



Perguntas Mais Frequentes do Suporte Remoto do BeckmanConnect

A finalidade deste documento é responder a perguntas mais frequentes. Se tiver alguma dúvida adicional, contacte connect@beckman.com

Índice de perguntas mais frequentes

Funcionalidades

- F1. O que é instalado com o Suporte Remoto do BeckmanConnect?
- F2. Como funciona o Suporte Remoto do BeckmanConnect?
- F3. Como é que o Suporte Remoto do BeckmanConnect me pode ajudar no laboratório?
- F4. Um utilizador do laboratório pode ligar-se remotamente ao PC controlador de instrumentos?
- F5. Os dispositivos médicos têm a funcionalidade de transferência de ficheiros disponível durante as sessões de partilha remota do ambiente de trabalho?

Notificações

- N1. Como funciona a funcionalidade de notificações?
- N2. Que tipo de notificações serão enviadas para o instrumento?
- N3. Onde posso encontrar informações sobre a resolução de uma notificação?
- N4. Onde posso consultar uma lista de notificações não resolvidas sobre o sistema do controlador de instrumentos?
- N5. Porque é que uma notificação aparece no centro de notificações do Windows, mas não no cliente de notificações do BeckmanConnect?
- N6. Porque é que o sistema Vi-CELL Blu Windows 10 não recebe notificações do sistema operativo?
- N7. Porque é que o meu sistema não recebe notificações do sistema operativo?

Instalação

- I1. Existem pré-requisitos para o Suporte Remoto do BeckmanConnect?
- I2. Instalei anteriormente uma versão mais antiga do BeckmanConnect; é necessário atualizar?
- I3. Já tenho uma versão do TeamViewer instalada. Tenho de a remover antes de instalar o Suporte Remoto do BeckmanConnect?
- I4. Está a ser recolhida alguma informação pelo instalador do BeckmanConnect?
- I5. É necessário o acesso ao sistema operativo ao nível de administrador para a instalação do BeckmanConnect?
- I6. A utilização do Suporte Remoto do BeckmanConnect afetará o desempenho do PC controlador?
- I7. O BeckmanConnect necessita de uma rede privada virtual (VPN)?
- I8. O computador ou dispositivo onde o BeckmanConnect está instalado necessita de um endereço IP fixo
- I9. Os componentes do Suporte Remoto do BeckmanConnect têm de ser iniciados manualmente sempre que o computador é reiniciado?
- I10. Quero remover o BeckmanConnect do meu sistema; que passos devo seguir?
- I11. Porque é que o instalador do Suporte Remoto do BeckmanConnect não consegue concluir a instalação?
- I12. O endereço IP do controlador de instrumentos da Beckman Coulter tem de estar acessível a partir da Internet?
- I13. Porque é que o conteúdo por cima da caixa de verificação de confirmação não está a carregar no instalador? / Por que razão não consigo clicar em “Next” (Seguinte) no ecrã de confirmação?
- I14. Porque é que o instalador do BeckmanConnect apresenta um erro de rede durante a instalação?
- I15. Porque é que o instalador do BeckmanConnect diz que o meu instrumento não é elegível?
- I16. Porque é que o instalador do BeckmanConnect não abre num PC AQUIOS CL ou Vi-CELL BLU com Windows 10?

Segurança

- S1. O PC controlador pode ser acedido sem o meu conhecimento?
- S2. As transferências de ficheiros através do TeamViewer em dispositivos não médicos são registadas?
- S3. As sessões remotas no ambiente de trabalho são registadas?
- S4. Quem na Beckman Coulter terá acesso a esta solução e ao meu instrumento?
- S5. Como é efetuada a comunicação através do Suporte Remoto do BeckmanConnect? E quanto a servidores proxy ou firewalls?

S6. O BeckmanConnect utiliza protocolos de segurança e comunicação reconhecidos pela indústria?

