



Preguntas frecuentes sobre BeckmanConnect Remote Support

El objetivo de este documento es responder a las preguntas más frecuentes. Si tiene cualquier otra pregunta, póngase en contacto con connect@beckman.com

Índice de preguntas más frecuentes

Características

- F1. ¿Qué componentes se instalan con BeckmanConnect Remote Support?
- F2. ¿Cómo funciona BeckmanConnect Remote Support?
- F3. ¿De qué manera puede ayudar BeckmanConnect Remote Support en el laboratorio?
- F4. ¿Puede un usuario de laboratorio conectarse de forma remota al PC del controlador de instrumento?
- F5. ¿Disponen los dispositivos médicos de la función de transferencia de archivos durante las sesiones de uso compartido de escritorio remoto?

Notificaciones

- N1. ¿Cómo funciona la función de notificación?
- N2. ¿Qué tipo de notificaciones se enviarán al instrumento?
- N3. ¿Dónde se puede encontrar información sobre cómo resolver una notificación?
- N4. ¿Dónde puedo consultar una lista de notificaciones sin resolver en el sistema del controlador de instrumento?
- N5. ¿Por qué aparece una notificación en el centro de notificaciones de Windows, pero no en el cliente de notificaciones de BeckmanConnect?
- N6. ¿Por qué el sistema Vi-CELL Blu de Windows 10 no recibe notificaciones del sistema operativo?
- N7. ¿Por qué el sistema no recibe notificaciones del sistema operativo?

Instalación

- I1. ¿Se necesitan requisitos previos para BeckmanConnect Remote Support?
- I2. He instalado previamente una versión anterior de BeckmanConnect; ¿necesito actualizarla?
- I3. Ya tengo instalada una versión de TeamViewer. ¿Es necesario eliminarla antes de instalar BeckmanConnect Remote Support?
- I4. ¿Se recolecta alguna información desde el instalador de BeckmanConnect?
- I5. ¿Se requiere acceso al sistema operativo con nivel de administrador para la instalación de BeckmanConnect?
- I6. ¿Afectará el uso de BeckmanConnect Remote Support el rendimiento del PC del controlador?
- I7. ¿Es necesaria una red privada virtual (VPN) para BeckmanConnect?
- I8. ¿Es necesaria una dirección IP fija en el ordenador o dispositivo en el que se ha instalado BeckmanConnect?
- I9. ¿Es necesario iniciar manualmente los componentes de BeckmanConnect Remote Support cada vez que se reinicia el ordenador?
- I10. Me gustaría desinstalar BeckmanConnect de mi sistema; ¿qué pasos debo seguir?
- I11. ¿Por qué el instalador de BeckmanConnect Remote Support no puede completar la instalación?
- I12. ¿Es necesario que la dirección IP del controlador de instrumento Beckman Coulter sea accesible desde Internet?
- I13. ¿Por qué no se carga en el instalador el contenido situado encima de la casilla de confirmación? /¿Por qué no puedo hacer clic en Siguiente en la pantalla de confirmación?
- I14. ¿Por qué da un error de red el instalador de BeckmanConnect durante la instalación?
- I15. ¿Por qué figura en el instalador de BeckmanConnect que mi instrumento no es apto?
- I16. ¿Por qué no se abre el instalador de BeckmanConnect en un PC con Windows 10 y AQUIOS CL o Vi-CELL BLU?

Seguridad

- S1. ¿Se puede acceder al PC del controlador sin mi conocimiento?
- S2. ¿Se registran las transferencias de archivos a través de TeamViewer en dispositivos no médicos?
- S3. ¿Se registran las sesiones de uso remoto de escritorio?
- S4. ¿Qué personas de Beckman Coulter tendrán acceso a esta solución y a mi instrumento?
- S5. ¿Cómo se consigue la comunicación a través de BeckmanConnect Remote Support? ¿Qué ocurre con los servidores proxy o los cortafuegos?
- S6. ¿BeckmanConnect utiliza protocolos de comunicaciones y seguridad reconocidos en el sector?

S7. ¿Cumplen los servidores de BeckmanConnect Remote Support la normativa GDPR?

S8. ¿Proporciona BeckmanConnect protección antivirus?

Características

F1. ¿Qué componentes se instalan con BeckmanConnect Remote Support?

El cliente de notificaciones, la herramienta de actualización y una versión personalizada de TeamViewer se instalan con BeckmanConnect Remote Support 2.0 y versiones superiores.

