeckmanConnectクライアントをインストールする場合は、コントロールパネルでAdd/Remove（追加/削除）プログラムを使い、BeckmanConnectを削除してください。クライアントと更新サービス記録を削除し、遠隔サポートを使用不可にするには、Unregister（登録解除）プロンプトでYes（はい）を選択してください。

質問15：BeckmanConnectのインストーラーで何がインストールされますか？

カスタマイズしたBeckman Coulter TeamViewerクライアントおよびBeckmanConnectクライアントがインストールされます。BeckmanConnectクライアントでは、新機能を将来受け入れ実装するように求めるプロンプトがユーザーに表示されます。

質問16：Beckman Coulter担当者は、私のワークステーションに随時接続できますか？

いいえ。各遠隔サポートセッションを開始するには、オペレータが同意し、各セッション後にリセットされる一意のパスワードを提供する必要があります。遠隔デスクトップ

共有、コントロール、ファイル転送セッション（非IVD装置）は、オペレータがシステムで別個に事前承認する必要があります。

質問17： BeckmanConnectはどのように機能しますか？

遠隔デスクトップ共有技術により、Beckman Coulterの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、顧客の問題を解決できます。顧客のアクセスが付与されると、HIPAAのトレーニングを受けたBeckman Coulterオペレータはワークステーションに直接接続できるため視認性が向上し、迅速に問題を突き止め、解決を促進することができます。

現場の改善が必要な場合、遠隔接続により当社の遠隔サポート専門家は、現場のサポートエンジニアが正しい行動計画、ツール、関連部分を準備し迅速に現場の問題を解決できるようにするため、必要なデータをより効率的に収集することができます。

質問18： Beckman Coulter内の誰が、本ソリューションと私の装置にアクセスできますか？

装置のサポート地域におけるアクセスは、データプライバシー、セキュリティ規則、規制について最新のトレーニングを受けるBeckman Coulterのサポート従業員に制限されます。

質問19： BeckmanConnect経由でどのように通信が行われますか？ プロキシサーバーやファイアウォールの場合はどうですか？

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。検査室のファイアウォールやプロキシ構成によっては、BeckmanConnectのインストーラーでBeckmanやTeamViewerのサーバーとの通信が妨げられる場合があります。

質問20： BeckmanConnectのインストーラーが実行されない理由は何ですか？

ユーザーがWindowsコントローラーPCに管理者としてログインしていることと、ネットワーク文書で概説したように登録に必要なオペレーティングシステムがご自身のコントローラーにより実行されていることを確認してください。問題が継続する場合は、インストールログファイルをconnect@beckman.comに送付し支援を求めてください。

質問21： BeckmanConnectではウイルスに対する保護が提供されますか？

追加のウイルス保護は、BeckmanConnectを通じて提供されません。遠隔デスクトップ共有技術は、顧客が設置したシステムに統合されます。

質問22： Beckman Coulter装置コントローラーの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？

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。装置コンピューターのウェブブラウザで <https://www.teamviewer.com>（ポート443）にアクセスできるときは、多くの場合、装置コントローラーの接続準備が完了します。

質問23： 2つの確認チェックボックスの上にあるコンテンツがロードされない理由は何ですか？

Internet Explorer 11以上をインストールしていることを確認してください。

質問24： BeckmanConnectの値段はいくらですか？

無料です。このサービスは顧客に無料で提供されます。

質問25： 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が使用されますか？

はい。BeckmanConnectでは、下記のプロトコルを使用して、セキュリティと通信が提供されます。

- RSAパブリック/プライバシー鍵交換
- ファイアウォール対応通信
- HTTPS、PKI、256ビットAES SSL暗号データ保護

質問26： BeckmanConnectのサーバーはGDPRに準拠しますか？

はい。BeckmanConnectサービスが欧州で展開される場合は、欧州連合内でホストされ、欧州連合内のBeckman Coulter従業員のみが装置にアクセスできます。TeamViewerは、装置に関する情報を保存せず、GDPRに準拠しています。

質問27： 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？

このインストーラーは、BeckmanサーバーやTeamViewerサーバーと通信できる必要があります。このエラーを受信する場合は、お使いのPCで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。ご質問がありましたら、connect@beckman.comまでご連絡ください。

質問28： BeckmanConnectのインストーラーに私の装置が不適合であると表示される理由は何ですか？

これは、さまざまな理由で生じる可能性があります。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のインストーラーに関するサポート対象地域にいること。
- サポート対象装置に関するシリアル番号と、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。

質問29： 検査室のユーザーは、装置のコントローラーPCに遠隔で接続できますか？

いいえ。遠隔アクセスは、サポート地域内のBeckman従業員に限定されます。

質問30： BeckmanConnectのインストーラーがAquios Windows 10 PCで開かない理由は何ですか？

BeckmanConnectのインストーラーを実行するには、事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。

質問31： BeckmanConnectがViCell bluシステムにインストールされない理由は何ですか？

BeckmanConnectのインストーラーを実行するには、事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。

© 2021 Beckman Coulter Life Sciences.無断転載を禁ず。ここに記載されている Beckman Coulter、ロゴマーク、およびベックマン・コールターの商品およびサービスマークは、米国およびその他の国におけるベックマン・コールター株式会社の商標または登録商標です。その他すべての商標はそれぞれの所有者の財産です。

Beckman Coulterの世界各地の事業所と電話番号については、beckman.comで「お問い合わせ」をご覧ください。

21.04.1299.MULTI