S7. Os servidores do Suporte Remoto do BeckmanConnect estão em conformidade com o RGPD?

S8. O BeckmanConnect fornece proteção contra vírus?

Funcionalidades

F1. O que é instalado com o Suporte Remoto do BeckmanConnect?

O cliente de notificações, o utilitário de atualização e uma versão personalizada do TeamViewer são instalados com o Suporte Remoto do BeckmanConnect 2.0 e superior.

Para obter informações detalhadas sobre os componentes, consulte o documento de segurança disponível no website do Suporte Remoto do BeckmanConnect (www.beckman.com/beckmanconnect).

F2. Como funciona o BeckmanConnect?

Existem três funcionalidades instaladas com o Suporte Remoto do BeckmanConnect: cliente de atualizações, cliente de notificações e cliente de partilha remota do ambiente de trabalho.



Cliente de Notificações (sempre instalado)

Permite que os clientes recebam notificações no ecrã sobre o estado dos componentes do Suporte Remoto do BeckmanConnect e do instrumento. Consulte o documento de notificações no website do Suporte Remoto do BeckmanConnect para mais informações (www.beckman.com/beckmanconnect).



Cliente de Atualizações (sempre instalado)

Notifica os clientes quando novas funcionalidades do Suporte Remoto do BeckmanConnect estão disponíveis através de uma atualização do software do Suporte Remoto do BeckmanConnect. Consulte os ecrãs do instalador ou o website de Suporte Remoto do BeckmanConnect (www.beckman.com/beckmanconnect) para informações sobre as novas funcionalidades.



Cliente de Partilha Remota do Ambiente de Trabalho (TeamViewer, instalado por predefinição)

A tecnologia de partilha remota do ambiente de trabalho permite aos especialistas de suporte em hardware e aplicações da Beckman Coulter estabelecer uma sessão de partilha segura do ambiente de trabalho para resolver problemas dos clientes. Uma vez concedido o acesso ao sistema, um operador da Beckman Coulter com formação em privacidade pode ligar-se diretamente à estação de trabalho para uma maior visibilidade, de modo a identificar rapidamente o problema e acelerar a sua resolução. A transferência de ficheiros só está disponível em dispositivos não médicos.

Nos casos que requerem reparação no local, estas funcionalidades permitem que os nossos especialistas de suporte remoto recolham de forma mais eficiente os dados necessários para preparar um engenheiro de assistência no terreno com o plano de ação correto, ferramentas e quaisquer peças relacionadas para uma rápida resolução no local.

F3. Como é que o Suporte Remoto do BeckmanConnect me pode ajudar no laboratório?

O Suporte Remoto do BeckmanConnect foi concebido para melhorar a produtividade do seu laboratório e o tempo de atividade do sistema com um suporte rápido e eficiente quando se depara com problemas no sistema ou no software. Este suporte especializado em tempo real pode ajudar a minimizar as interrupções do fluxo de trabalho e os custos associados:

- Resolução rápida e eficiente de problemas
- Maior tempo de atividade do instrumento
- Melhoria da produtividade do laboratório e do operador
- Atualizações de software, recarregamentos ou alterações de configurações sem problemas
- Menos tempo gasto pelo operador na resolução de problemas por tentativa e erro
- A partilha remota do ambiente de trabalho e de ficheiros permite à equipa de assistência efetuar um diagnóstico aprofundado e ajudar na resolução de problemas
- Resolução mais rápida de problemas no local (quando necessário)

F4. Um utilizador do laboratório pode ligar-se remotamente ao PC controlador de instrumentos?

Não, para garantir a segurança e a confidencialidade dos dados dos instrumentos, o acesso remoto é restrito aos associados da Beckman Coulter. Não é possível efetuar ajustes específicos do laboratório à lista de acesso remoto.

F5. Os dispositivos médicos têm a funcionalidade de transferência de ficheiros disponível durante as sessões de partilha remota do ambiente de trabalho?