Para obtener información detallada sobre los componentes, consultar el documento sobre seguridad disponible en el sitio web de BeckmanConnect Remote Support (www.beckman.com/beckmanconnect).

F2. ¿Cómo funciona BeckmanConnect?

Existen tres funciones que vienen instaladas con BeckmanConnect Remote Support: cliente de actualización, cliente de notificaciones y cliente de escritorio remoto compartido.



Cliente de notificación (siempre instalado)

Permite a los clientes recibir notificaciones en pantalla sobre el estado de los componentes de BeckmanConnect Remote Support y del instrumento. Revisar el documento de notificación en el sitio web de BeckmanConnect Remote Support para obtener información adicional (www.beckman.com/beckmanconnect).



Cliente de actualización (siempre instalado)

Notifica a los clientes cuando están disponibles nuevas funciones de BeckmanConnect Remote Support a través de una actualización del software BeckmanConnect Remote Support. Consultar las pantallas del instalador o el sitio web de BeckmanConnect Remote Support (www.beckman.com/beckmanconnect) para obtener información sobre las nuevas funciones.



Cliente de escritorio remoto compartido (TeamViewer, instalado de manera predeterminada)

La tecnología de escritorio remoto compartido permite a los especialistas de asistencia de hardware y aplicaciones de Beckman Coulter establecer una sesión segura de uso compartido de escritorio para resolver los problemas de los clientes. Una vez otorgado el acceso al sistema, un operador de Beckman Coulter con formación en privacidad puede conectar directamente con la estación de trabajo para mejorar la visibilidad identificando rápidamente el problema y acelerando su resolución. La transferencia de archivos solo está disponible en dispositivos no médicos.

En casos en los que se requiera una solución in situ, estas funciones permiten a nuestros especialistas de asistencia remota recolectar de forma más eficiente los datos necesarios para preparar a un ingeniero de asistencia sobre el terreno con el plan correcto de acción, las herramientas y cualquier pieza relacionada para una resolución rápida in situ.

F3. ¿De qué manera puede ayudar BeckmanConnect Remote Support en el laboratorio?

BeckmanConnect Remote Support está diseñado para mejorar la productividad del laboratorio y el tiempo de actividad del sistema con una asistencia rápida y eficiente cuando existan problemas en el sistema o el software. Esta asistencia de expertos en tiempo real puede ayudar a reducir al mínimo las interrupciones en el flujo de trabajo y los costes relacionados con lo siguiente:

- Resolución rápida y eficiente de problemas
- Mayor tiempo de actividad del instrumento
- Productividad mejorada del laboratorio y del operador
- Actualizaciones, recargas o cambios de configuraciones de software sin problemas
- Menos tiempo dedicado a la resolución de problemas mediante ensayo y error por parte del operador
- Escritorio remoto y uso compartido de archivos que permiten al equipo de servicio realizar diagnósticos en profundidad y ayudar en la resolución de problemas
- Resolución más rápida de problemas in situ (cuando sea necesario)

F4. ¿Puede un usuario de laboratorio conectarse de forma remota al PC del controlador de instrumento?

No. Para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos del instrumento, el acceso remoto está restringido a los asociados de Beckman Coulter. No es posible realizar ajustes específicos de laboratorio en la lista de acceso remoto.

F5. ¿Disponen los dispositivos médicos de la función de transferencia de archivos durante las sesiones de uso compartido de escritorio remoto?

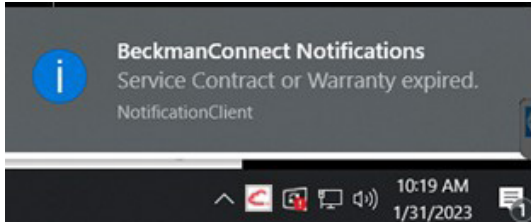
No. Para proteger la confidencialidad de la información de salud protegida (PHI), los dispositivos médicos tienen desactivada la función de transferencia de archivos. Si la transferencia de archivos se activa en los dispositivos médicos, aparecerá como una función en el instalador durante las actualizaciones o nuevas instalaciones y requerirá la aprobación del laboratorio para ser instalada.

Notificaciones

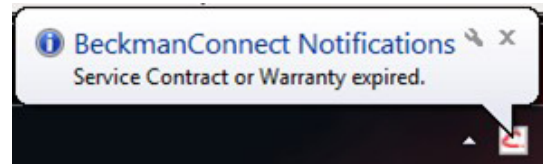
N1. ¿Cómo funciona la función de notificación?

