

Asistencia en remoto de Cepheid

Ofrece una solución de asistencia instantánea, segura y fiable para los sistemas GeneXpert®

Asistencia en remoto

La solución de asistencia en remoto de alto rendimiento basada en la web de Cepheid permite a los representantes del servicio técnico (RST) de Cepheid proporcionar una asistencia de alta calidad a través de una conexión segura. Las sesiones de asistencia en remoto de Cepheid se establecen utilizando el software de asistencia en remoto de BeyondTrust,* un líder de confianza en gestión de acceso privilegiado.



Qué proporciona la asistencia en remoto

- Asistencia en tiempo real en línea a través del uso compartido de pantalla
- Rápida investigación y solución de problemas
- Formación remota para usuarios impartida por especialistas de aplicaciones de Cepheid
- Actualización o configuración de software en línea



Asistencia en remoto fácil de usar

- Llame al equipo de atención al cliente de Cepheid para obtener asistencia en remoto y un RST generará y le proporcionará una ID de sesión.
- Una vez que el cliente introduce la ID de sesión en el portal web, se inicia la sesión de asistencia en remoto.
- El RST solicitará el control remoto de la estación de trabajo del instrumento, y esta solicitud debe aprobarse para que la sesión pueda continuar.
- La sesión de asistencia en remoto se puede cerrar en cualquier momento. Se necesitará una nueva ID de sesión para establecer una conexión de nuevo.



Asistencia en remoto segura

- Seguridad de la capa de transporte TLS.1.3 con cifrado AES-256-bit.
- Conexión segura a los servidores en la nube dedicados de Cepheid
- El acceso se concede únicamente a profesionales autorizados y formados de Cepheid



Compatible con firewall

- Una conexión fiable y segura mediante una comunicación saliente HTTPS estándar en el puerto 443.



Beneficios para el laboratorio

- Reduce el riesgo de tiempo de inactividad con diagnósticos más rápidos y eficientes
- Mejora las tasas de corrección mediante la reparación remota
- Recuperación de datos de registro sencilla: la transferencia por "USB y correo electrónico" ya no es necesaria



Preguntas frecuentes

¿Puedo supervisar el acceso?

Sí, cuando el RST se conecte a su sistema, puede seguir la actividad de este en su sistema en tiempo real.

¿Se instala software en la estación de trabajo del instrumento?

Se descarga un **applet temporal** y se ejecuta en la estación de trabajo del instrumento para establecer una conexión segura con el servicio en la nube de Cepheid. Una vez finalizada la sesión, se elimina el applet.

¿Qué cambios de red son/serán necesarios?

Se requiere una conexión saliente que permita el tráfico en **HTTPS (puerto 443)**. La capacidad de descargar y ejecutar el applet del software es necesaria para asegurar la conexión.

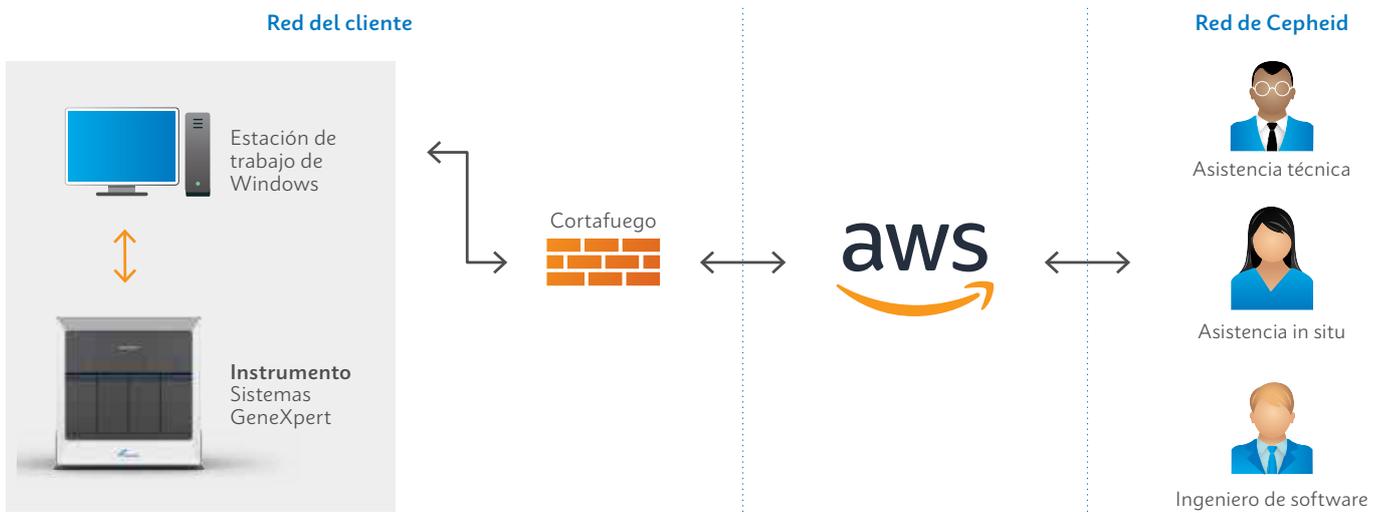
¿Es necesaria alguna formación especial para poder acceder a una sesión de solución de problemas?

Durante la llamada inicial al equipo de atención al cliente, el RST proporcionará instrucciones en tiempo real.

¿Quién puede acceder a la estación de trabajo del instrumento?

Solo los RST autorizados de Cepheid pueden acceder al sistema GeneXpert® a través de una sesión de asistencia en remoto. Además, dado que el acceso **debe concederse explícitamente**, el RST de Cepheid no tiene acceso desatendido a la estación de trabajo del instrumento.

Diagrama de asistencia en remoto de Cepheid



	URL	IP	Puertos	Región
Asistencia en remoto en la UE	https://eu-help.cepheid.com	35.180.237.156	443	EMEA, Francia
Asistencia en remoto	https://techsupport.help.cepheid.com	52.35.136.247	443	América del Norte, EE. UU.

Bibliografía:

* BeyondTrust es una marca comercial de BeyondTrust Software, Inc. Cepheid, el logotipo de Cepheid, GeneXpert y Xpert son marcas comerciales de Cepheid, registradas en los EE. UU. y otros países.

CE-IVD. Producto sanitario para diagnóstico *in vitro*. Es posible que no esté disponible en todos los países.

SEDE CENTRAL CORPORATIVA

904 Caribbean Drive
Sunnyvale, CA 94089 EE. UU.

LLAMADA GRATUITA (desde EE. UU.) +1.888.336.2743
TELÉFONO +1.408.541.4191
FAX +1.408.541.4192

SEDE CENTRAL EUROPEA

Vira Soleih
81470 Maurens-Scopont, Francia

TELÉFONO +33.563.82.53.00
FAX +33.563.82.53.01
CORREO ELECTRÓNICO cepheid@cepheideurope.fr

www.Cepheidinternational.com

© 2024 Cepheid. 3384-015