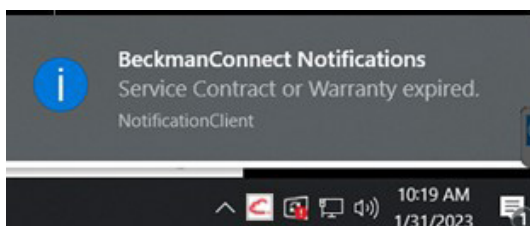
Não; para proteger a confidencialidade das PHI, os dispositivos médicos têm a funcionalidade de transferência de ficheiros desativada. Se a transferência de ficheiros for disponibilizada para os dispositivos médicos, a funcionalidade será listada como uma funcionalidade no instalador durante atualizações ou novas instalações e exigirá a aprovação do laboratório para ser instalada.

Notificações

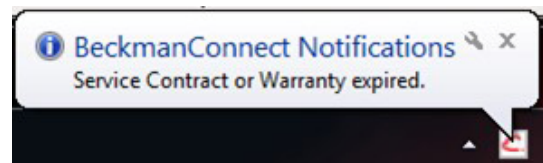
N1. Como funciona a funcionalidade de notificações?

As mensagens são enviadas para o centro de notificações do Windows após a deteção do problema, até uma vez por dia, por tipo de notificação. Se o sistema estiver offline, o sistema apresentará a notificação após o reinício no centro de notificações do Windows; se o sistema estiver online, no prazo de 24 horas após a geração do aviso. Se o sistema não estiver online no prazo de 24 horas, não será enviado um aviso para o centro de notificações do Windows até ser gerada a mensagem seguinte.

A mensagem enviada para o centro de notificação do Windows será apresentada brevemente no ecrã e as mensagens enviadas anteriormente poderão ser visualizadas a partir do ícone de comentário no canto inferior direito. Clique na notificação ou no ícone do cliente de notificações do BeckmanConnect para carregar a interface do cliente de notificações.



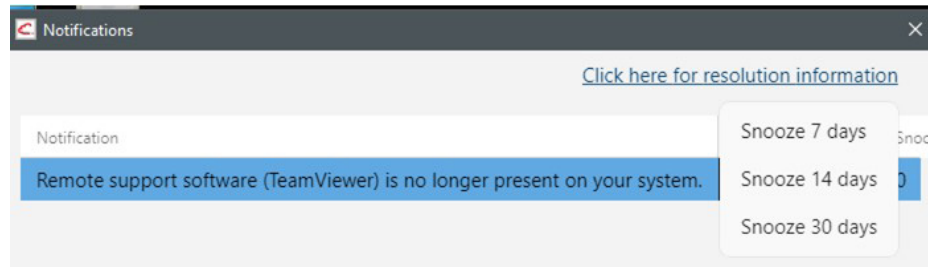
Windows 10



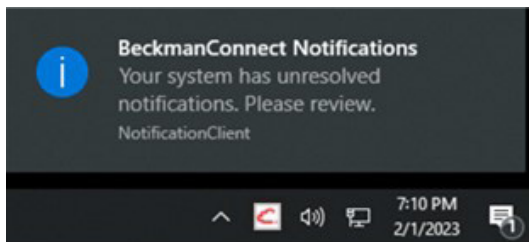
Windows 7

Nota: os ícones do tabuleiro de tarefas podem estar ocultos até  ser clicado.

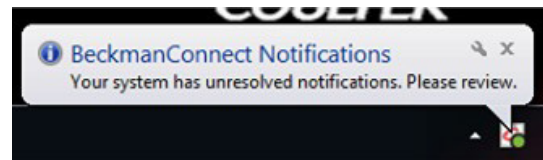
O menu pendente no cliente de notificações pode ser utilizado para silenciar as notificações do Windows durante um período. Depois de definir um tempo (de repetição) de atraso, a definição fica bloqueada durante o período de tempo restante selecionado.