Los mensajes se envían al centro de notificaciones de Windows cuando se detecta el problema, hasta una vez al día por tipo de notificación. Si el sistema está desconectado, mostrará la notificación al reiniciarse en el centro de notificaciones de Windows si el sistema está en línea dentro de las 24 horas siguientes a la generación de la notificación. Si el sistema no está en línea dentro de las 24 horas, no se enviará un aviso al centro de notificaciones de Windows hasta que se genere el siguiente mensaje.

El mensaje enviado al centro de notificaciones de Windows se mostrará brevemente en la pantalla, y los mensajes enviados anteriormente se podrán ver desde el icono de comentario en la esquina inferior derecha. Hacer clic en la notificación o en el icono del cliente de notificaciones BeckmanConnect para cargar la interfaz del cliente de notificaciones.



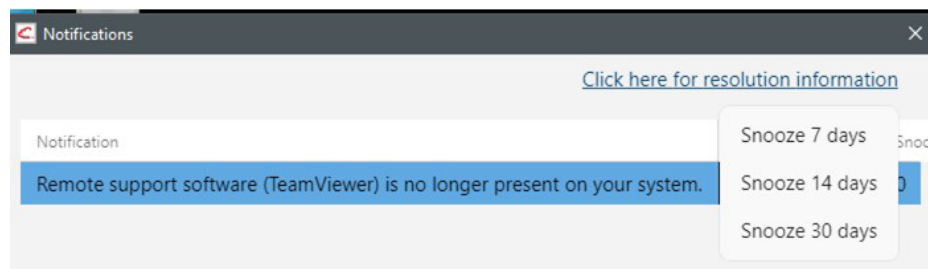
Windows 10



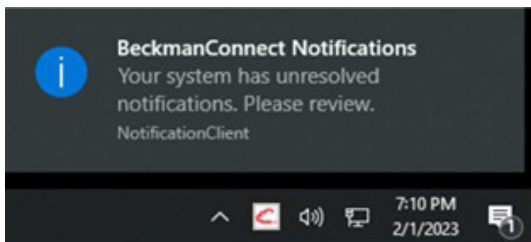
Windows 7

Nota: Los iconos de la bandeja de tareas pueden estar ocultos hasta que se haga clic en .

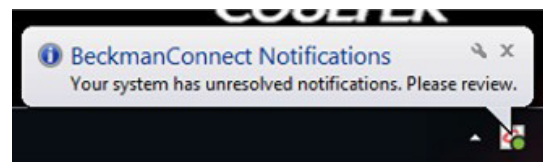
El menú desplegable del cliente de notificaciones puede utilizarse para silenciar las notificaciones de Windows durante un tiempo. Una vez ajustado un tiempo de retardo (espera), el ajuste queda bloqueado para el resto del periodo de tiempo elegido.



El cliente de notificaciones BeckmanConnect mostrará siempre todas las notificaciones que no se hayan resuelto. Si hay una notificación sin resolver, los usuarios reciben una notificación cuando se inicia Windows: **El sistema tiene notificaciones sin resolver**. Revisar el documento de notificaciones en el sitio web de BeckmanConnect Remote Support (www.beckman.com/beckmanconnect) para obtener más detalles sobre las notificaciones.



Windows 10



Windows 7

N2. ¿Qué tipo de notificaciones se enviarán al instrumento?

Se enviarán avisos sobre vencimientos de contratos, problemas con la configuración de BeckmanConnect y actualizaciones disponibles para BeckmanConnect Remote Support. Las futuras notificaciones pueden indicar 1) disponibilidad de actualizaciones de software y hardware, 2) nuevas oportunidades de formación y 3) ofertas de servicios. Una vez que BeckmanConnect Diagnostic Support esté disponible para el instrumento y éste esté registrado, las notificaciones futuras pueden indicar predicciones de fallos pendientes.

N3. ¿Dónde se puede encontrar información sobre cómo resolver una notificación?

Hacer clic en el mensaje de la notificación para abrir el cliente de notificaciones de BeckmanConnect, o hacer clic en el icono del cliente de notificaciones en la bandeja de tareas y, a continuación, elegir **Hacer clic aquí para obtener información sobre la resolución**. Consultar las imágenes N1 del cliente de notificación. También se puede visitar www.beckman.com/beckmanconnect y hacer clic en el enlace de notificación para consultar las instrucciones para resolver las notificaciones.

N4. ¿Dónde se puede consultar una lista de notificaciones sin resolver en mi sistema?



