

## Supporto remoto Cepheid

*Fornisce una soluzione di supporto immediato, sicuro e affidabile per i sistemi GeneXpert®*

### Supporto remoto

La soluzione di supporto remoto Cepheid, tramite web e ad alte prestazioni, consente agli agenti del supporto tecnico (Technical Support Representatives, TSR) di Cepheid di fornire un supporto di alta qualità attraverso una connessione sicura. Le sessioni di supporto remoto Cepheid vengono stabilite utilizzando il software per il supporto remoto di BeyondTrust,\* leader di fiducia nella gestione degli accessi privilegiati.



#### Cosa offre il supporto remoto

- Supporto online in tempo reale tramite condivisione dello schermo.
- Analisi e risoluzione rapida dei problemi.
- Formazione da remoto per utenti con gli Application Specialists di Cepheid.
- Aggiornamento o configurazione del software online.



#### Supporto remoto di facile utilizzo

- Chiamare il team del Servizio Clienti Cepheid per ottenere supporto remoto e un TSR genererà e fornirà un ID per la sessione.
- Una volta che l'ID della sessione è stato inserito nel portale Web dal cliente, viene avviata la sessione di supporto remoto.
- Il TSR richiederà il controllo remoto della workstation dello strumento e la richiesta dovrà essere approvata prima che la sessione possa procedere.
- La sessione di supporto remoto può essere chiusa in qualsiasi momento. Per stabilire nuovamente una sessione, sarà necessario un nuovo ID.



#### Supporto remoto sicuro

- Transport Layer Security TLS.1.3 con crittografia AES-256-bit.
- Connessione sicura ai server cloud dedicati di Cepheid.
- Accesso consentito solo a professionisti Cepheid autorizzati e formati.



#### Compatibile con i firewall

- Connessione affidabile e sicura utilizzando una comunicazione in uscita HTTPS standard sulla porta 443.



#### Vantaggi per il laboratorio

- Riduce il rischio di tempi di inattività grazie a una diagnostica più rapida ed efficiente.
- Migliora i tassi di correzione con la riparazione da remoto.
- Recupero semplice dei dati di accesso: Il trasferimento tramite "USB ed e-mail" non è più necessario.



## Domande frequenti

### È possibile supervisionare l'accesso?

Sì, quando il TSR si connette al sistema, è possibile seguire l'attività TSR sul sistema in tempo reale.

### Il software viene installato nella workstation dello strumento?

Sulla workstation dello strumento, viene scaricato ed eseguito un **applet temporaneo** per stabilire una connessione sicura con il servizio cloud di Cepheid. Una volta terminata la sessione, l'applet viene rimosso.

### Quali modifiche di rete sono/saranno necessarie?

Su **HTTPS (porta 443) è necessaria** una connessione in uscita che consenta il traffico. La capacità di scaricare ed eseguire l'applet software è necessaria per proteggere la connessione.

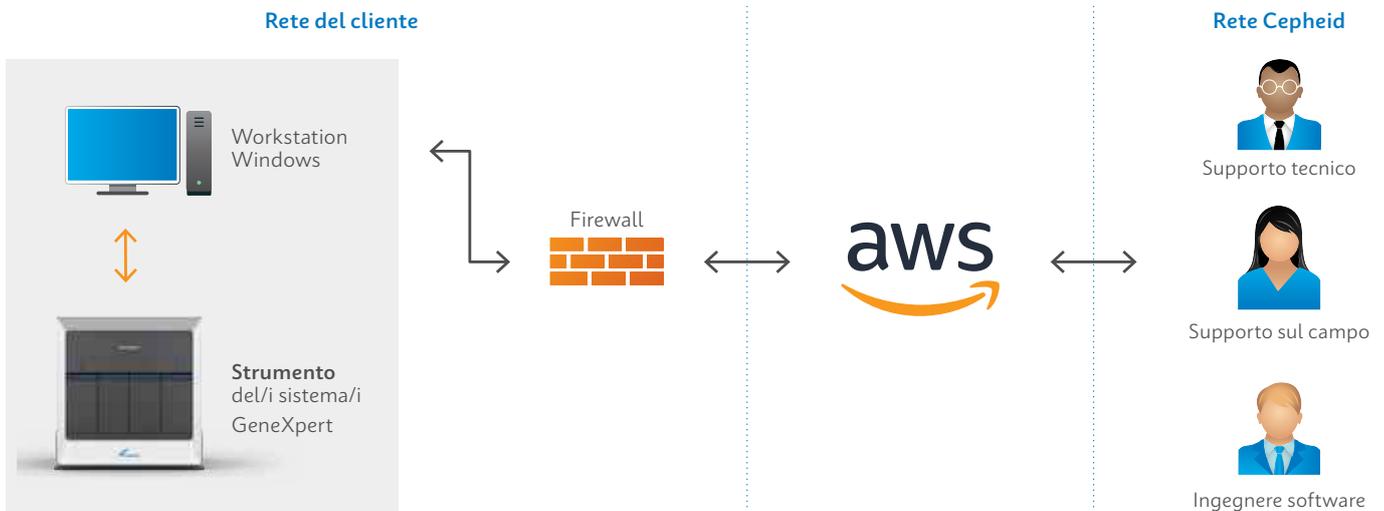
### È necessario un corso di formazione specifico per poter accedere a una sessione di risoluzione dei problemi?

Durante la chiamata iniziale al team del Servizio Clienti, il TSR fornirà indicazioni in tempo reale.

### Chi può accedere alla workstation dello strumento?

**Solo i TSR Cepheid autorizzati** possono accedere a GeneXpert® System tramite una sessione di supporto remoto. Inoltre, poiché l'accesso **deve essere esplicitamente** concesso, il TSR di Cepheid non ha accesso non sorvegliato alla workstation dello strumento.

## Schema del Supporto remoto Cepheid



	URL	IP	Porte	Area geografica
<b>Supporto remoto per l'UE</b>	<a href="https://eu-help.cepheid.com">https://eu-help.cepheid.com</a>	35.180.237.156	443	EMEA, Francia
<b>Supporto remoto</b>	<a href="https://techsupport.help.cepheid.com">https://techsupport.help.cepheid.com</a>	52.35.136.247	443	Nord America, Stati Uniti

### Riferimenti:

\* BeyondTrust è un marchio di BeyondTrust Software, Inc. Cepheid, il logo Cepheid, GeneXpert e Xpert sono marchi di Cepheid, registrati negli Stati Uniti e in altri Paesi.

CE-IVD. Dispositivo medico diagnostico *in vitro*. Potrebbe non essere disponibile in alcuni Paesi.

### SEDE CENTRALE

904 Caribbean Drive  
Sunnyvale, CA 94089, USA

NUMERO VERDE USA +1.888.336.2743  
TELEFONO +1.408.541.4191  
FAX +1.408.541.4192

### SEDE EUROPEA

Vira Solelh  
81470 Maurens-Scopont Francia

TELEFONO +33.563.82.53.00  
FAX +33.563.82.53.01  
E-MAIL [cepheid@cepheideurope.fr](mailto:cepheid@cepheideurope.fr)

[www.Cepheidinternational.com](http://www.Cepheidinternational.com)

© 2024 Cepheid. 3384-011