O cliente de notificações do BeckmanConnect mostrará sempre todas as notificações não resolvidas. Se existir uma notificação não resolvida, os utilizadores recebem uma notificação no Windows no arranque: **Your system has unresolved notifications (O seu sistema tem notificações não resolvidas)**. Consulte o documento de notificações no website do Suporte Remoto do BeckmanConnect (www.beckman.com/beckmanconnect) para mais informações sobre as notificações.



Windows 10



Windows 7

N2. Que tipo de notificações serão enviadas para o instrumento?

Serão enviados avisos relativos a expirações de contratos, problemas com a configuração do BeckmanConnect e atualizações disponíveis para o Suporte Remoto do BeckmanConnect. Notificações futuras podem indicar 1) disponibilidade de atualizações de software e hardware, 2) novas oportunidades de formação e 3) ofertas de serviços. Assim que o Suporte de Diagnóstico do BeckmanConnect estiver disponível para o seu instrumento e este estiver registado, as notificações futuras podem indicar previsões de falhas pendentes.

N3. Onde posso encontrar informações sobre a resolução de uma notificação?

Clique na mensagem de notificação para abrir o cliente de notificações do BeckmanConnect ou clique no ícone do cliente de notificações no tabuleiro de tarefas e, em seguida, selecione **Click here for resolution information** (Clique aqui para informações sobre a resolução). Veja as imagens N1 do cliente de notificações. Em alternativa, pode visitar www.beckman.com/beckmanconnect e clicar na ligação de notificação para rever as instruções de resolução de notificações.

N4. Onde posso consultar uma lista de notificações não resolvidas no meu sistema?



Pode clicar na notificação ou no ícone do BeckmanConnect no tabuleiro de tarefas para ver uma lista de notificações ativas e aceder a uma ligação para a página Web de resolução.

N5. Porque é que uma notificação aparece no centro de notificações do Windows, mas não no cliente de notificações do BeckmanConnect?

O cliente de notificações do BeckmanConnect mostrará apenas notificações não resolvidas. Se a janela do cliente de notificações do BeckmanConnect estiver aberta, tem de ser fechada e reaberta para atualizar a lista de notificações. Se a notificação não for visível no cliente depois de receber a mensagem no ecrã (consulte N1), as notificações no centro de Notificações do Windows podem ter sido geradas nas últimas 24 horas antes do problema ter sido resolvido e a sua entrega ter sido atrasada devido ao facto de o PC estar offline. As mensagens na lista de notificações do Windows permanecerão até ao reinício ou até serem clicadas.

N6. Porque é que o sistema Vi-CELL Blu Windows 10 não recebe notificações do sistema operativo?

Alguns sistemas Windows 10 têm as notificações desativadas. Siga as etapas abaixo para ativar as notificações. Se precisar de assistência, contacte connect@beckman.com.

- a. Inicie sessão como ViCellAdmin de acordo com as instruções de utilização do Vi-CELL Blu.
- b. Abra o gpedit no menu inicial.
- c. Navegue até Local Computer Policy\User Configuration\Administrative Templates\Start Menu (Política do Computador Local\Configuração do Utilizador\Modelos Administrativos\Menu Iniciar) e Taskbar\Notifications (Barra de Tarefas\Notificações) e defina "Turn off toast notifications" (Desativar notificações de contexto) como desativado.
- d. Cada utilizador do SO tem de ativar as notificações separadamente. No menu Start (Iniciar), escreva Notification (Notificação) e seleccione Notification and Actions settings (Definições das notificações e ações). Coloque a opção "Get Notifications from apps and other senders" (Obter notificações de aplicações e de outros remetentes) na posição ativada.

N7. Porque é que o meu sistema não recebe notificações do sistema operativo?

O sistema deve ter a data, a hora e o fuso horário corretos configurados para receber notificações do SO. Reinicie o PC depois de alterar estas configurações. Se estas definições estiverem corretas e o seu sistema não estiver a receber notificações, contacte connect@beckman.com.