Se puede hacer clic en la notificación o en el icono BeckmanConnect de la bandeja de tareas para ver una lista de las notificaciones activas y acceder a un enlace a la página web de resolución.

N5. ¿Por qué aparece una notificación en el centro de notificaciones de Windows, pero no en el cliente de notificaciones de BeckmanConnect?

El cliente de notificaciones BeckmanConnect mostrará solo las notificaciones no resueltas. Si la ventana del cliente de notificaciones BeckmanConnect está abierta, debe cerrarse y volver a abrirse para actualizar la lista de notificaciones. Si la notificación no está visible en el cliente después de recibir el mensaje en pantalla (consultar N1), es posible que las notificaciones del centro de notificaciones de Windows se hayan generado dentro de las últimas 24 horas posteriores a la resolución del problema, y que su entrega se haya retrasado debido a que el PC estaba desconectado. Los mensajes de la lista de notificaciones de Windows permanecerán hasta que se reinicie el sistema o hasta que se haga clic en ellos.

N6. ¿Por qué el sistema Vi-CELL Blu de Windows 10 no recibe notificaciones del sistema operativo?

Algunos sistemas Windows 10 tienen las notificaciones desactivadas. Seguir los pasos que se indican a continuación para activar las notificaciones. Si se necesita ayuda, contactarse con connect@beckman.com.

- a. Iniciar sesión como ViCellAdmin según las instrucciones de uso de Vi-CELL Blu.
- b. Abrir gpedit desde el menú de inicio.
- c. Navegar hasta Local Computer Policy\User Configuration\Administrative Templates\Start Menu and Taskbar\Notifications y desactivar la opción "Deshabilitar las notificaciones de alerta" en la configuración.
- d. Cada usuario del sistema operativo debe activar las notificaciones por separado. En el menú de inicio, escribir Notificación y elegir Configuración de notificaciones y acciones. Activar la opción "Recibir notificaciones de aplicaciones y otros remitentes".

N7. ¿Por qué el sistema no recibe notificaciones del sistema operativo?

El sistema debe tener la fecha, hora y zona horaria correctas configuradas para recibir notificaciones del sistema operativo. Reiniciar el PC después de cambiar esta configuración. Si esta configuración es correcta y el sistema no recibe notificaciones, contactarse con connect@beckman.com.

Instalación

I1. ¿Se necesitan requisitos previos para BeckmanConnect Remote Support?

BeckmanConnect Remote Support requiere .NET Framework Runtime, que se instalará mediante el instalador de BeckmanConnect Remote Support si es que ya no figura el PC del controlador.

Para los sistemas Navios y Navios EX Windows 10, el sistema debe tener las actualizaciones para el antivirus McAfee. De otro modo, el antivirus puede bloquear la instalación de BeckmanConnect.

12. He instalado previamente una versión anterior de BeckmanConnect; ¿necesito actualizar a BeckmanConnect Remote Support?

La instalación actual seguirá funcionando sin necesidad de actualización. Sin embargo, es necesaria una actualización para obtener las nuevas funciones, como las notificaciones.

13. Ya tengo instalada una versión de TeamViewer. ¿Es necesario eliminarla antes de instalar BeckmanConnect Remote Support?

Sí, cualquier instalación de TeamViewer (que no sea la instalación realizada a través de BeckmanConnect v1.0-1.7.3) debe eliminarse antes de instalar la función de asistencia remota disponible en BeckmanConnect Diagnostic Support. Durante la desinstalación de TeamViewer, cuando se indique **close TeamViewer before uninstalling** (cerrar TeamViewer antes de desinstalarlo), pulsar el botón Retry (Volver a intentar) o el botón Automatically close application (Cerrar automáticamente la aplicación) en el mensaje en lugar de elegir Exit TeamViewer (Salir de TeamViewer) del icono de bandeja de tareas para cerrar el programa.

Si se detecta la configuración de TeamViewer en el sistema, no se procederá a la instalación de BeckmanConnect. Si aparece en la pantalla de desinstalación, marcar la casilla **“Remove Settings”** (Eliminar configuración) antes de proceder a la desinstalación. Si se omite este paso, reinstalar TeamViewer y volver a desinstalarlo con la casilla “Remove Settings” (Eliminar configuración) marcada.

14. ¿Se recolecta alguna información desde el instalador de BeckmanConnect?

El nombre, el correo electrónico, el ID del sistema y el número de serie se recolectan durante todas las instalaciones. Revisar el aviso sobre privacidad durante las actualizaciones o nuevas instalaciones para obtener más detalles sobre la información que recolecta el software BeckmanConnect Remote Support y cómo se utilizará.

