

Dell SupportAssist para PC y tabletas

Guía del usuario



Notas, precauciones y advertencias

 **NOTA:** Una NOTA señala información importante que lo ayuda a hacer un mejor uso de su producto.

 **PRECAUCIÓN:** Una PRECAUCIÓN indica un potencial daño al hardware o pérdida de datos y le informa cómo evitar el problema.

 **ADVERTENCIA:** Una señal de ADVERTENCIA indica la posibilidad de sufrir daño a la propiedad, heridas personales o la muerte.

Copyright © 2017 Dell Inc. o sus subsidiarias. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus subsidiarias. Puede que otras marcas comerciales sean marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

1 Introducción.....	5
Novedades de esta versión.....	5
Características clave.....	5
Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell.....	6
Recursos adicionales de Dell SupportAssist.....	8
2 Primeros pasos.....	9
Requisitos mínimos del sistema.....	9
Instalación de SupportAssist.....	10
Ventana SupportAssist.....	10
Selección de su idioma preferido.....	11
Registro de SupportAssist.....	11
Creación de una nueva Mi cuenta de Dell.....	12
Inicio de sesión con su cuenta de redes sociales.....	12
Actualización de la información de contacto y envío.....	12
Inicio de sesión con una cuenta diferente.....	13
Detalles del sistema.....	13
Programación de análisis de hardware y software.....	14
3 Creación de solicitud de asistencia y detección de problemas.....	15
Piezas que se pueden enviar.....	15
Comprobación del estado del hardware.....	15
Estado del hardware.....	16
Creación de solicitudes de asistencia para problemas detectados durante un análisis.....	16
Página Detalles del problema.....	17
Página Resumen del problema.....	17
Creación de solicitudes de asistencia para problemas que no se han detectado durante un análisis.....	18
Contacto mediante chat.....	19
Visualización de los detalles de una solicitud de asistencia.....	19
Cierre de solicitudes de asistencia.....	19
4 Optimizar mi sistema.....	20
Limpieza de archivos.....	20
Ajuste del rendimiento del sistema.....	20
Optimización de la red.....	21
Eliminación de virus y malware.....	21
Ejecución de todas las optimizaciones del sistema.....	21
Mosaico Optimización del sistema.....	22
Activación de la optimización automática.....	22
Desactivación de la optimización automática.....	23
5 DellConnect.....	24

6 Controladores y descargas.....	25
Clasificación de importancia de los controladores.....	25
Instalación de las actualizaciones de controladores y firmware.....	25
Reversión de las actualizaciones de controladores y firmware.....	26
7 Solución de problemas.....	27
8 Historial.....	28
9 Obtener asistencia.....	29
10 Notificación de garantía.....	30
11 Desinstalación SupportAssist	31
12 Preguntas frecuentes.....	32



Introducción

Dell SupportAssist para PC y tabletas automatiza la asistencia de Dell mediante la identificación proactiva de problemas de hardware y software en el sistema. En función de su plan de los servicios de Dell, SupportAssist también automatiza la creación de solicitudes de asistencia para problemas detectados durante análisis manuales. Para obtener más información sobre las capacidades de SupportAssist disponibles para los diferentes planes de servicios, consulte [Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell](#)

ⓘ | NOTA: En este documento, el término sistema hace referencia a equipos portátiles, de escritorio y tabletas de Dell.

SupportAssist también le permite realizar optimizaciones del sistema como la limpieza de archivos, optimización de la red, ajuste del rendimiento del sistema y eliminación de virus y malware.

SupportAssist recopila y envía la información del sistema necesaria de forma segura al servicio de asistencia técnica de Dell para analizar y resolver los problemas del sistema. La información recopilada permite a Dell ofrecerle una experiencia de asistencia mejorada más rápida y eficaz.

SupportAssist es compatible con los siguientes sistemas Dell:

- Equipos portátiles y de escritorio
 - Inspiron
 - XPS
 - Alienware
 - Latitud
 - Vostro
 - Guía del usuario de
 - Precision
- Tabletetas
 - Venue

Este documento proporciona información sobre la instalación y uso de SupportAssist.

Temas:

- [Novedades de esta versión](#)
- [Características clave](#)
- [Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell](#)
- [Recursos adicionales de Dell SupportAssist](#)

Novedades de esta versión

- Realice optimizaciones del sistema como la limpieza de archivos, optimización de la red, ajuste del rendimiento y eliminación de virus y malware.
- Solucione problemas mediante las instrucciones paso a paso disponibles.
- Vea los detalles de las tareas de optimización del sistema y solución de problemas que se han realizado en los últimos 60 días.

Características clave

- **Comprobación de hardware:** realice análisis programados y manuales para identificar problemas de hardware, en caso de haberlos.



- **Optimizar mi sistema:** limpie archivos temporales, optimice la conectividad de red, ajuste el rendimiento del sistema y elimine virus y malware.
- **Controladores y descargas:** reciba notificaciones e instale los controladores y descargas para mantener el sistema actualizado.
- **Obtener asistencia:** en función de su plan de los servicios de Dell, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell a través de correo electrónico, chat o teléfono para obtener ayuda.
- **Solución de problemas:** resuelva problemas mediante las instrucciones paso a paso disponibles.

Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell

SupportAssist detecta y notifica de forma proactiva sobre problemas de hardware y software que pueda experimentar el sistema. En función del plan de los servicios de Dell, SupportAssist automatizará y facilitará su interacción con el servicio de asistencia técnica de Dell.

La siguiente tabla resume las capacidades de SupportAssist disponibles para los sistemas con planes de servicios Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus y Premium Support Plus activos.

Tabla 1. Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell

Capacidades de SupportAssist	Descripción	Planes de los servicios de Dell				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
Programación de análisis de hardware y software	Puede programar análisis de hardware y software en función de sus preferencias. SupportAssist llevará a cabo los análisis de acuerdo con el programa.	✓	✓	✓	✓	✓
Notificaciones de problemas detectados durante un análisis manual y envío de piezas automático ¹	Si se ha creado una solicitud de asistencia para resolver un problema, se le enviará una alerta. Si se detecta un problema con piezas cubiertas por la garantía, se le solicitará que confirme su dirección de envío para proceder al envío de la pieza de repuesto.	✓	✓	✓	✓	✓
Limpieza manual de archivos	Puede borrar archivos temporales y redundantes, así como otros archivos no deseados del sistema.	✓	✓	✓	✓	✓
Ajuste manual del rendimiento del sistema	Puede ajustar la configuración de energía, archivos de registro y asignaciones de memoria para ajustar el rendimiento del sistema.	✓	✓	✓	✓	✓
Optimización manual de la conectividad de red	Puede ajustar la configuración del sistema para optimizar la conectividad de red y tener una red fiable y eficiente.	✓	✓	✓	✓	✓
Solución de problemas del sistema	Puede buscar y solucionar problemas si sigue los pasos que se indican en la página de solución de problemas.	✓	✓	✓	✓	✓
Auto-envío de piezas mediante análisis del sistema automatizados ¹	Si se detecta un problema con piezas cubiertas por la garantía, se le solicitará que confirme su dirección de envío para proceder al envío de la pieza de repuesto.	✗	✓	✓	✓	✓
Creación automatizada de	Si se detecta un problema durante un análisis automatizado, se creará una solicitud de	✗	✓	✓	✓	✓