Instalação

I1. Existem pré-requisitos para o Suporte Remoto do BeckmanConnect?

O Suporte Remoto do BeckmanConnect requer o .NET Framework Runtime, que será instalado pelo instalador do Suporte Remoto do BeckmanConnect se ainda não estiver presente no PC controlador.

Para os sistemas Navios e Navios EX Windows 10, o seu sistema tem de ter as definições do antivírus McAfee atualizadas ou o programa antivírus pode bloquear a instalação do BeckmanConnect.

I2. Instalei anteriormente uma versão mais antiga do BeckmanConnect; é necessário atualizar para o Suporte Remoto do BeckmanConnect?

A instalação existente continuará a funcionar sem uma atualização. No entanto, é necessária uma atualização para obter as novas funcionalidades, como as notificações.

13. Já tenho uma versão do TeamViewer instalada. Tenho de a remover antes de instalar o Suporte Remoto do BeckmanConnect?

Sim, qualquer instalação do TeamViewer (diferente da instalação pelo BeckmanConnect v1.0-1.7.3) deve ser removida antes de instalar a funcionalidade de suporte remoto disponível no Suporte de Diagnóstico do BeckmanConnect. Quando, durante a remoção do TeamViewer, for solicitado que **“close TeamViewer before uninstalling”** (fechar o TeamViewer antes de desinstalar), prima o botão Retry (Repetir) ou o botão **“Automatically close application”** (Fechar automaticamente a aplicação) na mensagem, em vez de selecionar Exit TeamViewer (Sair do TeamViewer) no ícone do tabuleiro de tarefas para fechar o programa.

Se as definições do TeamViewer forem detetadas no sistema, a instalação do BeckmanConnect não continuará. No ecrã de desinstalação, se solicitado, marque a caixa **“Remove Settings”** (Remover definições) antes de prosseguir com a desinstalação. Se esta etapa não for cumprida, reinstale o TeamViewer e desinstale-o novamente com a caixa **“Remove Settings”** (Remover definições) marcada.

14. Está a ser recolhida alguma informação pelo instalador do BeckmanConnect?

O nome, o e-mail, a ID do sistema e o número de série são recolhidos durante todas as instalações. Reveja o aviso de privacidade durante as atualizações ou novas instalações para obter detalhes sobre as informações recolhidas pelo software do Suporte Remoto do BeckmanConnect e a forma como serão utilizadas.

15. É necessário o acesso ao sistema operativo ao nível de administrador para a instalação do BeckmanConnect?

Sim, o utilizador que instala o Suporte Remoto do BeckmanConnect tem de ter acesso de nível de administrador durante a instalação. Uma vez instalado, o Suporte Remoto do BeckmanConnect pode ser utilizado sem acesso de administrador.

16. A utilização do Suporte Remoto do BeckmanConnect afetará o desempenho do PC controlador?

Não. A comunicação entre o software do Suporte Remoto do BeckmanConnect e os servidores em nuvem requer uma largura de banda de rede mínima.

17. O BeckmanConnect necessita de uma rede privada virtual (VPN)?

Não. Os canais de comunicação encriptados são estabelecidos a partir do PC controlador de instrumentos da Beckman Coulter (através dos componentes do Suporte Remoto do BeckmanConnect) para os servidores necessários sem a utilização de uma VPN.

18. O computador ou dispositivo onde o BeckmanConnect está instalado necessita de um endereço IP fixo?

Não. O BeckmanConnect não utiliza o endereço IP do controlador para estabelecer ou manter uma ligação.

19. Os componentes do Suporte Remoto do BeckmanConnect têm de ser iniciados manualmente sempre que o computador é reiniciado?

Não. Todos os componentes do Suporte Remoto do BeckmanConnect são executados em segundo plano no sistema operativo e reiniciam automaticamente quando o computador é reiniciado.

