

# Cepheid Remote-Support

*Bietet eine sofortige, sichere und zuverlässige Support-Lösung für GeneXpert® Systeme*

## Remote-Support

Die webbasierte, leistungsstarke Remote-Support-Lösung ermöglicht den Mitarbeitern des technischen Kundendiensts von Cepheid, qualitativ hochwertigen Support über eine sichere Verbindung zu leisten. Die Remote-Support-Sitzungen von Cepheid werden mit der Remote-Support-Software von BeyondTrust,\* einem führenden Anbieter für „Privileged Access Management“-Anwendungen aufgebaut.



### Der Remote-Support enthält

- Online-Echtzeit-Support durch Screen-Sharing (gemeinsame Bildschirmnutzung)
- Schnelle Problemuntersuchung und Fehlerbehebung
- Remote-Benutzerschulung mit Anwendungsspezialisten von Cepheid
- Online Software-Upgrade oder Einrichtung



### Einfach zu bedienender Remote-Support

- Rufen Sie für einen Remote-Support den Kundenservice von Cepheid an. Ein Mitarbeiter wird eine Sitzungs-ID generieren und Ihnen diese mitteilen.
- Sobald Sie die Sitzungs-ID in das Webportal eingegeben haben, startet die Remote-Support-Sitzung.
- Der Mitarbeiter des technischen Kundendiensts fordert den Fernzugriff auf die Workstation des Instruments an. Die Anfrage muss genehmigt werden, bevor die Sitzung fortgesetzt werden kann.
- Die Remote-Support-Sitzung kann jederzeit beendet werden. Es wird eine neue Sitzungs-ID benötigt, um die Verbindung erneut herzustellen.



### Sicherer Remote-Support

- Transport Layer Security TLS.1.3 mit AES-256-Bit-Verschlüsselung.
- Sichere Verbindung zu den dedizierten Cloud-Servern von Cepheid
- Zugang nur für autorisiertes, geschultes Cepheid-Fachpersonal



### Firewall-kompatibel

- Eine zuverlässige und sichere Verbindung über eine Standard-HTTPS-Ausgangskommunikation auf Port 443.



### Vorteile für das Labor

- Reduziert das Risiko von Ausfallzeiten und bietet schnelle und effiziente Diagnostik
- Verbessert Reparaturraten mit Remote-Reparatur
- Einfache Protokolldatenerfassung: Keine Übertragung über USB und E-Mail mehr erforderlich



## Häufig gestellte Fragen

### Q Kann ich den Zugriff überwachen?

A Ja. Wenn sich der Mitarbeiter des technischen Kundendiensts mit Ihrem System verbindet, können Sie seine Aktivitäten auf Ihrem System in Echtzeit verfolgen.

### Q Wird auf die Workstation des Instruments Software installiert?

A Ein **temporäres Applet** wird heruntergeladen und auf der Workstation des Instruments ausgeführt, um eine sichere Verbindung mit dem Cloud-Service von Cepheid herzustellen. Sobald die Sitzung beendet ist, wird das Applet entfernt.

### Q Welche Netzwerkänderungen sind/ werden erforderlich?

A Es ist eine ausgehende Verbindung erforderlich, die Datenverkehr über **HTTPS (Port 443) zulässt**. Das Software-Applet muss heruntergeladen und ausgeführt werden, um eine sichere Verbindung herzustellen.

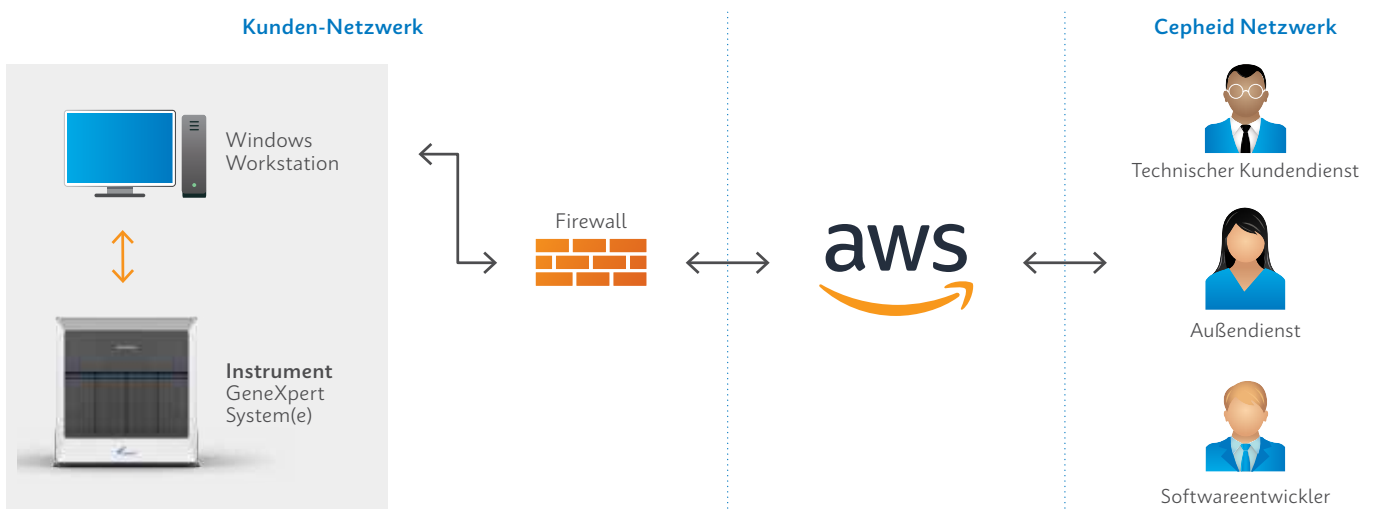
### Q Ist eine spezielle Schulung erforderlich, um auf eine Sitzung zur Fehlerbehebung zugreifen zu können?

A Während des ersten Anrufs beim Kundenservice gibt der Mitarbeiter des technischen Kundendiensts Anweisungen in Echtzeit.

### Q Wer kann auf die Workstation des Instruments zugreifen?

A **Nur autorisierte** Cepheid-Mitarbeiter des technischen Kundendiensts können über eine Remote-Support-Sitzung auf das GeneXpert® System zugreifen. Da der Zugriff **ausdrücklich** gewährt werden muss, hat der Mitarbeiter des technischen Kundendiensts von Cepheid außerdem keinen unbeaufsichtigten Zugriff auf die Workstation des Instruments.

## Cepheid Remote-Support-Diagramm



	URL	IP	Ports	Region
<b>Remote-Support in der EU</b>	<a href="https://eu-help.cepheid.com">https://eu-help.cepheid.com</a>	35.180.237.156	443	EMEA, Frankreich
<b>Remote-Support</b>	<a href="https://techsupport.help.cepheid.com">https://techsupport.help.cepheid.com</a>	52.35.136.247	443	Nordamerika, USA

### Referenzen:

\* BeyondTrust ist eine Marke der BeyondTrust Software, Inc. Cepheid, das Cepheid-Logo, GeneXpert und Xpert sind Marken von Cepheid, die in den USA und anderen Ländern eingetragen sind.

CE-IVD. *In-vitro*-Diagnostikum. Möglicherweise nicht in allen Ländern erhältlich.

### KONZERNZENTRALE

904 Caribbean Drive  
Sunnyvale, CA 94089, USA

GEBÜHRENFREI +1.888.336.2743  
TEL. +1.408.541.4191  
FAX +1.408.541.4192

### HAUPTNIEDERLASSUNG IN EUROPA

Vira Solelh  
81470 Maurens-Scopont, Frankreich

TEL. +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 3384-01G

