SupportAssist para PC empresariales con SO Windows

Guía de implementación: uso de TechDirect
Notas, precauciones y advertencias

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

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

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

© 2020 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Es posible que otras marcas comerciales sean marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

2020 - 02

Rev. A10
<table>
<thead>
<tr>
<th>Capítulo</th>
<th>Página</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1 Introducción</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Versión de lanzamiento</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Público</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Características nuevas de esta versión</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Visión general de TechDirect</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>Sistemas admitidos</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>Piezas que se pueden enviar</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>Requisitos mínimos del sistema</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>Recursos adicionales</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>2 Configuración e implantación de SupportAssist</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td>Configuración de SupportAssist</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td>Preferencias</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>Descarga de SupportAssist desde TechDirect</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>Extracción del paquete de implementación de SupportAssist</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>Implementar SupportAssist para PC empresariales</td>
<td>14</td>
</tr>
<tr>
<td>Actualización de SupportAssist para PC empresariales</td>
<td>14</td>
</tr>
<tr>
<td>Prueba de conectividad de SupportAssist</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>3 Modificación de la configuración de SupportAssist implementada</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>Modificación e implementación de SupportAssist</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>4 Información valiosa de PC</td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>Tablero</td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>Métricas para un sistema específico</td>
<td>19</td>
</tr>
<tr>
<td>5 Administración de activos</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>Acceso a la página Administrar activos</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>Administrar activos</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>Mis recursos</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>Crear solicitud de servicio</td>
<td>21</td>
</tr>
<tr>
<td>Crear solicitud de envío</td>
<td>22</td>
</tr>
<tr>
<td>Comprobar el estado del envío</td>
<td>22</td>
</tr>
<tr>
<td>Revisar la garantía</td>
<td>23</td>
</tr>
<tr>
<td>Descargar datos del inventario de activos</td>
<td>23</td>
</tr>
<tr>
<td>Organización de activos y grupos</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>Grupos de activos y sitios</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>Crear grupo de activos</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>Transferir activos entre grupos existentes</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>Actualizar nombre de sitio o grupo</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>Eliminar grupo de activos</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>Administración de una sola PC</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>Detalles del activo</td>
<td>26</td>
</tr>
</tbody>
</table>
6 Recomendaciones para sus PC................................................................................................................. 28

7 Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect ........................................................................... 30
   Configurar reglas de alerta en TechDirect..................................................................................................... 30
   Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect...................................................................... 31
   Alertas de SupportAssist................................................................................................................................. 31
   Acciones de alerta de SupportAssist............................................................................................................... 32
   Integración de las alertas de SupportAssist con ServiceNow...................................................................... 33
   Activación de la integración de ServiceNow................................................................................................. 33
   Desactivación de la integración de ServiceNow............................................................................................ 34

8 Recuperación de datos de SupportAssist mediante WMI................................................................................. 35

9 Datos recolectados por SupportAssist ........................................................................................................ 38

10 Preguntas frecuentes.................................................................................................................................... 46

Apéndice A: Consumo de datos..................................................................................................................... 49
SupportAssist es una tecnología proactiva y predictiva que proporciona soporte técnico automatizado para sus sistemas Dell. Cuando se implementa, SupportAssist monitorea cada sistema y detecta proactivamente los problemas de hardware y software. Según su plan de servicio, cuando se detecta un problema, SupportAssist Enterprise abre automáticamente un caso de soporte con el soporte técnico y le envía una notificación por correo electrónico. Para obtener más información sobre las funcionalidades de SupportAssist para diferentes planes de servicio, consulte Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell.

SupportAssist recopila y envía información necesaria del sistema de forma segura al soporte técnico de Dell. La información recopilada permite a Dell ofrecerle una experiencia de soporte mejorada, más rápida y eficaz.

SupportAssist le permite optimizar el sistema mediante la eliminación de archivos no deseados, la optimización de la configuración de la red, la optimización del rendimiento del sistema y la eliminación de virus y malware. También identifica las actualizaciones de controladores disponibles para el sistema.

En este documento, se proporciona información sobre la configuración y la implementación de SupportAssist para PC empresariales con el sistema operativo Windows en ejecución. Además, también puede encontrar información acerca de la administración de sus activos y las alertas de SupportAssist a través de TechDirect.

Temas:

- Versión de lanzamiento
- Público
- Características nuevas de esta versión
- Visión general de TechDirect
- Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell
- Sistemas admitidos
- Piezas que se pueden enviar
- Requisitos mínimos del sistema
- Recursos adicionales

Versión de lanzamiento

2.1.4

Público

La información de esta guía de implementación está destinada principalmente a administradores que administran SupportAssist para PC empresariales con el sistema operativo Windows en ejecución.

