

Assistance à distance de Cepheid

Fournit une solution d'assistance instantanée, sécurisée et fiable pour les systèmes GeneXpert®

Assistance à distance

La solution très performante d'assistance à distance en ligne de Cepheid permet à nos représentants du support technique (RST) de fournir une assistance de haute qualité via une connexion sécurisée. Les sessions d'assistance à distance de Cepheid sont établies à l'aide d'un logiciel d'assistance à distance de BeyondTrust,* un leader de confiance en matière de gestion des accès privilégiés.



Ce que fournit l'assistance à distance

- Assistance en ligne en temps réel au moyen d'un partage d'écran
- Investigation et dépannage rapides des problèmes
- Formation des utilisateurs à distance avec les ingénieurs d'application de Cepheid
- Mise à niveau ou configuration du logiciel en ligne



Assistance à distance facile à utiliser

- Appelez l'équipe du service client de Cepheid pour obtenir une assistance à distance et un représentant du support technique (RST) générera et fournira un identifiant de session.
- Une fois que l'identifiant de session est saisi dans le portail Web par le client, la session d'assistance à distance démarre.
- Le RST demandera le contrôle à distance de l'ordinateur de l'instrument et la demande doit être approuvée avant que la session puisse avoir lieu.
- La session d'assistance à distance peut être clôturée à tout moment. Un nouvel identifiant de session sera nécessaire pour établir à nouveau une connexion.



Assistance à distance sécurisée

- Transport Layer Security TLS.1.3 avec chiffrement AES-256-bit.
- Connexion sécurisée aux serveurs cloud dédiés de Cepheid.
- Accès donné uniquement aux professionnels autorisés et formés de Cepheid.



Compatible avec un pare-feu

- Connexion fiable et sécurisée à l'aide d'une communication sortante HTTPS standard sur le port 443.



Avantages pour le laboratoire

- Réduction du risque de temps mort grâce à des diagnostics plus rapides et plus efficaces
- Amélioration des taux de réparation grâce à une réparation à distance
- Récupération simple des données du journal : le transfert par « USB et e-mail » n'est plus nécessaire



Foire aux questions

❓ Puis-je superviser l'accès ?

🗨️ Oui, lorsque le RST se connecte à votre système, vous pouvez suivre l'activité du RST sur votre système en temps réel.

❓ Un logiciel est-il installé sur l'ordinateur de l'instrument ?

🗨️ Une **applet temporaire** est téléchargée et exécutée sur l'ordinateur de l'instrument pour établir une connexion sécurisée avec le service cloud de Cepheid. Une fois la session terminée, l'applet est supprimée.

❓ Quels changements sont/devront être apportés au réseau ?

🗨️ Une connexion sortante autorisant le trafic sur **HTTPS (port 443) est requise**. La possibilité de télécharger et d'exécuter l'applet logiciel est nécessaire pour sécuriser la connexion.

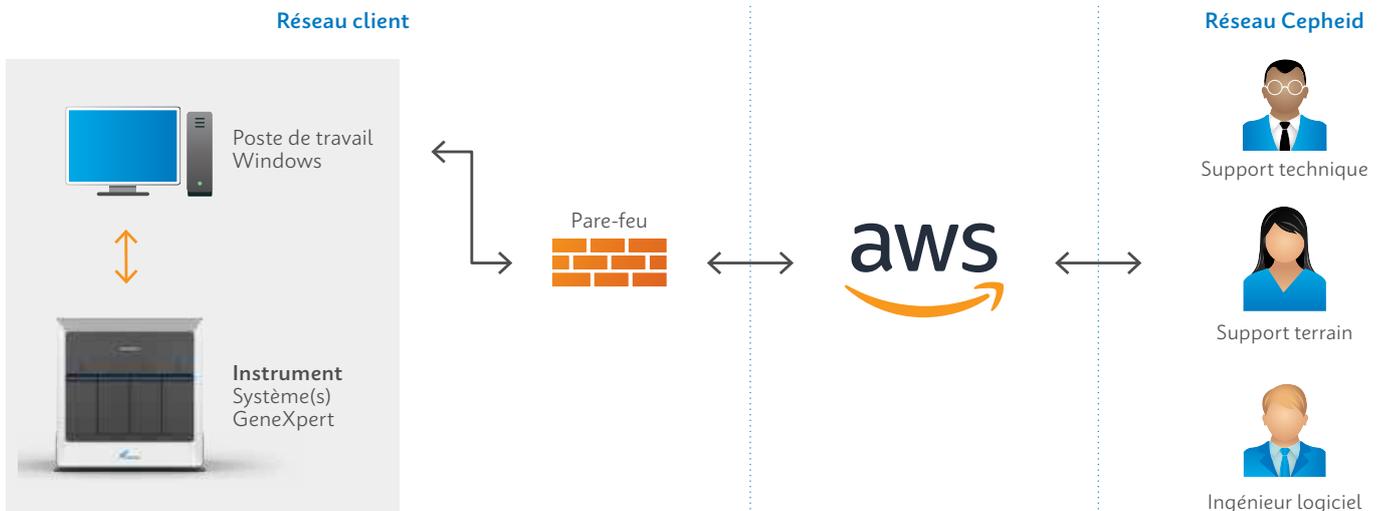
❓ Une formation spéciale est-elle nécessaire pour pouvoir accéder à une session de dépannage ?

🗨️ Pendant l'appel initial à l'équipe du service client, le RST fournira des consignes en temps réel.

❓ Qui peut accéder à l'ordinateur de l'instrument ?

🗨️ **Seuls** les RST de Cepheid **autorisés** peuvent accéder au système GeneXpert® via une session d'assistance à distance. En outre, étant donné que l'accès **doit être explicitement** accordé, le RST de Cepheid n'a pas d'accès sans surveillance à l'ordinateur de l'instrument.

Diagramme de l'assistance à distance de Cepheid



	URL	IP	Ports	Région
Assistance à distance UE	https://eu-help.cepheid.com	35.180.237.156	443	EMEA, France
Assistance à distance	https://techsupport.help.cepheid.com	52.35.136.247	443	Amérique du Nord, États-Unis

Références :

* BeyondTrust est une marque commerciale de BeyondTrust Software, Inc., Cepheid, le logo Cepheid, GeneXpert, et Xpert sont des marques commerciales de Cepheid enregistrées aux États-Unis et dans d'autres pays.

CE-IVD. Dispositif médical de diagnostic *in vitro*. Peut ne pas être disponible dans tous les pays.

SIÈGE SOCIAL

904 Caribbean Drive
Sunnyvale, CA 94089, États-Unis

APPEL GRATUIT +1.888.336.2743
TÉLÉPHONE +1.408.541.4191
FAX +1.408.541.4192

SIÈGE EUROPE

Vira Solelh
81470 Maurens-Scopont, France

TÉLÉPHONE +33.563.82.53.00
FAX +33.563.82.53.01
E-MAIL cepheid@cepheideurope.fr

www.Cepheidinternational.com

© 2024 Cepheid 3384-01F

