

# Assistência remota da Cepheid

*Fornece uma solução de assistência fiável, segura e instantânea para sistemas GeneXpert®*

## Assistência remota

A solução de assistência remota de alto desempenho e baseada na Web da Cepheid permite aos representantes da Assistência técnica (Technical Support Representatives, TSR) da Cepheid prestar assistência de alta qualidade através de uma conexão segura. As sessões de assistência remota da Cepheid são estabelecidas utilizando software de assistência remota da BeyondTrust,\* uma empresa líder de confiança na gestão de acesso privilegiado.



### O que a assistência remota fornece

- Assistência online em tempo real através de partilha de ecrã.
- Rápida investigação e resolução de problemas
- Formação de utilizadores remotos com especialistas de aplicação da Cepheid.
- Upgrade ou configuração do software online.



### Assistência remota de fácil utilização

- Contacte a equipa de Apoio ao Cliente da Cepheid para obter assistência remota e um representante da Assistência técnica (TSR) irá gerar e fornecer uma ID de sessão.
- Assim que a ID da sessão for introduzida no portal web pelo cliente, a sessão de assistência remota é iniciada.
- O representantes da Assistência técnica (TSR) irá solicitar o controlo remoto da estação de trabalho do sistema e o pedido tem de ser aprovado para a sessão poder prosseguir.
- A sessão de assistência remota pode ser fechada em qualquer altura. Será necessária uma nova ID de sessão para estabelecer novamente uma conexão.



### Assistência remota segura

- Transport Layer Security TLS.1.3 com encriptação AES de 256 bits.
- Conexão segura aos servidores em nuvem da Cepheid.
- Acesso concedido apenas a profissionais com formação autorizados da Cepheid.



### Compatível com firewall

- Uma conexão fiável e segura que utiliza uma comunicação de saída HTTPS padrão na porta 443.



### Beneficia o laboratório

- Reduz o risco de tempo de inatividade graças a diagnósticos mais rápidos e eficientes.
- Melhora as taxas de reparação graças ao suporte remoto.
- Recuperação fácil dos dados de registo: Deixa de ser necessária a transferência por “USB e e-mail”.



## Perguntas frequentes

### Posso supervisionar o acesso?

Sim. Quando o representante da Assistência técnica (TSR) se conecta ao seu sistema, pode acompanhar a atividade do TSR no seu sistema em tempo real.

### O software é instalado na estação de trabalho do instrumento?

É transferida uma **miniaplicação temporária**, que é executada na estação de trabalho do instrumento para estabelecer uma conexão segura com o serviço em nuvem da Cepheid. Depois de terminada a sessão, a miniaplicação é removida.

### Que alterações à rede são/serão necessárias?

É necessária uma conexão de saída que permita tráfego **HTTPS (Porta 443)**. A capacidade de transferir e executar a miniaplicação de software é necessária para proteger a conexão.

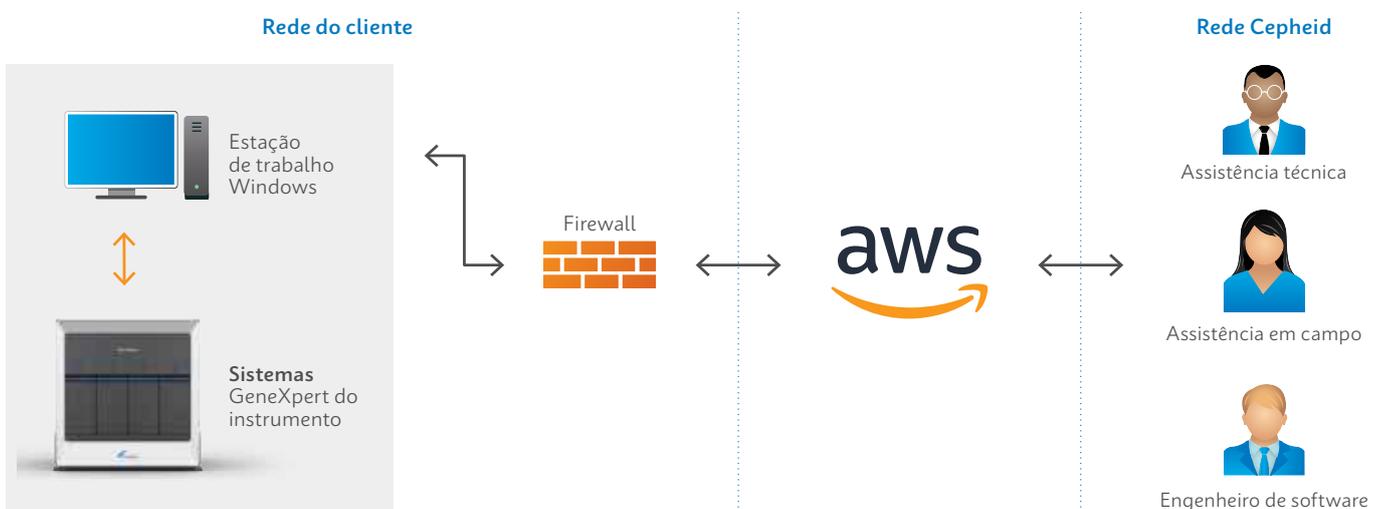
### É necessária formação especial para poder aceder a uma sessão de resolução de problemas?

Durante a chamada inicial para a Equipa de Apoio ao Cliente, o representante da Assistência técnica (TSR) fornecerá orientações em tempo real.

### Quem pode aceder à estação de trabalho do instrumento?

Só representantes da Assistência técnica (TSR) **autorizados** da Cepheid podem aceder ao sistema GeneXpert® através de uma sessão de assistência remota. Além disso, uma vez que o acesso tem de ser concedido **explicitamente**, os representantes da Assistência técnica (TSR) da Cepheid não têm acesso sem supervisão ao ambiente de trabalho do sistema.

## Diagrama da assistência remota da Cepheid



	URL	IP	Portas	Região
<b>Assistência remota na UE</b>	<a href="https://eu-help.cepheid.com">https://eu-help.cepheid.com</a>	35.180.237.156	443	EMEA, França
<b>Assistência remota</b>	<a href="https://techsupport.help.cepheid.com">https://techsupport.help.cepheid.com</a>	52.35.136.247	443	América do Norte, EUA

### Referências:

\* BeyondTrust é uma marca comercial da BeyondTrust Software, Inc. Cepheid, o logótipo da Cepheid, GeneXpert, e Xpert são marcas comerciais da Cepheid, registadas nos EUA e noutros países.

CE-IVD. Dispositivo médico para diagnóstico *in vitro*. Poderá não estar disponível em todos os países.

### SEDE DA EMPRESA

904 Caribbean Drive  
Sunnyvale, CA 94089 EUA

NÚMERO GRATUITO +1.888.336.2743  
TELEFONE +1.408.541.4191  
FAX +1.408.541.4192

### SEDE EUROPEIA

Vira Soleth  
81470 Maurens-Scopont França

TELEFONE +33.563.82.53.00  
FAX +33.563.82.53.01  
EMAIL [cepheid@cepheideurope.fr](mailto:cepheid@cepheideurope.fr)

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

© 2024 Cepheid. 3384-01P