Características nuevas de esta versión

- Actualización automática de SupportAssist para los usuarios que han iniciado sesión sin derechos de administrador.
- Vista de representación gráfica de PC con planes de servicio y versiones de SupportAssist actuales en la página Mis activos.
- Vista de la versión de SupportAssist instalada en las PC en la página Mis activos.
- Actualización del nombre del sitio en la página Organizar activos y grupos.

Visión general de TechDirect

TechDirect es un portal en línea que le permite configurar SupportAssist, descargar un paquete personalizado de SupportAssist y administrar las alertas de SupportAssist generadas para sus sistemas.

Si tiene derechos de administrador de SupportAssist en TechDirect, puede hacer lo siguiente:

- Crear reglas para reenviar automáticamente las alertas a Dell para el soporte técnico o para iniciar una distribución de piezas.
Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell

En la siguiente tabla, se resumen las funcionalidades de SupportAssist disponibles en TechDirect para sistemas con planes de servicio activos Básico, ProSupport, ProSupport Plus y ProSupport Flex for Client.

### Tabla 1. Funcionalidades de SupportAssist disponibles en TechDirect y planes de servicio de Dell

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funcionalidad</th>
<th>Descripción</th>
<th>Básico</th>
<th>ProSupport</th>
<th>ProSupport Plus y ProSupport Flex for Client</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Recomendaciones</td>
<td>Ver recomendaciones para sistemas.</td>
<td>✔️</td>
<td>✔️</td>
<td>✔️</td>
</tr>
<tr>
<td>Programación de análisis de hardware y software</td>
<td>Programe análisis de hardware y software en función de sus preferencias.</td>
<td>✔️</td>
<td>✔️</td>
<td>✔️</td>
</tr>
<tr>
<td>Solución de problemas activa</td>
<td>Realice las optimizaciones remotas instantáneamente en los sistemas.</td>
<td>❌</td>
<td>❌</td>
<td>✔️</td>
</tr>
<tr>
<td>Mantenimiento preventivo</td>
<td>Realice optimizaciones remotas para mantener un buen estado o detectar problemas de hardware en los sistemas.</td>
<td>❌</td>
<td>❌</td>
<td>✔️</td>
</tr>
<tr>
<td>Ver información valiosa de la PC</td>
<td>SupportAssist monitorea los datos de utilización del sistema. Vea estos detalles para todos los sistemas monitoreados por SupportAssist o sistemas en un grupo de activos específico.</td>
<td>❌</td>
<td>✔️</td>
<td>✔️</td>
</tr>
</tbody>
</table>

En la siguiente tabla, se resumen las funcionalidades de SupportAssist disponibles para los sistemas con planes de servicios activos Básico, ProSupport, ProSupport Plus y ProSupport Flex for Client.

**NOTA:** Los usuarios de los sistemas pueden actualizar manualmente los controladores o ejecutar optimizaciones del sistema, solo si la interfaz de usuario de SupportAssist está activada. Puede habilitar o deshabilitar la interfaz de usuario de SupportAssist mientras configura SupportAssist.

### Tabla 2. Funcionalidades de SupportAssist disponibles para sistemas y planes de servicio de Dell

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funcionalidad</th>
<th>Descripción</th>
<th>Básico</th>
<th>ProSupport</th>
<th>ProSupport Plus y ProSupport Flex for Client</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Actualizar controladores</td>
<td>Analice e instale las actualizaciones de controladores disponibles para los sistemas. También puede permitir que los usuarios con derechos de administrador actualicen los controladores en el sistema.</td>
<td>✔️</td>
<td>✔️</td>
<td>✔️</td>
</tr>
<tr>
<td>Análisis del hardware</td>
<td>Analice los sistemas en busca de problemas de hardware. También puede permitir que los usuarios analicen el sistema en busca de problemas de hardware.</td>
<td>✔️</td>
<td>✔️</td>
<td>✔️</td>
</tr>
<tr>
<td>Limpieza de archivos</td>
<td>Borre archivos temporales, redundantes y otros archivos no deseados del sistema. También puede</td>
<td>✔️</td>
<td>✔️</td>
<td>✔️</td>
</tr>
</tbody>
</table>