Capacidades de SupportAssist	Descripción	Planes de los servicios de Dell				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
solicitudes de asistencia ¹	asistencia automáticamente y un agente del servicio de asistencia técnica se pondrá en contacto con usted para informarle sobre la solución.					
Creación manual de solicitudes de asistencia	Si cree que existe un problema que SupportAssist no ha detectado, puede crear una solicitud de asistencia manualmente.	✗	✓	✓	✓	✓
Chat con el servicio de asistencia técnica de Dell ²	Puede conversar con un agente del servicio de asistencia técnica de Dell después de crear una solicitud de asistencia.	✗	✓	✓	✓	✓
Solicitud de asistencia in situ para sustituir una pieza autoreemplazable ³	Puede solicitar ayuda del servicio de asistencia técnica de Dell para sustituir una pieza autoreemplazable en sus instalaciones.	✗	✓	✓	✓	✓
Eliminación manual de virus y malware ⁴	Puede eliminar los virus y malware del sistema si aísla y elimina los archivos infectados.	✗	✗	✗	✓	✓
Detección predictiva de un problema y creación de una solicitud de asistencia para la prevención de fallas ⁵	Si se identifica una pieza con un posible error, se le enviará una alerta. SupportAssist abre una solicitud de asistencia y el servicio de asistencia técnica de Dell se pone en contacto con usted para enviar la pieza de repuesto.	✗	✗	✗	✓	✓
Notificación de problemas de optimización del sistema identificados en análisis programados	Después de un análisis de software programado, se le notificarán los problemas de software detectados durante el análisis en el mosaico Notificaciones .	✗	✗	✗	✓	✓
Optimización automática del sistema ⁴	Puede configurar SupportAssist para que optimice automáticamente el sistema tras la realización de un análisis de software programado.	✗	✗	✗	✓	✓
Especificación del horario de contacto preferido	Puede proporcionar su horario de contacto preferido. Un agente del servicio de asistencia técnica se pondrá en contacto con usted durante las horas especificadas solamente.	✗	✓	✗	✗	✓

1 Para planes de los servicios Basic, la asistencia para el envío de piezas y la creación de solicitudes de asistencia dependen de las políticas operacionales de Dell.

2 La funcionalidad de chat solo está disponible para las solicitudes de asistencia que se crean para piezas que no se envían y la disponibilidad de la asistencia mediante chat varía según la región y la hora.

3 La asistencia in situ para sustituir una pieza autoreemplazable solo está disponible en algunas regiones.



4 La función de eliminación de virus y malware no está disponible en ciertas regiones como, por ejemplo, China.

5 La detección de fallas en el análisis predictivo incluye discos duros, unidades de disco duro, baterías, térmicas y ventiladores de escritorio.

Recursos adicionales de Dell SupportAssist

Además de esta guía, también puede consultar los siguientes recursos:

- El portal en línea *Comunidad de Dell SupportAssist* en Dell.com/SupportAssistGroup. Este portal proporciona información sobre las funciones y capacidades de SupportAssist, blogs, preguntas frecuentes y otros documentos técnicos.
- La [lista de reproducción](#) *SupportAssist para PC y tabletas (administración de dispositivos personales)* en YouTube proporciona tutoriales en vídeo sobre las tareas que se pueden realizar con SupportAssist.
- El portal en línea *TechDirect* en TechDirect.com. Este portal proporciona información sobre cómo registrar su empresa y administrar alertas de SupportAssist, así como asistencia técnica y las solicitudes de piezas de envío automático.



Primeros pasos

SupportAssist puede estar preinstalado en el sistema. Si SupportAssist viene preinstalado, podrá abrirlo si navega por sus aplicaciones. Si no está preinstalado, siga las instrucciones que se indican en este capítulo para instalar y registrar SupportAssist.


Temas:

- [Requisitos mínimos del sistema](#)
- [Instalación de SupportAssist](#)
- [Ventana SupportAssist](#)
- [Selección de su idioma preferido](#)
- [Registro de SupportAssist](#)
- [Actualización de la información de contacto y envío](#)
- [Inicio de sesión con una cuenta diferente](#)
- [Detalles del sistema](#)
- [Programación de análisis de hardware y software](#)

Requisitos mínimos del sistema

La siguiente tabla indica los requisitos mínimos del sistema para instalar y utilizar SupportAssist.

Tabla 3. Requisitos mínimos del sistema

Detalles	Requisitos
Sistema operativo  NOTA: SupportAssist es compatible con sistemas operativos de 32 y 64 bits.	Equipos portátiles y de escritorio: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 • Microsoft Windows 8 • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Tabletas: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Dell Edge Gateways: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSC (solo 64 bits) Dell Embedded Box PCs: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (solo 64 bits) • Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (solo 64 bits) • Microsoft Windows 7 Professional (solo 64 bits) • Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (solo 64 bits) • Microsoft Windows 10 Professional (solo 64 bits)

Detalles	Requisitos
	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (solo 64 bits)
Software	Microsoft .NET Framework 4.5 o posterior ⓘ NOTA: Si no tiene Microsoft .NET Framework 4.5 o posterior instalado, SupportAssist instalará Microsoft .NET Framework 4.6.2 en el sistema.
Explorador web	Internet Explorer 10 o posterior
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> Memoria (RAM): 2 GB Espacio libre de disco duro: 2 GB
Red	Conectividad a Internet
Puertos de red	<ul style="list-style-type: none"> 5700: para abrir la interfaz de usuario de SupportAssist 9012: para la comunicación con Dell

Instalación de SupportAssist

Prerrequisitos

- El sistema debe cumplir con los requisitos mínimos para instalar y utilizar SupportAssist. Para obtener más información, consulte [Requisitos mínimos del sistema](#).
- Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Pasos

- Visite Dell.com/SupportAssist y descargue el archivo de instalación SupportAssist para PC y tabletas.

El archivo **aulauncher.exe** está descargado.

- Haga doble clic en el archivo **aulauncher.exe**.

Se descarga el paquete del instalador correspondiente. Al terminar la descarga, la instalación de SupportAssist comenzará automáticamente.

ⓘ | NOTA: La aplicación del agente de SupportAssist se descarga e instala automáticamente al terminar la instalación de SupportAssist. El agente de SupportAssist supervisa el sistema en busca de problemas de hardware o software, si los hubiera.

- Abra SupportAssist.

Aparece la ventana de **SupportAssist**.

- Lea la información de **Uso compartido de la información del sistema Dell** y **Actualización automática** y, a continuación, haga clic en **Listo**.

ⓘ | NOTA: En Configuración > Privacidad, las casillas de verificación Permiso que mi sistema reciba estas actualizaciones y alertas y Permiso que Dell recopile la etiqueta de servicio y otros datos de uso del sistema como se describe más arriba están preseleccionadas. Si anula la selección de la casilla de verificación Permiso que mi sistema reciba estas actualizaciones y alertas, deberá actualizar SupportAssist manualmente.

Ventana SupportAssist

La ventana SupportAssist le permite disfrutar de las distintas funciones disponibles en SupportAssist. Al abrir SupportAssist en su sistema, se muestra la ventana SupportAssist.

En el panel izquierdo se muestra la siguiente información:

- Imagen del sistema y número de modelo
- Etiqueta de servicio**

- **Código de servicio rápido**
- **Garantía**

En el panel derecho se muestran los siguientes mosaicos:

- **Notificaciones**
- **Comprobación de hardware**
- **Optimizar mi sistema**
- **Obtener asistencia**
- **Controladores y descargas**
- **Información sobre el sistema**

Selección de su idioma preferido

SupportAssist está disponible en 24 idiomas. De manera predeterminada, SupportAssist se establece en inglés en el sistema. Después de instalar SupportAssist en el sistema, podrá cambiar el idioma de acuerdo con sus preferencias.

- 1 Abra SupportAssist.
- 2 En el encabezado, haga clic en el menú desplegable de idioma y seleccione el idioma que desee. Por ejemplo, **Inglés**.
- 3 En la ventana emergente, haga clic en **Aceptar**.
SupportAssist se reinicia con el idioma preferido.

Registro de SupportAssist

Prerequisito

El sistema debe disponer de una conexión a Internet activa.