15. ¿Se requiere acceso al sistema operativo con nivel de administrador para la instalación de BeckmanConnect?

Sí. Durante la instalación, el usuario que instale BeckmanConnect Remote Support debe tener acceso con nivel de administrador. Una vez instalado, BeckmanConnect Remote Support se puede usar sin acceso de administrador.

16. ¿Afectará el uso de BeckmanConnect Remote Support el rendimiento del PC del controlador?

No. La comunicación entre el software BeckmanConnect Remote Support y los servidores en la nube ocupa un ancho de banda de red mínimo.

17. ¿Es necesaria una red privada virtual (VPN) para BeckmanConnect?

No. Se establecen canales de comunicación cifrados desde el PC del controlador de instrumento de Beckman Coulter (a través de los componentes de BeckmanConnect Remote Support) a los servidores necesarios sin necesidad de utilizar una VPN.

18. ¿Es necesaria una dirección IP fija en el ordenador o dispositivo en el que se ha instalado BeckmanConnect?

No. BeckmanConnect no utiliza la dirección IP del controlador para establecer o mantener una conexión.

19. ¿Es necesario iniciar manualmente los componentes de BeckmanConnect Remote Support cada vez que se reinicia el ordenador?

No. Todos los componentes de BeckmanConnect Remote Support se ejecutan en segundo plano en el sistema operativo y se reinician automáticamente cuando se reinicia el ordenador.

110. Me gustaría desinstalar BeckmanConnect de mi sistema; ¿qué pasos debo seguir?

- Para las instalaciones **solo del cliente TeamViewer** (en las que BeckmanConnect no aparece en la lista de añadir o quitar programas), desinstalar el cliente TeamViewer utilizando Add/Remove programs (Añadir o quitar programas) en el panel de control. A continuación, enviar un correo electrónico a connect@beckman.com para actualizar los registros de servicio del instrumento y eliminar la disponibilidad de asistencia remota.
- Para las **instalaciones del cliente BeckmanConnect (versión inferior a 2.0)**, desinstalar BeckmanConnect y TeamViewer utilizando Add/Remove programs (Añadir o quitar programas) en el panel de control. Si se le requiere, seleccione Sí en el aviso de Desregistro de BeckmanConnect. Si TeamViewer permanece en el PC del controlador del instrumento, elimínelo desde el panel de control. Al desinstalarlo, los registros de servicio del instrumento se actualizarán para eliminar la opción de soporte remoto.

Para las **instalaciones del cliente BeckmanConnect (versión superior a 2.0)**, desinstalar BeckmanConnect utilizando Add/Remove programs (Añadir o quitar programas) en el panel de control. La eliminación de BeckmanConnect Remote Support quitará TeamViewer (si no se ha modificado) y todos los demás componentes. Si se desea actualizar los registros de servicio para eliminar la disponibilidad de asistencia remota, elegir **Yes (Sí)** en el mensaje **Unregister (Darse de baja)** de BeckmanConnect. Si va a volver a instalarse inmediatamente para corregir un problema, elegir No en el mensaje Unregister (Darse de baja) de BeckmanConnect. Si TeamViewer sigue en el PC del controlador de instrumento, eliminarlo del panel de control.

111. ¿Por qué el instalador de BeckmanConnect Remote Support no puede completar la instalación?

Asegurarse de iniciar sesión en el PC del controlador de Windows como administrador y de que el controlador está ejecutando los sistemas operativos necesarios para la inclusión como se define en el documento de red, y de que dispone de acceso a Internet. Si los problemas persisten, enviar los archivos del registro de instalación a connect@beckman.com para recibir ayuda.

112. ¿Es necesario que la dirección IP del PC del controlador de instrumento sea accesible a través de Internet?

No es necesario que la dirección IP para el controlador del instrumento sea visible desde fuera de la red de área local. Todas las comunicaciones se realizan a través del puerto 443.

113. ¿Por qué no se carga en el instalador el contenido situado encima de la casilla de confirmación? /¿Por qué no puedo hacer clic en Siguiente en la pantalla de confirmación?

Asegurarse de tener instalado Edge o Internet Explorer 11 (o superior) y de que TLS 1.2 esté activado en las opciones de Internet del panel de control.

I14. ¿Por qué da un error de red el instalador de BeckmanConnect Remote Support durante la instalación?

El instalador debe poder comunicarse tanto con los servidores de Beckman Coulter como con los de TeamViewer. Si aparece este error, asegurarse de que el PC tiene acceso a www.beckman.com y a www.teamviewer.com. Ante cualquier pregunta, contactarse con connect@beckman.com.

