

# Cepheid-ondersteuning op afstand

*Biedt een oplossing voor onmiddellijke, beveiligde en betrouwbare ondersteuning voor uw GeneXpert<sup>®</sup>-systemen*

## Ondersteuning op afstand

De webgebaseerde, hoogwaardige oplossing voor ondersteuning op afstand van Cepheid stelt de medewerkers van de technische ondersteuning (Technical Support Representatives of TSR's) van Cepheid in staat om ondersteuning van hoge kwaliteit te bieden via een beveiligde verbinding. De sessies voor ondersteuning op afstand van Cepheid worden opgezet met behulp van software voor ondersteuning op afstand van BeyondTrust,<sup>\*</sup> een betrouwbare leider op het vlak van Privileged Access Management.



### Wat ondersteuning op afstand biedt

- Online realtime ondersteuning via scherm delen
- Snel onderzoek naar en oplossing van problemen
- Training voor gebruikers op afstand door de applicatiespecialisten van Cepheid
- Online software-upgrade of -installatie



### Gebruiksvriendelijke ondersteuning op afstand

- Bel de klantenservice van Cepheid voor ondersteuning op afstand en een TSR zal een sessie-ID aanmaken en verstrekken.
- Zodra het sessie-ID door de klant in het webportaal is ingevoerd, wordt de sessie voor ondersteuning op afstand gestart.
- De TSR vraagt om het werkstation van het instrument op afstand over te nemen. Deze aanvraag moet worden goedgekeurd voordat de sessie kan worden voortgezet.
- De sessie voor ondersteuning op afstand kan op elk moment worden afgesloten. Er is een nieuw sessie-ID nodig om opnieuw verbinding te maken.



### Beveiligde ondersteuning op afstand

- Transport Layer Security TLS.1.3 met AES-256-bit encryptie.
- Veilige verbinding met de speciale cloudservers van Cepheid
- Toegang wordt alleen verleend aan bevoegde, getrainde Cepheid-professionals



### Compatibel met firewalls

- Een betrouwbare en veilige verbinding met behulp van een standaard uitgaande communicatie (HTTPS) op poort 443.



### Voordelen voor het laboratorium

- Vermindert het risico op downtime met snellere en efficiënte diagnostiek
- Betere herstelsnelheid dankzij reparatie op afstand
- Vergemakkelijkt het ophalen van loggegevens: overdracht via 'USB en e-mail' is niet meer nodig



## Veelgestelde vragen

### Heb ik toezicht op de toegang?

Ja, wanneer de TSR verbinding maakt met uw systeem, kunt u de activiteit van de TSR op uw systeem in real time volgen.

### Wordt er software geïnstalleerd op het werkstation van het instrument?

Er wordt een **tijdelijke applet** gedownload en uitgevoerd op het werkstation van het systeem om een veilige verbinding met de cloudservice van Cepheid tot stand te brengen. Zodra de sessie is beëindigd, wordt de applet verwijderd.

### Welke veranderingen aan ons netwerk zijn er nodig of zullen er nodig zijn?

Er is een uitgaande verbinding die verkeer op **HTTPS (poort 443) toestaat nodig**. De mogelijkheid om de software-applet te downloaden en uit te voeren is nodig om de verbinding te beveiligen.

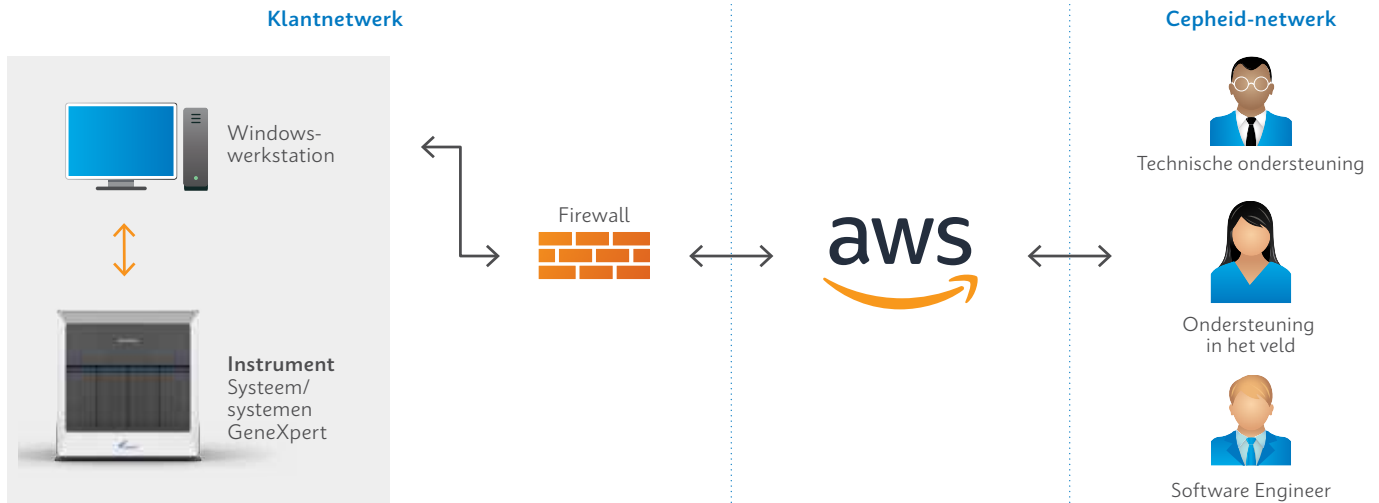
### Is er speciale training nodig om toegang te krijgen tot een probleemplossingsessie?

Tijdens het eerste gesprek met de klantenservice zal de TSR in real time aanwijzingen geven.

### Wie heeft toegang tot het werkstation van het systeem?

**Alleen bevoegde** TSR's van Cepheid hebben toegang tot het GeneXpert®-systeem via een sessie voor ondersteuning op afstand. Aangezien toegang **expliciet** moet worden verleend, heeft de TSR van Cepheid bovendien geen onbeheerde toegang tot het werkstation van het instrument.

## Schema voor Cepheid-ondersteuning op afstand



|                                   | URL   | IP             | Poorten | Regio             |
|-----------------------------------|---|----------------|---------|-------------------|
| Ondersteuning op afstand in de EU | <a href="https://eu-help.cepheid.com">https://eu-help.cepheid.com</a>                   | 35.180.237.156 | 443     | EMEA, Frankrijk   |
| Ondersteuning op afstand          | <a href="https://techsupport.help.cepheid.com">https://techsupport.help.cepheid.com</a> | 52.35.136.247  | 443     | Noord-Amerika, VS |

#### Literatuur:

\* BeyondTrust is een handelsmerk van BeyondTrust Software, Inc. Cepheid, het Cepheid-logo, GeneXpert en Xpert zijn handelsmerken van Cepheid, gedeponeerd in de VS en in andere landen.

CE-IVD. Medisch hulpmiddel voor *in-vitro*diagnostiek. Mogelijk niet in alle landen verkrijgbaar.

#### HOOFDKANTOOR

904 Caribbean Drive  
Sunnyvale, CA 94089, VS

GRATIS NUMMER +1.888.336.2743  
TELEFOON +1.408.541.4191  
FAX +1.408.541.4192

#### EUROPEES HOOFDKANTOOR

Vira Solelh  
81470 Maurens-Scopont, Frankrijk

TELEFOON +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 3384-01D