I10. Quero remover o BeckmanConnect do meu sistema; que passos devo seguir?

- Para instalações **apenas do cliente TeamViewer** (em que o BeckmanConnect não está listado em adicionar/remover programa), remova o cliente TeamViewer utilizando Add/Remove programs (Adicionar/remover programas) no painel de controlo. Em seguida, envie um e-mail para connect@beckman.com para atualizar os registos de serviço de instrumentos de modo a remover a disponibilidade do suporte remoto.
- Para **instalações do cliente BeckmanConnect (versão inferior a 2.0)**, remova o BeckmanConnect e o TeamViewer utilizando Add/Remove programs (Adicionar/remover programas) no painel de controlo. Se solicitado, selecione Sim no prompt de Cancelamento de Registro do BeckmanConnect. Se o TeamViewer permanecer no PC do controlador do instrumento, remova-o do painel de controle. Após a desinstalação, os registos de serviço do instrumento serão atualizados para remover a disponibilidade de suporte remoto.

Para instalações do cliente BeckmanConnect (versão superior a 2.0), remova o BeckmanConnect utilizando Add/Remove programs (Adicionar/remover programas) no painel de controlo. A remoção do Suporte Remoto do BeckmanConnect removerá o TeamViewer (se não tiver sido alterado) e todos os outros componentes. Se desejar atualizar os registos de serviço para remover a disponibilidade do suporte remoto, selecione **Yes** (Sim) na mensagem **Unregister** (Cancelar registo) do BeckmanConnect. Se estiver a reinstalar imediatamente para corrigir um problema, selecione No (Não) na solicitação Unregister (Cancelar registo) do BeckmanConnect. Se o TeamViewer permanecer no PC controlador de instrumentos, remova-o do painel de controlo.

I11. Porque é que o instalador do Suporte Remoto do BeckmanConnect não consegue concluir a instalação?

Certifique-se de que tem sessão iniciada no PC controlador Windows como administrador e de que o controlador está a executar os sistemas operativos necessários para o registo, tal como descrito no documento de ligação em rede, e de que o acesso à Internet está disponível.

Se continuar a ter problemas, envie os ficheiros de registo da instalação para connect@beckman.com para obter assistência.

I12. O endereço IP do PC controlador de instrumentos tem de estar acessível a partir da Internet?

O endereço IP do controlador de instrumentos não precisa de ser visível do exterior da rede local. Todas as comunicações são efetuadas através da porta 443.

I13. Porque é que o conteúdo por cima da caixa de verificação de confirmação não está a carregar no instalador? / Por que razão não consigo clicar em “Next” (Seguinte) no ecrã de confirmação?

Certifique-se de que tem o Edge ou o Internet Explorer 11 (ou superior) instalado e que o TLS 1.2 está ativado nas opções da Internet no painel de controlo.

I14. Porque é que o instalador do Suporte Remoto do BeckmanConnect apresenta um erro de rede durante a instalação?

O instalador tem de ser capaz de comunicar com os servidores da Beckman Coulter e com os servidores do TeamViewer. Se receber este erro, certifique-se de que o seu PC consegue aceder a www.beckman.com e www.teamviewer.com. Contacte connect@beckman.com com questões.

I15. Porque é que o instalador do BeckmanConnect diz que o meu instrumento não é elegível?

Para que o instalador valide com sucesso a elegibilidade, tem de:

- Estar localizado numa zona geográfica suportada para o instalador do BeckmanConnect.
- Introduzir corretamente o número de série e a ID do sistema correspondente para um instrumento suportado.

Visite o website BeckmanConnect do seu país para obter uma lista dos instrumentos suportados.

I16. Porque é que o instalador do BeckmanConnect não abre num PC AQUIOS CL ou Vi-CELL BLU com Windows 10?

Tem de executar o utilitário de atualização de certificados antes de poder executar o instalador do BeckmanConnect.