I15. ¿Por qué figura en el instalador de BeckmanConnect que mi instrumento no es apto?

Para que se pueda validar con éxito la elegibilidad del instalador, debe cumplir con lo siguiente:

- Estar ubicado en una zona geográfica admitida para el instalador de BeckmanConnect.
- Introducir correctamente el número de serie y la correspondiente ID del sistema de un instrumento compatible.

Visite el sitio web de BeckmanConnect del país correspondiente para ver una lista de los instrumentos compatibles.

I16. ¿Por qué no se abre el instalador de BeckmanConnect en un PC con Windows 10 y AQUIOS CL o Vi-CELL BLU?

Antes de ejecutar el instalador de BeckmanConnect, se debe ejecutar la herramienta de actualización de certificados.

Para obtener la herramienta de actualización de certificados visitar el sitio web www.beckman.com/beckmanconnect y hacer clic en el botón de registro específico de AQUIOS CL- y Vi-CELL BLU. Seguir las instrucciones de la página de registro para ejecutar la herramienta. Una vez que la herramienta se haya ejecutado correctamente en el PC del controlador, ejecutar el instalador de BeckmanConnect.

Seguridad

S1. ¿Se puede acceder al PC del controlador sin mi conocimiento?

Antes de que se conecte una sesión de soporte remoto, el operador del laboratorio debe aprobar la solicitud de conexión. El operador debe aprobar previamente y por separado las sesiones de uso compartido de escritorio remoto, control remoto y transferencia de archivos (en instrumentos no médicos) en el sistema. TeamViewer está configurado para permitir conexiones solo a los asociados de Beckman Coulter.

Sin embargo, si se produce alguna alteración en TeamViewer, como la eliminación y reinstalación de una versión diferente de TeamViewer, Beckman Coulter ya no podrá asegurar el cliente TeamViewer con estas restricciones. Si las políticas de seguridad del sistema se alteran o no figuran, recibirá una notificación en pantalla.

S2. ¿Se registran las transferencias de archivos a través de TeamViewer en dispositivos no médicos?

Sí. Todas las transferencias de archivos quedan registradas en los servidores de asistencia durante 1 año. Contactarse a través de connect@beckman.com para solicitar un registro de las transferencias de archivos del instrumento.

S3. ¿Se registran las sesiones de uso remoto de escritorio?

Sí. Todas las sesiones de uso remoto de escritorio quedan registradas en los servidores de asistencia durante 1 año. Contactarse con connect@beckman.com para solicitar un registro de sesión remota del instrumento.

S4. ¿Qué personas de Beckman Coulter tendrán acceso a esta solución y a mi instrumento?

El acceso está restringido a los asociados de asistencia de Beckman Coulter que han recibido formación sobre las normativas y reglas de privacidad de datos de su región.

S5. ¿Cómo se consigue la comunicación a través de BeckmanConnect Remote Support? ¿Qué ocurre con los servidores proxy o los cortafuegos?

La comunicación funciona a través de cortafuegos y servidores proxy que permiten el paso de protocolos HTTPS en el puerto 443. En algunos casos, la configuración del proxy del laboratorio o del cortafuegos puede impedir la comunicación del instalador de BeckmanConnect con los servidores de Beckman Coulter o TeamViewer.

S6. ¿BeckmanConnect utiliza protocolos de comunicaciones y seguridad reconocidos en el sector?

Sí; consultar el documento sobre seguridad en el sitio web de BeckmanConnect Remote Support (www.beckman.com/beckmanconnect) para obtener información detallada sobre los protocolos de comunicación y cifrado.

S7. ¿Cumplen los servidores de BeckmanConnect Remote Support la normativa GDPR?

Sí. Los servidores de Beckman Coulter que se utilizan para brindar servicios a los instrumentos registrados en BeckmanConnect Remote Support en la UE están situados dentro de la UE. TeamViewer no almacena ninguna información de salud protegida (PHI) ni información de identificación personal (PII) sobre el laboratorio o instrumento, y especifica en su sitio web que cumple con la normativa GDPR.

S8. ¿Proporciona BeckmanConnect protección antivirus?

BeckmanConnect Remote Support no ofrece protección antivirus. Revisar el documento sobre redes de PC en el sitio web de BeckmanConnect Remote Support (www.beckman.com/beckmanconnect) y las IFU del instrumento para obtener orientación sobre la protección contra malware.