Acerca de esta tarea

Registrar SupportAssist le permite recibir las capacidades de asistencia automatizada disponibles según el plan de servicios del sistema.

Pasos

- 1 Abra SupportAssist.
 - 2 Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en el mosaico **Notificaciones** de la ventana SupportAssist. En la ventana **Notificaciones**, haga clic en la ficha **Registrar ahora** y, a continuación, en **Registrar**.
 - Haga clic en el mosaico **Optimizar mi sistema** de la ventana SupportAssist. En la ventana **Optimizar mi sistema**, haga clic en **Registrar**.
- NOTA:** Si no los ha aceptado, se mostrarán los términos y condiciones de SupportAssist. Acepte los términos y condiciones, haga clic en **Listo** y, a continuación, en **Registrar**.
- NOTA:** Si SupportAssist no puede conectarse a Internet, se muestra el mensaje de error correspondiente. Puede hacer clic en los vínculos de solución de problemas que se muestran debajo del mensaje de error para solucionar el problema.
- 3 En la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, realice una de las acciones siguientes:
 - Si ya tiene una Mi cuenta de Dell, introduzca las credenciales de dicha cuenta y haga clic en **Iniciar sesión**.
 - Si no dispone de una Mi cuenta de Dell, cree una para iniciar sesión. Para obtener más información, consulte [Creación de una nueva Mi cuenta de Dell](#).
 - Inicie sesión con su cuenta de redes sociales. Para obtener más información, consulte [Inicio de sesión con su cuenta de redes sociales](#).

Se muestra la página **Contacto y dirección de envío**.

- 4 Introduzca su información de contacto y los detalles de envío en los campos correspondientes.
- 5 Seleccione una de las siguientes opciones como método de contacto preferido:
 - **Correo electrónico**



· Teléfono

6 Seleccione su horario de contacto preferido.


① **NOTA:** El horario de contacto preferido solo se aplica a sistemas con un plan de servicios de Premium Support o Premium Support Plus activo en los EE. UU. o Canadá.

7 Si desea agregar un contacto secundario, seleccione **Agregar contacto secundario** e introduzca los detalles en los campos correspondientes.

8 Si desea que SupportAssist cree solicitudes de asistencia automáticamente, seleccione **Crear solicitudes de asistencia automáticamente**.

① **NOTA:** La capacidad de creación automática de solicitudes de asistencia solo está disponible en sistemas con un plan de servicios de ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support o Premium Support Plus activo.

9 Haga clic en **Listo**.

- Si los detalles de envío no son correctos, aparecerá un elemento emergente. Si desea corregir la información, haga clic en **Actualizar y terminar**, o bien en **Ignorar** para cerrar el elemento emergente y continuar con el proceso.
- Si los detalles de envío son correctos, se mostrará la página principal de **Optimizar mi sistema**. Se muestran el nombre, los apellidos y un icono de  en el área de encabezado.

Creación de una nueva Mi cuenta de Dell

1 En la sección **Crear una cuenta** de la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, introduzca el nombre, los apellidos, la dirección de correo electrónico y la contraseña en los campos correspondientes.

① **NOTA:** La contraseña debe contener un mínimo de seis caracteres e incluir al menos una letra y un número.

2 Vuelva a introducir la contraseña.

3 Haga clic en **Crear cuenta**.

Se crea una Mi cuenta de Dell y se inicia sesión en SupportAssist.

Inicio de sesión con su cuenta de redes sociales

Prerrequisitos

Debe tener una cuenta válida en cualquiera de las siguientes plataformas de redes sociales:

- Facebook
- Google Plus
- LinkedIn
- Twitter

Pasos

1 En la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, haga clic en el icono de la red social correspondiente.

2 En la página de inicio de sesión de la red social, introduzca el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.

3 Haga clic en **Iniciar sesión**.

Se crea una nueva Mi cuenta de Dell con las credenciales que ha introducido para iniciar sesión con su cuenta de redes sociales.

Actualización de la información de contacto y envío

Acerca de esta tarea

Después de registrar SupportAssist, puede editar la información de contacto y envío que proporcionó durante el registro. Si desea editar el nombre, los apellidos y la dirección de correo electrónico, deberá anular el registro y volver a realizarlo. Para obtener más información, consulte [Inicio de sesión con una cuenta diferente](#).

Pasos

1 Abra SupportAssist y haga clic en el mosaico **Optimizar mi sistema**.

- Aparece la página principal de **Optimizar mi sistema**.
- Haga clic en el nombre de usuario que se muestra en el área de encabezado y, a continuación, en **Detalles de la cuenta**. Se muestra la página **Contacto y dirección de envío**.
 - Edite los detalles que necesite y haga clic en **Listo**.
 - Si los detalles de envío no son correctos, aparecerá un elemento emergente. Si desea corregir la información, haga clic en **Actualizar y terminar**.
 - Si los detalles de envío son correctos, se mostrará la página principal de **Optimizar mi sistema**.

Inicio de sesión con una cuenta diferente

Acerca de esta tarea

Puede anular el registro de SupportAssist y volver a registrarlo si inicia sesión con una cuenta diferente. Al iniciar sesión con una cuenta diferente, no podrá acceder a sus detalles de dirección de envío y contacto anteriores.

Pasos

- Abra SupportAssist y haga clic en el mosaico **Optimizar mi sistema**. Aparece la página principal de **Optimizar mi sistema**.
- Haga clic en el nombre de usuario que se muestra en el área de encabezado y, a continuación, en **Iniciar sesión con una cuenta diferente**.
- En la ventana emergente, haga clic en **Continuar**.

NOTA: Cuando haga clic en Continuar, SupportAssist anulará el registro del perfil de usuario actual y eliminará el acceso a la información de contacto y detalles de envío guardados.

Aparece la página principal de **Optimizar mi sistema** y se muestra el vínculo para registrarse debajo del encabezado.

Detalles del sistema

En la página principal de **Optimizar mi sistema**, si apunta al número de modelo del sistema o la etiqueta de servicio que se muestra debajo del encabezado, aparecerán la imagen del sistema y sus detalles. La siguiente tabla describe los detalles del sistema que se muestran:

Tabla 4. Detalles del sistema

Campo	Descripción
Tipo de plan de servicios	El tipo de plan de servicios de Dell y su fecha de caducidad. NOTA: Cuando su plan de servicios caduque, el tipo de plan de servicios y la fecha de caducidad se mostrarán en color rojo.
Etiqueta de servicio	El identificador único del sistema. La etiqueta de servicio es una secuencia alfanumérica.
Código de servicio rápido	La secuencia numérica que puede utilizarse durante una ayuda telefónica automatizada. Por ejemplo, 987-674-723-2.
Memoria	La RAM instalada en el sistema. Por ejemplo, 16 GB.
Procesador	El tipo de procesador instalado en el sistema. Por ejemplo, Intel Core i5 6200U
Sistema operativo	El sistema operativo que se está ejecutando en el sistema. Por ejemplo, Microsoft Windows 10 Enterprise.



Programación de análisis de hardware y software

Acerca de esta tarea

SupportAssist le permite programar un análisis de hardware y software en su sistema. Puede seleccionar la frecuencia, el día y la hora en que desea ejecutar el análisis.

Pasos

- 1 Haga clic en el icono de configuración que se muestra el área de encabezado de la ventana SupportAssist.
- 2 En la ventana **Configuración de SupportAssist**, haga clic en la pestaña **Comprobación**.
- 3 En la sección **Análisis programado**, seleccione **Habilitar análisis programado**.
Se activan los campos de frecuencia, día y hora.
- 4 Seleccione la frecuencia, día y hora en que desea ejecutar el análisis de hardware y software.
- 5 Haga clic en **Listo**.

NOTA: SupportAssist realiza una exploración programada solo cuando el sistema está conectado a una toma de corriente eléctrica y el sistema no está en uso durante el inicio de la exploración programada.