- Revisar y determinar manualmente si la alerta se debe reenviar a Dell.
<table>
<thead>
<tr>
<th>Funcionalidad</th>
<th>Descripción</th>
<th>Básico</th>
<th>ProSupport</th>
<th>ProSupport Plus y ProSupport Flex for Client</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ajuste del rendimiento del sistema</td>
<td>Modifique los ajustes de alimentación, los archivos de registro y las asignaciones de memoria en los sistemas para ajustar el rendimiento del sistema. También puede permitir que los usuarios ajusten el rendimiento del sistema.</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Optimización de la conectividad de red</td>
<td>Ajuste la configuración para optimizar la conectividad de red y tener una red fiel y eficiente. También puede permitir que los usuarios optimicen su conectividad de red.</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Eliminación de virus y malware</td>
<td>Aísle, quite y restaure archivos dañados por virus y malware en los sistemas para mantener la seguridad del sistema. También puede permitir que los usuarios eliminen virus y malware de sus sistemas.</td>
<td>✗</td>
<td>✗</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Detección automatizada de problemas, notificación y creación de solicitudes de soporte</td>
<td>Se envía una notificación a los contactos primario y secundario después de que Dell cree una solicitud de soporte para la distribución de piezas o solicitudes de soporte técnico. En el caso de las solicitudes de soporte técnico, un representante del servicio de soporte técnico se pondrá en contacto con usted proactivamente para ayudarle a resolver el problema.</td>
<td>✗</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Optimizaciones de software automatizadas</td>
<td>SupportAssist optimiza automáticamente los sistemas durante los análisis automatizados.</td>
<td>✗</td>
<td>✗</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Detección predictiva de problemas y creación de solicitudes de soporte para la prevención de fallas</td>
<td>Se le enviará una notificación a su contacto principal y secundario acerca del posible fallo de la parte. Dell abrirá una solicitud de soporte y se pondrá en contacto con usted para enviar la parte de repuesto correspondiente.</td>
<td>✗</td>
<td>✗</td>
<td>✔</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

**NOTA:** Si el reenvío automático está desactivado en TechDirect, tanto para el soporte técnico como para la distribución de piezas, podrá revisar y determinar si la alerta se debe reenviar a Dell.

**NOTA:** La funcionalidad de detección de problemas predictiva solo está disponible para baterías, unidades de disco duro, unidades de estado sólido (SSD) y ventiladores.

**NOTA:** Para los sistemas con un plan de servicio Basic, las alertas no se reenvían a TechDirect.
Sistemas admitidos

SupportAssist es compatible con los siguientes sistemas Dell:

- **Equipos portátiles y de escritorio:**
  - Latitud
  - Precision
  - Guía del usuario de
  - Inspiron
  - XPS
  - Alienware
  - Vostro

- **Puertas de enlace y PC integrados:**
  - Edge Getaways
  - Embedded Box PCs

**NOTA:** SupportAssist no es compatible con las máquinas virtuales.

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
- Módulo de memoria
- Unidad óptica
- Teclado
- Mouse
- Batería
- Tarjeta de video

Requisitos mínimos del sistema

Los siguientes son los requisitos mínimos para los sistemas en que implementará SupportAssist:

**Tabla 3. Requisitos mínimos**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Detalles</th>
<th>Requisitos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Sistema operativo</strong></td>
<td><strong>Equipos portátiles y de escritorio:</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>
| [NOTA: SupportAssist es soportado por sistemas operativos de 32 y 64 bits.](#) | - Microsoft Windows 7 SP1  
- Microsoft Windows 8  
- Microsoft Windows 8.1  
- Microsoft Windows 10 |
| **Dell Edge Gateways:** |  |
|  | - Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (solo 64 bits) |
| **Dell Embedded Box PC:** |  |
|  | - 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)  
- Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (solo 64 bits) |
### Detalles

