

# Удаленная поддержка со стороны компании Serheid

*Представляет собой быстрое, безопасное и надежное решение для клиентской поддержки системы GeneXpert®*

## Удаленная поддержка

Высокоэффективное веб-решение компании Serheid по удаленной поддержке позволяет представителям службы технической поддержки (Technical Support Representatives, TSR) компании Serheid предоставлять высококачественную поддержку, используя безопасное соединение. Сеансы удаленной поддержки Serheid проводятся с использованием программного обеспечения для удаленной поддержки BeyondTrust\* — надежного лидера в области управления привилегированным доступом.



### Что обеспечивает удаленная поддержка

- Поддержка в режиме реального времени через показ удаленного рабочего стола
- Быстрое расследование и устранение неисправностей
- Дистанционное обучение пользователей специалистами по приложениям компании Serheid
- Обновление или настройка программного обеспечения в режиме онлайн



### Удобная удаленная поддержка

- Обратитесь в службу поддержки клиентов компании Serheid за удаленной поддержкой, после чего TSR создаст и предоставит Вам идентификатор сеанса.
- После ввода клиентом этого идентификатора сеанса на веб-портале начинается сеанс удаленной поддержки.
- TSR запросит удаленное управление автоматизированным рабочим местом (APM) прибора, и до начала сеанса этот запрос должен быть утвержден.
- Сеанс удаленной поддержки может быть закрыт в любое время. Для повторного подключения потребуется новый идентификатор сеанса.



### Безопасная удаленная поддержка

- Используется технология Transport Layer Security TLS.1.3 с шифрованием AES-256-bit
- Безопасное подключение к выделенным облачным серверам компании Serheid
- Доступ предоставляется только уполномоченным и обученным специалистам компании Serheid



### Совместимость с брандмауэрами

- Обеспечивает надежное и безопасное соединение с использованием стандартного протокола внешней передачи данных HTTPS по порту 443.



### Преимущества лаборатории

- Снижает риск простоев благодаря более быстрой и эффективной диагностике
- Удаленный ремонт способствует снижению фиксированных ставок
- Простое извлечение данных из журнала: Передача данных «USB и электронная почта» больше не требуется



## Часто задаваемые вопросы

### Могу ли я контролировать доступ?

Да, когда TSR подключается к Вашей системе, Вы можете отслеживать активность TSR в Вашей системе в режиме реального времени.

### Устанавливается ли какое-либо программное обеспечение на рабочем месте прибора?

Для установления безопасного подключения к облачной службе компании Cepheid загружается **временная утилита апплет** и запускается на рабочем месте прибора. После завершения сеанса эта утилита удаляется.

### Какие изменения требуется/потребуется внести в конфигурацию сети?

Требуется исходящее соединение, допускающее трафик **по протоколу HTTPS (порт 443)**. Для обеспечения безопасности подключения необходима возможность загрузки и выполнения программного приложения.

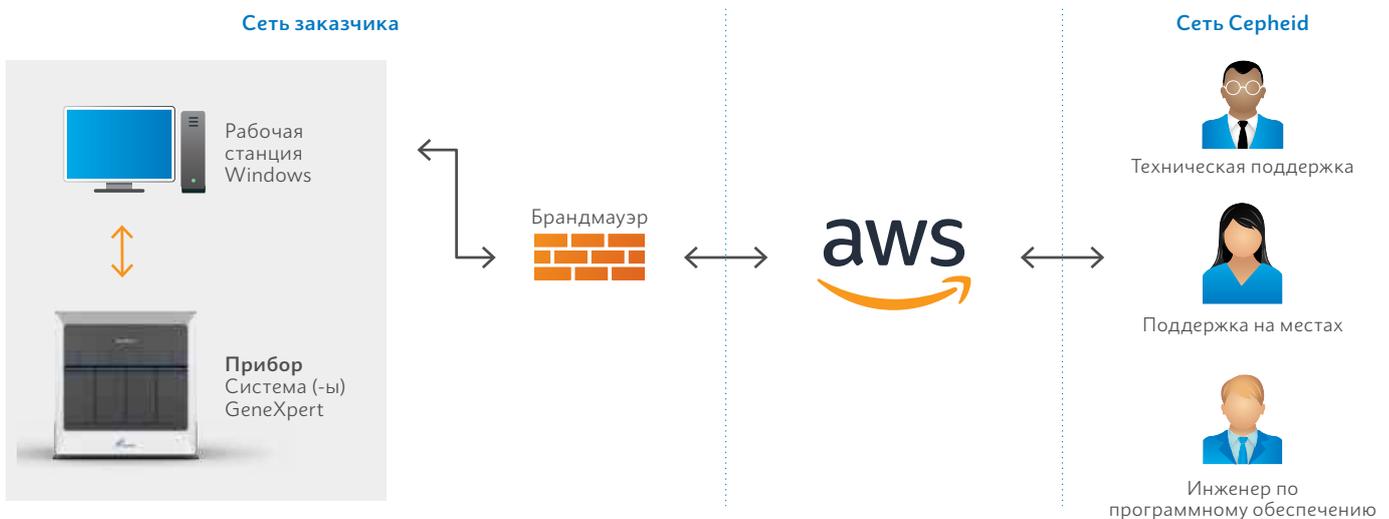
### Требуется ли специальное обучение для осуществления доступа к сеансу поиска и устранения неисправностей?

Во время первоначального звонка в службу поддержки клиентов TSR обеспечит направление в режиме реального времени.

### Кто может получить доступ к рабочему месту прибора?

Через сеанс удаленной поддержки **только авторизованные** TSR компании Cepheid могут получить доступ к системе GeneXpert®. Кроме того, поскольку доступ **должен быть явным образом** предоставлен, TSR компании Cepheid не имеет неограниченного доступа к рабочему месту прибора.

## Схема удаленной поддержки со стороны компании Cepheid



	URL-АДРЕС	IP	Порты	Регион
Удаленная поддержка в ЕС	<a href="https://eu-help.cepheid.com">https://eu-help.cepheid.com</a>	35.180.237.156	443	Юрисдикции Европейского агентства лекарственных средств (ЕМЕА), Франция
Удаленная поддержка	<a href="https://techsupport.help.cepheid.com">https://techsupport.help.cepheid.com</a>	52.35.136.247	443	Страны Северной Америки, США

### Справочная литература:

\* BeyondTrust является товарным знаком компании BeyondTrust Software, Inc. Cepheid, логотип Cepheid, GeneXpert и Xpert являются товарными знаками компании Cepheid, зарегистрированными в США и других странах.

CE-IVD. Медицинское изделие для диагностики *in vitro*. Может не поставляться в некоторые страны.

### КОРПОРАТИВНЫЕ ГОЛОВНЫЕ ОФИСЫ

904 Caribbean Drive  
Sunnyvale, CA 94089 USA

БЕСПЛАТНЫЙ ТЕЛ: +1.888.336.2743  
ТЕЛ: +1.408.541.4191  
ФАКС: +1.408.541.4192

### ЕВРОПЕЙСКИЙ ГОЛОВНОЙ ОФИС

Vira Solelh  
81470 Maurens-Scopont France

ТЕЛ: +33 563 82 53 00  
ФАКС: +33 563 82 53 01  
ЭЛ. ПОЧТА: [cepheid@cepheideurope.fr](mailto:cepheid@cepheideurope.fr)

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

© Cepheid, 2024 г. 3384-01R