Creación de solicitud de asistencia y detección de problemas

SupportAssist le ayuda a supervisar el sistema de forma proactiva y periódica en busca de problemas de hardware o software. Si se detecta un problema en el sistema, SupportAssist le permitirá crear una solicitud de asistencia para el servicio de asistencia técnica de Dell. En función del plan de servicios del sistema, SupportAssist automatizará la creación de solicitudes.

NOTA: La capacidad de creación automática de solicitudes de asistencia no está disponible en sistemas con una garantía caducada.

Temas:

- [Piezas que se pueden enviar](#)
- [Comprobación del estado del hardware](#)
- [Creación de solicitudes de asistencia para problemas detectados durante un análisis](#)
- [Creación de solicitudes de asistencia para problemas que no se han detectado durante un análisis](#)
- [Contacto mediante chat](#)
- [Visualización de los detalles de una solicitud de asistencia](#)
- [Cierre de solicitudes de asistencia](#)

Piezas que se pueden enviar

Cuando SupportAssist detecte un problema, se le podrá enviar una pieza de repuesto de manera automática en función del plan de los servicios de Dell del sistema.

Las siguientes piezas se pueden enviar de manera automática:

- Unidad de disco duro
- Memoria
- Unidad óptica
- Teclado
- Mouse
- Batería
- Adaptador gráfico

Comprobación del estado del hardware

Acerca de esta tarea

SupportAssist le permite ejecutar análisis de hardware programados o manuales. Si se detecta un problema de hardware, se indicará en el mosaico **Estado del hardware**. La indicación del mosaico **Estado del hardware** depende de la gravedad del problema de hardware.

NOTA: El mosaico Estado del hardware solo indica los problemas de hardware que se detectan durante siete días. Si no crea una solicitud de asistencia para el problema en esos siete días, el indicador se eliminará automáticamente.









Pasos

- 1 Abra SupportAssist.
- 2 En la ventana **SupportAssist**, haga clic en el mosaico **Optimizar mi sistema**.
Aparece la página principal de **Optimizar mi sistema**.
- 3 Compruebe la indicación del mosaico **Estado del hardware**. Para obtener más información, consulte [Estado del hardware](#).

Estado del hardware

La siguiente tabla describe los diferentes estados que se indican en el mosaico **Estado del hardware**.

Tabla 5. Indicadores de estado del mosaico Estado del hardware

Ícono de estado	Icono del sistema	Estado	Descripción
  NOTA: Se muestra la fecha del último análisis de hardware.		Normal	No se han detectado problemas de hardware.
 		Advertencia	Se ha detectado un problema de hardware en algún componente que no es la memoria del sistema o las unidades de disco duro.
 		Crítico NOTA: Si se detecta un problema de hardware crítico, los mosaicos de optimización del sistema se desactivarán hasta que se resuelva el problema y se cierre la solicitud de asistencia.	Se ha detectado un problema de hardware en la memoria del sistema o las unidades de disco duro.

Creación de solicitudes de asistencia para problemas detectados durante un análisis

Acerca de esta tarea

Si se detecta un problema de hardware durante un análisis programado o manual, se indicará en el mosaico **Estado del hardware** de la página principal de **Optimizar mi sistema**. La indicación del mosaico **Estado del hardware** depende de la gravedad del problema detectado. Para obtener más información, consulte [Estado del hardware](#). Cuando se indica un problema de hardware, puede crear una solicitud de asistencia para enviar el problema al servicio de asistencia técnica de Dell.


Pasos

- 1 Abra SupportAssist y haga clic en el mosaico **Optimizar mi sistema**.
Aparece la página principal de **Optimizar mi sistema**.
- 2 Haga clic en **Solucionar ahora**.

NOTA: Si se muestra el estado **Aviso**, puede hacer clic en **Solucionar más tarde** y crear una solicitud de asistencia más adelante. Si hace clic en **Solucionar más tarde**, se activan los mosaicos de optimización del sistema.

Se muestra la página de detalles del problema. Para obtener más información sobre la página de detalles del problema, consulte [Página Detalles del problema](#)

- 3 Haga clic en **Siguiente**.
 - Si no ha aceptado los términos y condiciones de SupportAssist, se muestra la página Términos y condiciones.
 - Si el sistema no dispone de una conexión a Internet activa, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
 - Si ya ha registrado SupportAssist, se mostrarán la dirección de contacto y la información de envío.


 **NOTA:** Si desea actualizar la información de contacto y la dirección de envío, haga clic en **Editar** y realice los cambios pertinentes.

 - Si no ha registrado SupportAssist, se muestra la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell.
- 4 Si se muestra la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, registre SupportAssist y haga clic en **Finalizar**. Para obtener más información, consulte [Registro de SupportAssist](#).
Se muestra la página de resumen del problema. Para obtener más información sobre los detalles que se muestran en la página de resumen del problema, consulte [Página de resumen del problema](#).
- 5 Haga clic en **Listo**.
Aparece la página principal de **Optimizar mi sistema** y se muestra el estado **Solicitud de asistencia abierta** en el mosaico **Estado del hardware**.

Página Detalles del problema

La siguiente tabla describe la información que se muestra en la página de detalles del problema.

Tabla 6. Página Detalles del problema

Información	Descripción
Imagen del sistema	La imagen del sistema.
Etiqueta de servicio	El identificador único del sistema. La etiqueta de servicio es una secuencia alfanumérica.
Garantía	El tipo de plan de servicios y su fecha de caducidad.
Problema	Los detalles del problema para el que se crea la solicitud de asistencia.
Solution	La solución recomendada.
Casilla de verificación  NOTA: La opción Deseo recibir asistencia en el sitio se muestra únicamente para los sistemas que cuentan con planes de los servicios de Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport o ProSupport Plus activos.	Si desea que un técnico de Dell le ayude a sustituir un componente del sistema, seleccione Deseo recibir asistencia in situ .

Página Resumen del problema

La siguiente tabla describe la información que se muestra en la página de resumen del problema.

Tabla 7. Página Resumen del problema

Información	Descripción
Imagen del sistema	La imagen del sistema.
Etiqueta de servicio	El identificador único del sistema. La etiqueta de servicio es una secuencia alfanumérica.
Garantía	El tipo de plan de servicios y su fecha de caducidad.



Información	Descripción
Problema	Los detalles del problema para el que se crea la solicitud de asistencia.
Solicitud de asistencia número	El número de solicitud de asistencia del problema.

① **NOTA:** En función de su plan de servicios, podrá ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell por teléfono, correo electrónico o chat. Para obtener más información sobre las capacidades de SupportAssist disponibles para los diferentes planes de los servicios de Dell, consulte [Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell](#).

Creación de solicitudes de asistencia para problemas que no se han detectado durante un análisis

Acerca de esta tarea

En función del plan de servicios del sistema, podrá crear solicitudes de asistencia para problemas de hardware o software que no haya detectado SupportAssist. Para obtener más información sobre las capacidades de SupportAssist disponibles para los diferentes planes de los servicios de Dell, consulte [Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell](#).

Pasos

1 Realice una de las siguientes acciones:

- Abra SupportAssist, haga clic en el mosaico **Obtener asistencia** y, a continuación, en **Abrir una solicitud de asistencia**.
- Abra SupportAssist, haga clic en el mosaico **Optimizar mi sistema**, luego en la ficha **Obtener asistencia** y, por último, en **Crear solicitud de asistencia**.

Si no se ha realizado ningún análisis en las últimas 24 horas, aparece un mensaje en el que se indica que se va a ejecutar un análisis.

2 Haga clic en **Continuar** para iniciar el análisis.

① **NOTA:** Si cancela el análisis, no podrá crear una solicitud de asistencia. No obstante, cuando SupportAssist realiza la transformación del video y la prueba de iluminación, varios gráficos se muestran y no puede realizar cualquier acción en el sistema.

