

Zdalne wsparcie Cepheid

Natychmiastowe, bezpieczne i niezawodne wsparcie dla systemów GeneXpert[®]

Zdalne wsparcie

Internetowe, wysoce wydajne rozwiązanie do zdalnego wsparcia technicznego firmy Cepheid umożliwia przedstawicielom Centrum Wsparcia Klienta firmy Cepheid zapewnienie wysokiej jakości pomocy za pośrednictwem bezpiecznego połączenia. Sesje zdalnego wsparcia firmy Cepheid są tworzone za pomocą dedykowanego oprogramowania firmy BeyondTrust,^{*} zaufanego lidera w dziedzinie zarządzania uprzywilejowanym dostępem.



Korzyści zapewniane przez zdalne wsparcie

- Wsparcie online w czasie rzeczywistym poprzez udostępnianie ekranu
- Szybkie analizowanie i rozwiązywanie problemów
- Zdalne szkolenie użytkowników prowadzone przez specjalistów ds. aplikacji firmy Cepheid
- Aktualizacja lub konfiguracja oprogramowania online



Bezproblemowe zdalne wsparcie

- Klient dzwoni do Zespołu Obsługi Klienta firmy Cepheid, aby uzyskać zdalną pomoc, a przedstawiciel Centrum Wsparcia Klienta wygeneruje i dostarczy identyfikator sesji
- Po wprowadzeniu przez klienta identyfikatora sesji w portalu internetowym rozpoczyna się sesja zdalnego wsparcia
- Przedstawiciel Centrum Wsparcia Klienta zażąda zdalnego sterowania stacją roboczą aparatu. Żądanie to musi zostać zatwierdzone przed kontynuowaniem sesji
- Sesję zdalnego wsparcia można zamknąć w dowolnym momencie. Aby ponownie nawiązać połączenie, konieczne będzie utworzenie nowego identyfikatora sesji



Bezpieczne zdalne wsparcie

- Protokół Transport Layer Security TLS.1.3 z szyfrowaniem AES-256-bit
- Bezpieczne połączenie z dedykowanymi serwerami w chmurze firmy Cepheid
- Dostęp udzielany tylko upoważnionym, przeszkolonym specjalistom firmy Cepheid



Kompatybilność z zaporą sieciową

- Niezawodne i bezpieczne połączenie za pomocą standardowej komunikacji wychodzącej HTTPS przez port 443



Korzyści dla laboratorium

- Ograniczone ryzyko przestoju dzięki szybszej i wydajnej diagnostyce
- Poprawa wskaźników napraw dzięki zdalnej interwencji
- Łatwe pobieranie danych z raportów: nie jest już wymagane przesyłanie za pośrednictwem „USB i e-maila”



Często zadawane pytania

🗨 Czy mogę nadzorować dostęp?

🗨 Tak. Gdy przedstawiciel Centrum Wsparcia Klienta łączy się z systemem klienta, można śledzić jego działania w systemie w czasie rzeczywistym.

🗨 Czy na stacji roboczej aparatu zainstalowane jest oprogramowanie?

🗨 Na stacji roboczej aparatu pobierany i uruchamiany jest **tymczasowy aplet** w celu ustanowienia bezpiecznego połączenia z usługą w chmurze firmy Cepheid. Po zakończeniu sesji aplet jest usuwany.

🗨 Jakie zmiany trzeba będzie wprowadzić w sieci?

🗨 **Wymagane jest** połączenie wychodzące umożliwiające ruch oparty na protokole **HTTPS (port 443)**. Możliwość pobrania i uruchomienia apletu oprogramowania jest niezbędna do zabezpieczenia połączenia.