<table>
<thead>
<tr>
<th>Requisitos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Software</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>• Microsoft .NET Framework 4.6.1</td>
</tr>
<tr>
<td>• La ejecución del script de PowerShell debe estar activada en los sistemas</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Memoria instalada</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>4 GB (recomendado)</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Red</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>• Conexión a Internet</td>
</tr>
<tr>
<td>• El puerto 5700 debe estar abierto en los sistemas</td>
</tr>
<tr>
<td>• La elevación del comando de SupportAssistUI.exe launch debe estar activada en los sistemas</td>
</tr>
<tr>
<td>• Los sistemas deben poder conectarse con los siguientes destinos:</td>
</tr>
<tr>
<td>• <a href="https://apidp.dell.com">https://apidp.dell.com</a></td>
</tr>
<tr>
<td>• <a href="https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0">https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0</a></td>
</tr>
<tr>
<td>• <a href="https://techdirect.dell.com">https://techdirect.dell.com</a></td>
</tr>
<tr>
<td>• <a href="http://downloads.dell.com">http://downloads.dell.com</a></td>
</tr>
<tr>
<td>• <a href="https://www.dell.com">https://www.dell.com</a></td>
</tr>
<tr>
<td>Para verificar si los destinos anteriores se conectan a los sistemas, en el símbolo del sistema, escriba <code>tracert &lt;dirección de destino&gt;</code> y presione Entrar. Por ejemplo, <code>tracert apidp.dell.com</code></td>
</tr>
<tr>
<td>• Si los sistemas se pueden conectar al destino, se muestran los resultados correspondientes.</td>
</tr>
<tr>
<td>• Si los sistemas no pueden conectarse al destino, se muestra un mensaje de error.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>NOTA:</strong> Para permitir la comunicación, verifique los ajustes de firewall en los sistemas.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Navegador web</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Versiones más recientes de Google Chrome, Microsoft Edge, Internet Explorer o Mozilla Firefox</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Recursos adicionales

- Para obtener información acerca de la inscripción de su organización, la administración de alertas de SupportAssist y las solicitudes de distribución de piezas en TechDirect, vaya a [https://www.techdirect.com](https://www.techdirect.com).
- Para obtener más información acerca de SupportAssist, vaya a [https://www.dell.com/supportassist](https://www.dell.com/supportassist).
- Para obtener preguntas acerca de SupportAssist, vaya a la [Comunidad de SupportAssist de Dell](https://www.dell.com/community/supportassist).
- Para acceder a otros documentos de SupportAssist, vaya a [https://www.dell.com/serviceabilitytools](https://www.dell.com/serviceabilitytools).
Configuración e implantación de SupportAssist

TechDirect le permite configurar y descargar un archivo ejecutable de SupportAssist personalizado asociado a su cuenta de TechDirect. Antes de descargar e implementar SupportAssist para PC empresariales, se recomienda configurar SupportAssist en TechDirect. Las configuraciones se aplican automáticamente en los sistemas en un plazo de 24 horas después de que se conectan a Internet.

Una vez que haya configurado y descargado SupportAssist, ejecute el archivo ejecutable para extraer el paquete de implementación, que se puede implementar en el sistema para instalar SupportAssist.

PRECAUCIÓN: No implemente el archivo ejecutable directamente en los sistemas. Debe ejecutar el archivo ejecutable para extraer el paquete de implementación de SupportAssist. Se recomienda que configure SupportAssist en TechDirect antes de implementar el paquete extraído.

Temas:
- Configuración de SupportAssist
- Descarga de SupportAssist desde TechDirect
- Extracción del paquete de implementación de SupportAssist
- Implementar SupportAssist para PC empresariales
- Actualización de SupportAssist para PC empresariales
- Prueba de conectividad de SupportAssist

Configuración de SupportAssist

Requisitos previos
Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

Sobre esta tarea
TechDirect le permite configurar las tareas de interacción del usuario y automatizadas en SupportAssist. Puede configurar estos ajustes para todos los sistemas que se administran en TechDirect.

NOTA: La configuración se aplica en los sistemas en un plazo de 24 horas después de que se conectan a Internet.

Pasos
1. Vaya a Servicios > SupportAssist. Se muestra la página SupportAssist.
2. Haga clic en la pestaña Administrar SupportAssist.
3. En el gadget Implementación, haga clic en IMPLEMENTAR.
4. Si configura SupportAssist por primera vez, para verificar su cuenta de TechDirect automáticamente, haga clic en SIGUIENTE.
5. Si ya verificó su cuenta de TechDirect, haga clic en CONFIGURAR. Se muestra la página Configurar SupportAssist para PC empresariales.
6. En la sección Dirección de envío y contacto, realice una de las siguientes acciones:
   - Para crear un nuevo contacto, en las listas Seleccionar el contacto principal y Seleccionar el contacto secundario, seleccione Crear nuevo contacto.

   En la página Agregar contacto, realice los siguientes pasos:
   a. Ingrese el nombre, los apellidos, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono.
   b. Seleccione el método de contacto preferido.
   c. Haga clic en GUARDAR.
Para volver a usar un contacto que se creó anteriormente, en las listas Seleccionar el contacto principal y Seleccionar el contacto secundario, seleccione el nombre del contacto deseado.