Si no se detectan problemas, se muestra la página Solicitud de asistencia.

① **NOTA:** Si se detecta un problema en el sistema durante el análisis, se detendrá la operación y se indicará el problema en el mosaico Estado del hardware. Para crear una solicitud de asistencia para el problema, consulte [Creación de solicitudes de asistencia para problemas detectados durante un análisis](#).

3 En la página solicitud de asistencia, realice los siguientes pasos:

- a En la lista de selección **Seleccione una categoría**, elija la categoría de problema adecuada.
- b Introduzca una descripción del problema.
- c Haga clic en **Siguiente**.

• Si no ha registrado SupportAssist, se muestra la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell.

• Si ya ha registrado SupportAssist, se muestra la página de resumen del problema. Para obtener más información sobre los detalles que se muestran en la página de resumen del problema, consulte [Página de resumen del problema](#).

4 Si se muestra la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, registre SupportAssist y haga clic en **Finalizar**. Para obtener más información sobre el registro de SupportAssist, consulte [Registro de SupportAssist](#).

Se muestra la página de resumen del problema. Para obtener más información sobre los detalles que se muestran en la página de resumen del problema, consulte [Página de resumen del problema](#).

5 Haga clic en **Listo**.

Aparece la página principal de **Optimizar mi sistema** y se muestra el estado **Solicitud de asistencia abierta** en el mosaico **Estado del hardware**.

Contacto mediante chat

Si se crea una solicitud de asistencia automáticamente para una pieza que no se envía, puede hablar en directo con un representante del servicio de asistencia de Dell.

- ① **NOTA:** La opción de chat no está disponible para solicitudes de asistencia creadas manualmente para piezas que no se envían.
- ① **NOTA:** La disponibilidad del chat de asistencia varía según la región y la hora, y solo está disponible para aquellos sistemas con planes de servicios de Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport o ProSupport Plus activos.

Visualización de los detalles de una solicitud de asistencia

Acerca de esta tarea

Tras crear una solicitud de asistencia, los detalles de la misma se pueden ver hasta que se cierre.

Pasos

- 1 Abra SupportAssist y haga clic en el mosaico **Optimizar mi sistema**.
Aparece la página principal de **Optimizar mi sistema**.
- 2 Haga clic en **Ver detalles**.
Se muestra la página de resumen del problema. Para obtener más información sobre los detalles que se muestran en la página de resumen del problema, consulte [Página de resumen del problema](#).

Cierre de solicitudes de asistencia

Acerca de esta tarea

Cuando se crea una solicitud de asistencia para un problema de hardware, se muestra el estado **Solicitud de asistencia abierta** en el mosaico **Estado del hardware**. Tras la resolución del problema, deberá confirmar y cerrar la solicitud de asistencia. El estado **Solicitud de asistencia abierta** se mostrará hasta que confirme y cierre la solicitud de asistencia.

- ① **NOTA:** Solo podrá cerrar una solicitud de asistencia después de que el servicio de asistencia técnica de Dell haya cerrado dicha solicitud.

Pasos

- 1 Abra SupportAssist y haga clic en el mosaico **Optimizar mi sistema**.
Aparece la página principal de **Optimizar mi sistema**.
- 2 Haga clic en **Ver detalles**.
Se muestra la página de resumen del problema. Para obtener más información sobre los detalles que se muestran en la página de resumen del problema, consulte [Página de resumen del problema](#).
- 3 Seleccione **Sí** y haga clic en **Enviar**.
Aparece la página principal de **Optimizar mi sistema** y se elimina el estado **Solicitud de asistencia abierta** que se mostraba en el mosaico **Estado del hardware**.



Optimizar mi sistema

SupportAssist le ayuda a optimizar el sistema al ejecutar una serie de diagnósticos que identifican modificaciones en los archivos y la configuración del sistema. La optimización del sistema mejora la velocidad, la disponibilidad del espacio de almacenamiento y la estabilidad del sistema gracias a la limpieza de archivos temporales, ajustes de rendimiento del sistema, optimización de la red y eliminación de virus y malware del sistema.

Puede acceder a la página principal de **Optimizar mi sistema**, abra SupportAssist y haga clic en el mosaico **Optimizar mi sistema**.

Cuando apunta a un mosaico de optimización del sistema, se muestra una estimación del tiempo necesario para llevarla a cabo. La indicación del mosaico depende del tiempo que haya pasado desde que se realizó la última optimización. Para obtener más información sobre las indicaciones del mosaico de optimización del sistema, consulte [Mosaico Optimización del sistema](#).

NOTA: Si se detecta un problema de hardware en el sistema, se desactivarán los mosaicos de optimización del sistema.

Temas:

- [Limpieza de archivos](#)
- [Ajuste del rendimiento del sistema](#)
- [Optimización de la red](#)
- [Eliminación de virus y malware](#)
- [Ejecución de todas las optimizaciones del sistema](#)
- [Mosaico Optimización del sistema](#)
- [Activación de la optimización automática](#)
- [Desactivación de la optimización automática](#)

Limpieza de archivos

Acerca de esta tarea

Limpiar los archivos le ayuda a eliminar archivos redundantes, carpetas temporales y otros elementos innecesarios del sistema.

Pasos

- 1 En el mosaico **Limpiar archivos**, haga clic en **Ejecutar ahora**.

Al terminar el proceso de optimización, se mostrarán un icono de  y la fecha de la última optimización en el mosaico.

NOTA: Durante la optimización, se muestra el nombre de la tarea que se está realizando debajo de la barra de menús. El porcentaje de optimización que se ha completado también aparece en el mosaico.

- 2 Si desea detener la optimización, haga clic en **Cancelar**.

NOTA: Si cancela la optimización, no se revertirán los cambios que se hayan realizado.

Ajuste del rendimiento del sistema


Acerca de esta tarea

Ajustar el rendimiento del sistema le ayuda a optimizar la configuración de energía, registro y asignación de memoria para maximizar la velocidad de procesamiento del sistema.

Pasos

- 1 En el mosaico **Ajustar el rendimiento**, haga clic en **Ejecutar ahora**.

Al terminar el proceso de optimización, se mostrarán un icono de  y la fecha de la última optimización en el mosaico.

 **NOTA:** Durante la optimización, se muestra el nombre de la tarea que se está realizando debajo de la barra de menús. El porcentaje de optimización que se ha completado también aparece en el mosaico.

- 2 Si desea detener la optimización, haga clic en **Cancelar**.

 **NOTA:** Si cancela la optimización, no se revertirán los cambios que se hayan realizado.

Optimización de la red


Acerca de esta tarea

Optimizar la red le ayuda a asegurarse de que dispone de conectividad de red y actualiza la configuración del sistema para mantener una red fiable y eficaz.

Pasos

- 1 En el mosaico **Optimizar la red**, haga clic en **Ejecutar ahora**.

Al terminar el proceso de optimización, se mostrarán un icono de  y la fecha de la última optimización en el mosaico.

 **NOTA:** Durante la optimización, se muestra el nombre de la tarea que se está realizando debajo de la barra de menús. El porcentaje de optimización que se ha completado también aparece en el mosaico.

- 2 Si desea detener la optimización, haga clic en **Cancelar**.

 **NOTA:** Si cancela la optimización, no se revertirán los cambios que se hayan realizado.

Eliminación de virus y malware

Acerca de esta tarea

Eliminación de virus y malware le ayuda a aislar y extraer archivos infectados por virus y malware para mantener protegido el sistema.

 **NOTA:** La función de eliminación de virus y malware solo está disponible para sistemas con plan de servicios de ProSupport Plus o Premium Support Plus activo.