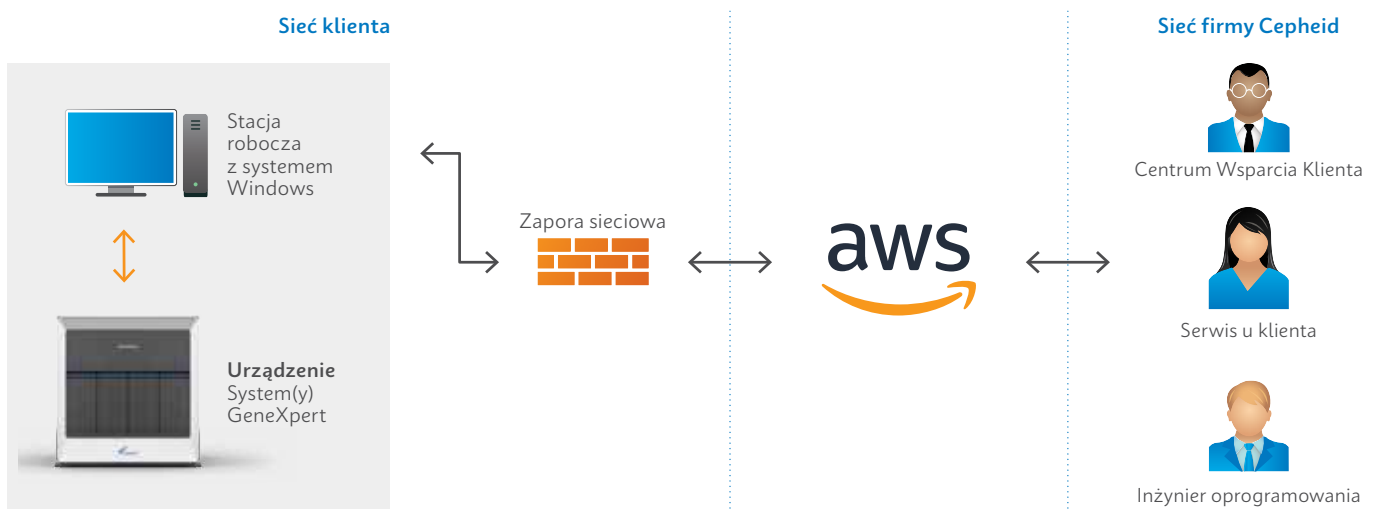
🗨 Czy potrzebne jest specjalne szkolenie, aby uzyskać dostęp do sesji rozwiązywania problemów?

🗨 Podczas pierwszego kontaktu z Zespołem Obsługi Klienta przedstawiciel Centrum Wsparcia Klienta będzie przekazywać na bieżąco wszystkie wskazówki.

🗨 Kto może uzyskać dostęp do stacji roboczej aparatu?

🗨 Dostęp do systemu GeneXpert® za pośrednictwem sesji zdalnego wsparcia mogą uzyskać **wyłącznie autoryzowani** przedstawiciele Centrum Wsparcia Klienta firmy Cepheid. Ponadto, ponieważ dostęp **musi zostać wyraźnie** przyznany, przedstawiciel Centrum Wsparcia Klienta firmy Cepheid nie ma nienadzorowanego dostępu do stacji roboczej aparatu.

Schemat zdalnego wsparcia firmy Cepheid



	URL	IP	Porty	Region
Zdalne wsparcie w UE	https://eu-help.cepheid.com	35.180.237.156	443	EMEA, Francja
Zdalne wsparcie	https://techsupport.help.cepheid.com	52.35.136.247	443	Ameryka Północna, USA

Odniesienia:

* BeyondTrust to znak towarowy firmy BeyondTrust Software, Inc. Cepheid, logo Cepheid, GeneXpert i Xpert to znaki towarowe firmy Cepheid, zarejestrowane w USA i w innych krajach.

CE-IVD. Wyrób medyczny przeznaczony do diagnostyki *in vitro*. Produkt może nie być dostępny we wszystkich krajach.

SIEDZIBA GŁÓWNA KORPORACJI

904 Caribbean Drive
Sunnyvale, CA 94089 USA

BEZPŁATNA INFOLINIA +1.888.336.2743
TEL. +1.408.541.4191
FAKS +1.408.541.4192

SIEDZIBA GŁÓWNA W EUROPIE

Vira Solelh
81470 Maurens-Scopont Francja

TEL. +33.563.82.53.00
FAKS +33.563.82.53.01
E-MAIL cepheid@cepheideurope.fr

www.Cepheidinternational.com

© 2024 Cepheid. 3384-01PL