Obtenha o utilitário de atualização de certificado indo ao website www.beckman.com/beckmanconnect e clicando no botão de registo específico do AQUIOS CL e Vi-CELL BLU. Siga as instruções na página de registo para executar o utilitário. Depois de o utilitário ter sido executado com êxito no PC controlador, execute o instalador do BeckmanConnect.

Segurança

S1. O PC controlador pode ser acedido sem o meu conhecimento?

Antes de uma sessão de suporte remoto ser conectada, o operador do laboratório deve aprovar a solicitação de conexão. As sessões de partilha remota do ambiente de trabalho, de controlo remoto e de transferência de ficheiros (em instrumentos não médicos) devem ser pré-aprovadas separadamente no sistema pelo operador. O TeamViewer está configurado para permitir ligações apenas aos associados da Beckman Coulter.

No entanto, se houver alguma alteração no TeamViewer, como a remoção e reinstalação de uma versão diferente do TeamViewer, a Beckman Coulter já não pode proteger o cliente do TeamViewer com estas restrições. Se as políticas de segurança do seu sistema forem alteradas ou estiverem em falta, receberá uma notificação no ecrã.

S2. As transferências de ficheiros através do TeamViewer em dispositivos não médicos são registadas?

Sim, todas as transferências de ficheiros são registadas nos servidores de suporte durante 1 ano. Contacte connect@beckman.com para solicitar um registo de transferência de ficheiros para o seu instrumento.

S3. As sessões remotas no ambiente de trabalho são registadas?

Sim, todas as sessões remotas no ambiente de trabalho são registadas nos servidores de suporte durante 1 ano. Contacte connect@beckman.com para solicitar um registo de sessões remotas para o seu instrumento.

S4. Quem na Beckman Coulter terá acesso a esta solução e ao meu instrumento?

O acesso é restrito aos associados de suporte da Beckman Coulter que receberam formação sobre os regulamentos e regras de privacidade de dados para a sua região.

S5. Como é efetuada a comunicação através do Suporte Remoto do BeckmanConnect? E quanto a servidores proxy ou firewalls?

A comunicação funciona através de firewalls e servidores proxy que permitem a passagem de protocolos HTTPS na porta 443. Em alguns casos, a configuração da firewall ou do proxy do laboratório pode impedir que o instalador do BeckmanConnect comunique com os servidores da Beckman Coulter ou do TeamViewer.

S6. O BeckmanConnect utiliza protocolos de segurança e comunicação reconhecidos pela indústria?

Sim; consulte o documento de segurança no website do Suporte Remoto do BeckmanConnect (www.beckman.com/beckmanconnect) para obter detalhes sobre os protocolos de comunicação e encriptação.

S7. Os servidores do Suporte Remoto do BeckmanConnect estão em conformidade com o RGPD?

Sim, os servidores da Beckman Coulter utilizados para prestar assistência aos instrumentos registados no Suporte Remoto do BeckmanConnect na UE estão localizados na UE. O TeamViewer não armazena quaisquer informações protegidas de saúde (PHI) ou informações pessoais identificáveis (PII) sobre o seu laboratório ou instrumento, e afirma a conformidade com o RGPD no seu website.

S8. O BeckmanConnect fornece proteção contra vírus?

A proteção contra vírus não é oferecida através do Suporte Remoto do BeckmanConnect. Consulte o documento de ligação em rede do PC no website do Suporte Remoto do BeckmanConnect (www.beckman.com/beckmanconnect) e as instruções de utilização do instrumento para orientação sobre a proteção contra malware.



© 2025 Beckman Coulter, Inc. All rights reserved. Beckman Coulter, the stylized logo, and the Beckman Coulter product and service marks mentioned herein are trademarks or registered trademarks of Beckman Coulter, Inc. in the United States and other countries. All other trademarks are property of their respective owners.

For Beckman Coulter's worldwide office locations and phone numbers, please visit Contact Us at beckman.com

2023-GBL-EN-100963-v2