 **NOTA:** La función de eliminación de virus y malware no está disponible en ciertas regiones como, por ejemplo, China.

Pasos

- 1 En el mosaico **Eliminar virus y malware**, haga clic en **Ejecutar ahora**.

Al terminar el proceso de optimización, se mostrarán un icono de  y la fecha de la última optimización en el mosaico.

 **NOTA:** Durante la optimización, se muestra el nombre de la tarea que se está realizando debajo de la barra de menús. El porcentaje de optimización que se ha completado también aparece en el mosaico.

- 2 Si desea detener la optimización, haga clic en **Cancelar**.

 **NOTA:** Si cancela la optimización, no se revertirán los cambios que se hayan realizado.

Ejecución de todas las optimizaciones del sistema

Acerca de esta tarea

SupportAssist le permite realizar todas las optimizaciones del sistema continuamente. Al terminar una tarea de optimización del sistema, se inicia la siguiente. Cuando se hayan realizado todas las optimizaciones, se indicará en la página **Historial del sistema**. Puede acceder a la página **Historial del sistema** desde el mosaico **Comprobación de hardware**.

Pasos

- 1 En la página principal de **Optimizar mi sistema**, haga clic en **Ejecutar todo**.



NOTA: Durante la optimización, el nombre de la tarea se muestra debajo de la barra de menús. El porcentaje de optimización completado también aparece en el mosaico.

En cada mosaico de optimización del sistema se muestran un icono de  y la fecha de la última optimización.

2 Si desea detener la optimización, haga clic en **Cancelar**.

NOTA: Si cancela la optimización, no se revertirán los cambios que se hayan realizado.

3 Si cree que el problema no está resuelto, haga clic en **Crear solicitud**.

4 En la página solicitud de asistencia, realice los siguientes pasos:

- En la lista de selección **Seleccione una categoría**, elija la categoría de problema adecuada.
- Introduzca una descripción del problema.
- Haga clic en **Siguiente**.

• Si no ha registrado SupportAssist, se muestra la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell.

• Si ya ha registrado SupportAssist, se muestra la página de resumen del problema. Para obtener más información sobre los detalles que se muestran en la página de resumen del problema, consulte [Página de resumen del problema](#).

5 En la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, registre SupportAssist y haga clic en **Finalizar**. Para obtener más información sobre el registro de SupportAssist, consulte [Registro de SupportAssist](#).

Se muestra la página de resumen del problema. Para obtener más información sobre los detalles que se muestran en la página de resumen del problema, consulte [Página de resumen del problema](#).



6 Haga clic en **Listo**.

Aparece la página principal de **Optimizar mi sistema** y se muestra el estado **Solicitud de asistencia abierta** en el mosaico **Estado del hardware**.

Mosaico Optimización del sistema

La indicación del mosaico de optimización del sistema depende de cuándo se haya realizado la optimización. La siguiente tabla describe las diferentes indicaciones relacionadas con el mosaico de optimización del sistema.

Tabla 8. Mosaico Optimización del sistema

Fecha de la última optimización	Indicación
Hace menos de una semana	Una marca de verificación verde  y la fecha de optimización
Hace más de una semana, pero menos de un mes	Solo la fecha de optimización
Hace más de un mes	Un símbolo de aviso 

Activación de la optimización automática

Prerequisito

Asegúrese de que el sistema cuenta con un plan de servicios de ProSupport Plus o Premium Support Plus activo.

Acerca de esta tarea

Si el sistema tiene un plan de servicios de ProSupport Plus o Premium Support Plus activo, puede permitir que SupportAssist optimice automáticamente su sistema después de un análisis de software programado. Para obtener más información sobre cómo programar un análisis de software, consulte [Programación de un análisis de software](#). De manera predeterminada, la función de optimización automática está desactivada.

Pasos

1 Abra SupportAssist y haga clic en el mosaico **Optimizar mi sistema**.

2 En el pie de la página principal de **Optimizar mi sistema**, haga clic en el enlace **Habilitar**.

3 Seleccione **Deseo que SupportAssist automatice los análisis y optimizaciones del sistema** y haga clic en **Habilitar**.

La función de optimización automática se activa y se muestra la página principal de **Optimizar mi sistema**.

Desactivación de la optimización automática

Acerca de esta tarea

Si no desea que SupportAssist optimice automáticamente su sistema después de un análisis de software programado, puede deshabilitar la función de optimización automática de SupportAssist.

Pasos

- 1 Abra SupportAssist y haga clic en el mosaico **Optimizar mi sistema**.
- 2 En el pie de la página principal de **Optimizar mi sistema**, haga clic en el enlace **Deshabilitar**.
- 3 Anule la selección de **Deseo que SupportAssist automatice los análisis y optimizaciones del sistema** y haga clic en **Deshabilitar**.
La función de optimización automática se desactiva y se muestra la página principal de **Optimizar mi sistema**.



DellConnect

Puede ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell a través de chat, correo electrónico o teléfono para informar de un problema con el sistema. En algunas circunstancias, puede que el representante del servicio de asistencia tenga que acceder de forma remota al sistema para solucionar el problema. En ese caso, puede permitir que el representante acceda de forma remota al sistema mediante **DellConnect**.

NOTA: Solo puede iniciar una sesión de DellConnect si el representante del servicio de asistencia técnica la activa. Si intenta iniciar DellConnect antes de que el representante del servicio de asistencia técnica lo active, aparecerá el mensaje correspondiente.

Puede iniciar DellConnect desde las siguientes rutas:

- **SupportAssist > Obtener asistencia > DellConnect**
- **SupportAssist > Optimizar mi sistema > Obtener asistencia > Obtener ayuda en directo con DellConnect**

Cuando inicie **DellConnect**, se mostrará la página **Términos y condiciones de DellConnect**. Seleccione **Acepto los términos y condiciones** y haga clic en **Finalizar**.

Controladores y descargas

Un controlador es un software que permite que el sistema operativo se comunique con los dispositivos de hardware del sistema. Los dispositivos como tarjetas de vídeo, tarjetas de sonido o módems requieren controladores para trabajar de forma eficiente. A veces, el sistema operativo incluye controladores para el sistema pero, en general, estos se deben descargar e instalar por separado. Los controladores y el firmware del sistema deben actualizarse por varios motivos, como por ejemplo: mayor rendimiento del sistema, parches para riesgos de seguridad o mayor compatibilidad. SupportAssist le permite mantener su sistema actualizado con los controladores y el firmware más recientes.

Temas:

- [Clasificación de importancia de los controladores](#)
- [Instalación de las actualizaciones de controladores y firmware](#)
- [Reversión de las actualizaciones de controladores y firmware](#)

Clasificación de importancia de los controladores

SupportAssist clasifica los controladores y el firmware en función de su importancia. Según la gravedad, los controladores se dividen en las siguientes categorías:

- **Urgente:** indica daño potencial para el sistema si no se realiza la actualización.
- **Recomendado:** indica que si se instala la actualización, podría haber una mejora significativa en el rendimiento del sistema.
- **Opcional:** en función de sus requisitos, puede elegir instalar o ignorar el controlador.

NOTA: Si el sistema está funcionando correctamente y el controlador no aparece clasificado como descarga con el aviso Urgente o Recomendado, puede ignorar la actualización sin dañar el sistema.

Instalación de las actualizaciones de controladores y firmware

Acerca de esta tarea

SupportAssist analiza el sistema y sugiere de forma proactiva las actualizaciones de controladores y firmware necesarias para que funcione eficazmente.

Pasos

- 1 Abra SupportAssist.
- 2 En la ventana SupportAssist, realice una de las acciones siguientes:
 - a Haga clic en el mosaico **Notificaciones** y, a continuación, en la ficha **Controladores y descargas**.
 - b Haga clic en el icono **Controladores y descargas**.

La página **Controladores y descargas** muestra una lista de controladores y firmware basada en las necesidades del sistema.

NOTA: Si el sistema está actualizado y no hay recomendaciones de instalar controladores y firmware adicionales, se mostrará la página **Controladores y descargas de Dell**.

- 3 Seleccione los controladores y el firmware que desee instalar y haga clic en **Instalar seleccionados**.
Se instalan los controladores y el firmware seleccionados.



① **NOTA:** Es posible que tenga que reiniciar el sistema para completar la instalación de algunos controladores y firmware.

Reversión de las actualizaciones de controladores y firmware

Si tiene problemas con el sistema tras actualizar los controladores o el firmware, puede revertir los controladores o el firmware a la versión anterior.

Prerequisito

Debe tener la etiqueta de servicio del sistema.

Pasos

- 1 Vaya a [Controladores y descargas de Dell](#).
Aparecerá la página **Controladores y descargas**.
- 2 Realice una de las siguientes acciones:
 - En **Buscar un producto**, haga clic en **Ver productos** y seleccione el producto.
 - En **Introducir una etiqueta de servicio o un código de servicio rápido**, introduzca la etiqueta de servicio del sistema y haga clic en **Enviar**.

Se muestra la página **Asistencia de productos**.
- 3 Haga clic en **Buscarlos yo mismo**.
Según el producto o la etiqueta de servicio, se muestra una lista con todas las actualizaciones de controladores y firmware.
- 4 Seleccione la categoría de controlador o firmware que desea revertir.
Si hay alguna versión anterior para el controlador o el firmware elegido, se muestra la opción **Otras versiones**.
- 5 Haga clic en **Otras versiones** y, a continuación, seleccione la versión que desea instalar.
Aparece la página **Detalles del controlador**.
- 6 Haga clic en **Archivo de descarga**.
La versión del controlador o el firmware seleccionado se descarga.
- 7 Busque el archivo descargado en el sistema e instale manualmente el controlador o el firmware.

Solución de problemas

SupportAssist le ayuda a identificar problemas de hardware o software y a crear una solicitud de asistencia, si es necesario. Puede resolver algunos problemas comunes sin la ayuda del servicio de asistencia técnica de Dell. La ficha **Solución de problemas** muestra los problemas comunes agrupados con instrucciones paso a paso para cada uno.

Si el problema que experimenta no aparece en ninguno de los grupos disponibles, introdúzcalo en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar temas**.

i | **NOTA: No puede realizar otras tareas mientras SupportAssist soluciona un problema.**

i | **NOTA: Si se detecta un problema de hardware en el sistema, aparecerá el mensaje correspondiente.**

Si el problema todavía no se ha resuelto, puede crear una solicitud de asistencia o ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener ayuda.

A continuación se indica un ejemplo de los pasos necesarios para solucionar un problema de conexión a Internet.

- 1 Abra SupportAssist.
- 2 En la ventana **SupportAssist**, haga clic en el mosaico **Optimizar mi sistema**.
- 3 Haga clic en la ficha **Solución de problemas**.
- 4 De entre los problemas que se indican en la página **Solución de problemas**, haga clic en **No puedo conectarme a Internet**.
- 5 Haga clic en **Ejecutar ahora**.
- 6 Si SupportAssist no puede identificar el tipo de conexión a Internet disponible en el sistema, seleccione el tipo de conexión, por ejemplo, **Cableada (LAN)**.
- 7 Haga clic en **Continuar**.
- 8 Realice los pasos de solución de problemas que se muestran y haga clic en **Continuar**.
- 9 Cuando el problema esté resuelto, haga clic en **Listo**.

Historial

La ficha **Historial** muestra los detalles de las tareas de optimización del sistema y solución de problemas que se han realizado en el sistema. Los detalles de las tareas de optimización del sistema se registran como sucesos y se enumeran en orden cronológico inverso por separado para cada optimización. También se muestra la fecha y hora del último evento para cada optimización.

ⓘ | NOTA: La ficha **Historial** solo proporciona detalles sobre las tareas de optimización que se han realizado en los últimos 60 días.

Puede ver el historial en:

- **SupportAssist > Optimizar mi sistema > Historial**

Obtener asistencia

La página **Obtener asistencia** le permite acceder a las distintas funciones de ayuda y asistencia técnica que están disponibles para el sistema. La siguiente tabla describe las funciones de asistencia disponibles en la página **Obtener asistencia**.

Tabla 9. Página Obtener asistencia

Función de asistencia	Descripción
Comuníquese con nosotros	Puede ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell, solicitar ayuda y ofertas por teléfono, chat o correo electrónico.
Obtener ayuda en directo con DellConnect	Puede permitir que un representante del servicio de asistencia acceda al sistema de forma remota para solucionar un problema. Para obtener más información sobre DellConnect, consulte DellConnect .
Crear solicitud de asistencia	En función de su plan de servicios, podrá crear solicitudes de asistencia para problemas de software o hardware. Para obtener más información sobre los planes de servicio que permiten la creación de solicitudes de asistencia, consulte Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell .
Owner's Manual	Puede ver y descargar los manuales disponibles para el sistema.
Información sobre la garantía	Puede ver los detalles de la garantía del sistema.
Herramientas en línea e información	Puede acceder a las herramientas, información adicional y recursos disponibles para el sistema.
Contratos de servicio	Puede acceder al sitio de planes de servicios disponible para su región.
Foros de asistencia de la comunidad	Puede acceder a los diversos foros disponibles para todos los productos y servicios de Dell.
Servicio de reparación de hardware	Puede ponerse en contacto con un experto en servicios de reparación de hardware, si es necesario.

Notificación de garantía

Cuando la garantía del sistema se acerque a la fecha de caducidad o haya caducado, SupportAssist indicará el estado de la garantía en la página principal de **Optimizar mi sistema**. Puede renovar o actualizar la garantía del sistema mediante los vínculos que se indican en la notificación. La siguiente tabla describe las notificaciones que pueden mostrarse:

Tabla 10. Notificación de garantía

Estado de la garantía	Acción
De 0 a 60 días para la caducidad	Haga clic en Renovar para renovar la garantía.
Ha caducado, pero está dentro del periodo de renovación	Haga clic en Renovar para renovar la garantía.
Ha caducado, pero no está dentro del periodo de renovación	Haga clic en Ponerse en contacto con Dell para ampliar o actualizar la garantía.

Desinstalación SupportAssist

- 1 Pulse la tecla del logotipo de Windows.
Se mostrará el menú **Inicio**.
- 2 Haga clic en **Panel de control**.
- 3 Realice una de las siguientes acciones según el sistema operativo:
 - En el sistema operativo Microsoft Windows 8.x (x puede ser de 0 o 1) o Windows 10, haga clic en **Programas y características** > **Desinstalar un programa**.
 - En el sistema operativo Microsoft Windows 7:
 - 1 Haga clic en **Programas**.
 - 2 Haga clic en **Agregar o quitar programas**.
- 4 Haga clic con el botón derecho en **Dell SupportAssist** y haga clic en **Desinstalar**.
- 5 Cuando se le pida que confirme la desinstalación, haga clic en **Sí**.
- 6 Tras desinstalar SupportAssist, haga clic con el botón derecho en **Agente de Dell SupportAssist** y haga clic en **Desinstalar**.
- 7 Cuando se le pida que confirme la desinstalación, haga clic en **Sí**.
SupportAssist y el agente de SupportAssist están desinstalados.



Preguntas frecuentes

¿Cómo puedo comprobar si SupportAssist y el agente de SupportAssist se encuentran instalados?

Al instalar o actualizar SupportAssist, el agente de SupportAssist se descarga e instala automáticamente. Para comprobar si SupportAssist y el agente de SupportAssist están instalados, realice los siguientes pasos:

- 1 Abra **Panel de control** y haga clic en **Programas > Programas y características**.
- 2 En la lista de programas, compruebe si **Dell SupportAssist** y **Agente de Dell SupportAssist** están presentes.

He descargado e instalado SupportAssist, pero el agente de SupportAssist no se instala automáticamente. ¿Cómo puedo descargar e instalar el agente de SupportAssist?

Si el agente de SupportAssist no se descarga e instala automáticamente, aparece una notificación en el mosaico **Notificaciones** que indica que el agente no está disponible. Para instalar el agente de SupportAssist, realice los pasos siguientes:

- 1 Haga clic en la notificación.
- 2 En la página **Notificaciones**, haga clic en **Instalar el agente de SupportAssist**.

¿Cómo puedo seleccionar diferentes categorías para las que desearía recibir notificaciones?

Para seleccionar las categorías para las que desea recibir notificaciones, realice los siguientes pasos:

- 1 Haga clic en el icono de configuración que se muestra el área de encabezado de la ventana SupportAssist.
- 2 En la sección **Categorías**, seleccione o anule la selección de las categorías de las que desea recibir notificaciones.
- 3 Haga clic en **Listo**.

¿Puedo programar un análisis de hardware?

Sí, puede programar un análisis de hardware. Para obtener más información sobre cómo programar un análisis de hardware, consulte [Programación de análisis de hardware y software](#).

¿Cómo puedo editar mi información de contacto y envío?

Para editar su información de contacto y envío, realice los pasos siguientes:

- 1 Haga clic en el icono de configuración que se muestra el área de encabezado de la ventana SupportAssist.
- 2 En el panel izquierdo, haga clic en **Detalles de la cuenta**.
- 3 En la página **Detalles de la cuenta**, haga clic en **Administrar Mi cuenta**.
- 4 En la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, inicie sesión en su Mi cuenta.
- 5 Edite su información de contacto y envío según sea necesario y haga clic en **Siguiente**.
- 6 Haga clic en **Finalizar**.
- 7 En la ventana **Configuración de SupportAssist**, haga clic en **Listo**.

He cancelado accidentalmente una notificación sobre un error. ¿Cómo y dónde puedo obtener la notificación de nuevo para ver los detalles del error?

Si cancela una notificación, sigue estando disponible en la sección **Notificaciones** de SupportAssist. Puede ver los detalles sobre el problema en la sección **Notificaciones**. Sin embargo, la notificación se conserva durante siete días solamente.

¿Puedo cambiar la información de contacto y los detalles de envío al crear una solicitud de asistencia?

Sí, puede cambiar la información de contacto y los detalles de envío al crear una solicitud de asistencia.

¿Por qué tengo que introducir mis detalles de envío para solucionar un problema relacionado con una pieza que no se envía?

Tras el análisis, si se identifica un error de hardware como la causa principal del problema, la dirección de envío se utiliza para enviarle una pieza de repuesto. Si ha introducido la dirección de envío durante el registro de SupportAssist, esta se recupera automáticamente antes de enviar un problema.

¿Cuáles son los idiomas que admite la interfaz de usuario de SupportAssist?

La interfaz de usuario de SupportAssist admite 24 idiomas. Los idiomas admitidos son: árabe, chino (simplificado), chino (tradicional), checo, danés, neerlandés, inglés, finés, francés, alemán, griego, hebreo, húngaro, italiano, japonés, coreano, noruego, polaco, portugués (brasileño), portugués, ruso, español, sueco y turco. Para obtener instrucciones sobre cómo cambiar la preferencia de idiomas, consulte [Selección de su idioma preferido](#).

He instalado SupportAssist en el sistema, pero no puedo abrirlo. ¿Cuál puede ser el motivo?

SupportAssist necesita el puerto de red 5700 para abrir la interfaz de SupportAssist. SupportAssist no se abrirá en el sistema si cualquier otra aplicación utiliza el puerto 5700. Intente abrir SupportAssist después de asegurarse de que ninguna otra aplicación utiliza el puerto 5700.

SupportAssist tarda mucho en abrirse. ¿Qué debería hacer?

Si SupportAssist tarda mucho en abrirse, compruebe la velocidad de su conexión a Internet. Si el sistema se conecta a Internet a través de un servidor proxy, asegúrese de que ha configurado los valores del servidor proxy en SupportAssist.

Al hacer clic en el mosaico Optimizar mi sistema no se abre ninguna ventana. ¿Qué debería hacer?

Si no se muestra la ventana Optimizar mi sistema, compruebe si el agente de SupportAssist está instalado en el sistema. Para comprobar si el agente de SupportAssist está instalado, realice los siguientes pasos:

- 1 Abra **Panel de control**, haga clic en **Programas** y, a continuación, en **Programas y características**.
- 2 En la lista de programas, compruebe si **Agente de Dell SupportAssist** está presente.

Experimento un problema de hardware en el sistema. ¿Por qué no lo detecta SupportAssist?

Si no se detecta un problema de hardware, asegúrese de que los servicios de SupportAssist se están ejecutando en el sistema. Para comprobar si los servicios de SupportAssist se están ejecutando, realice los siguientes pasos:

- 1 Pulse la tecla del logotipo de Windows.
- 2 En el menú **Inicio**, abra la aplicación **Servicio** del sistema.
- 3 Compruebe que los siguientes servicios se están ejecutando en el sistema:
 - **Recopilador de Dell Data Vault**
 - **Procesador de Dell Data Vault**
 - **API de servicio de Dell Data Vault**
 - **Agente de Dell SupportAssist**

¿Dónde puedo comprobar los detalles de las optimizaciones que se han realizado durante una optimización programada o manual?

SupportAssist conserva los detalles de todas las optimizaciones del sistema que se han realizado en los últimos 60 días. Para ver los detalles de las optimizaciones, realice los siguientes pasos:



- 1 Abra SupportAssist y haga clic en el mosaico **Optimizar mi sistema**.
- 2 Haga clic en la ficha **Historial**.
- 3 Expanda la optimización que necesite para ver los detalles de las optimizaciones que se han realizado.

¿Por qué SupportAssist tarda más tiempo en realizar las optimizaciones que la duración que se especifica en los mosaicos de optimización del sistema?

El tiempo que se muestra en los mosaicos de optimización del sistema es solo una estimación basada en la configuración del sistema. El tiempo real necesario para realizar las optimizaciones puede variar con respecto a la estimación.

Tengo un sistema operativo Windows 10 instalado en el sistema. ¿Por qué no puedo instalar SupportAssist?

El explorador web predeterminado del sistema operativo Windows 10 es Microsoft Edge. SupportAssist no es compatible con Microsoft Edge. Para instalar SupportAssist, se necesita Internet Explorer 10 o versiones posteriores. Para obtener información sobre los requisitos mínimos del sistema de SupportAssist, consulte [Requisitos mínimos del sistema](#).

Al hacer clic en DellConnect y aceptar los términos y condiciones, el representante del servicio de asistencia no puede acceder a mi sistema de forma remota. ¿Qué debería hacer?

Solicite al representante del servicio de asistencia que desconecte la sesión actual e inicie una nueva sesión de DellConnect.

Cuando apunto a la etiqueta de servicio o el número de modelo del sistema en la barra de menús de la ventana Optimizar mi sistema, aparece Garantía desconocida. ¿Por qué?

El mensaje de garantía desconocida se muestra por una de las siguientes razones:

- SupportAssist no está conectado a Internet. Vaya a la página **Solución de problemas** para ver los pasos que debe realizar para solucionar los problemas de la conexión a Internet.
- Si el sistema se conecta a Internet a través de un servidor proxy, asegúrese de que ha configurado los valores del servidor proxy en SupportAssist.

Durante la optimización, SupportAssist ha dejado de funcionar. ¿Qué debería hacer?

Cierre y vuelva a iniciar SupportAssist y, a continuación, intente ejecutar la optimización de nuevo.