7. Realice una de las siguientes acciones:
   - Para agregar una nueva dirección de envío, en la lista Seleccionar la dirección de envío, seleccione Crear nueva dirección. En la página Agregar dirección, realice los siguientes pasos:
     a. Seleccione el país o la región y el estado o la provincia.
     b. Ingrese la dirección.
     c. Seleccione la ciudad, el código postal y la zona horaria.
     d. Ingrese un identificador único para la dirección en el campo Identificador de dirección.
     e. Haga clic en GUARDAR.
   - Para volver a utilizar una dirección de envío que se creó anteriormente, en Seleccionar la dirección de envío, seleccione la dirección deseada.

8. Para permitir que SupportAssist recolecte datos de información valiosa, en la sección Rendimiento y uso de la PC (para Windows), seleccione Permitir que SupportAssist recolecte datos de información valiosa sobre el rendimiento y la utilización de la PC. Para incluir la recopilación de datos de uso de software, seleccione Incluir datos de uso de software.


10. Realice una de las siguientes acciones:
    - Para guardar la configuración e implementar SupportAssist más adelante, haga clic en GUARDAR.
    - Para guardar la configuración e implementar SupportAssist inmediatamente, haga clic en GUARDAR Y CONTINUAR CON LA IMPLEMENTACIÓN.

   NOTA: Si actualiza o modifica los ajustes de configuración, no es necesario que vuelva a implementar SupportAssist. Los ajustes de configuración se actualizan automáticamente en los sistemas cada 24 horas.

Preferencias

SupportAssist le permite realizar tareas automatizadas y manuales en los sistemas en los que se ha implementado SupportAssist. Los usuarios del sistema pueden realizar tareas manuales en el sistema solo si la interfaz de usuario de SupportAssist está activada. Sin embargo, las tareas automatizadas se realizan en los sistemas incluso si la interfaz de usuario de SupportAssist no está activada. Para obtener información sobre el uso de la interfaz de usuario de SupportAssist, consulte Guía del usuario de SupportAssist para PC empresariales con SO Windows, disponible en https://www.dell.com/serviceabilitytools.

En la siguiente tabla, se describen las opciones de la sección Tareas automatizadas:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Opción</th>
<th>Descripción</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Actualización automática de SupportAssist</td>
<td>Permite que SupportAssist se actualice automáticamente a una versión superior.</td>
</tr>
<tr>
<td>Incluir información del software en los datos recopilados</td>
<td>Permite que Dell recolecte información sobre las aplicaciones instaladas, los controladores y las actualizaciones del sistema operativo de sus sistemas. NOTA: SupportAssist no recolecta ninguna información acerca del uso de sus aplicaciones.</td>
</tr>
<tr>
<td>Incluir información de identificación</td>
<td>Permite que Dell recolecte información de identificación del sistema.</td>
</tr>
<tr>
<td>Realizar análisis programados</td>
<td>Permite que SupportAssist analice automáticamente los sistemas para detectar actualizaciones de controladores, problemas de hardware y las optimizaciones del sistema necesarias. NOTA: Los análisis programados se ejecutan incluso si la interfaz de usuario de SupportAssist está deshabilitada para un sistema. Cuando se inicia el análisis programado, se muestra una ventana en la que el usuario puede optar...</td>
</tr>
<tr>
<td>Opción</td>
<td>Descripción</td>
</tr>
<tr>
<td>------------------------------</td>
<td>---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Optimización automática del software</td>
<td>Permite que SupportAssist optimice automáticamente el sistema después del análisis. <strong>NOTA:</strong> Las optimizaciones automáticas solo corresponden a sistemas con derechos de servicio activos ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Opción</strong></td>
<td><strong>Descripción</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Permitir que los usuarios abran y ejecuten SupportAssist en sus PC</td>
<td>Permite a los usuarios ver y utilizar la interfaz de usuario de SupportAssist. <strong>NOTA:</strong> Cuando habilita la interfaz de usuario de SupportAssist, se habilitan las demás opciones de las secciones Interacciones del usuario.</td>
</tr>
<tr>
<td>Solo administradores</td>
<td>Habilita la interfaz de usuario de SupportAssist solo para los usuarios con derechos de administrador en el sistema.</td>
</tr>
<tr>
<td>Todos los usuarios</td>
<td>Habilita la interfaz de usuario de SupportAssist para todos los tipos de usuarios.</td>
</tr>
<tr>
<td>Mostrar notificaciones</td>
<td>Permite que SupportAssist muestre notificaciones sobre las optimizaciones de software y las actualizaciones de controladores.</td>
</tr>
<tr>
<td>Actualizaciones de controladores</td>
<td>Permite a los usuarios con derechos administrativos del sistema comprobar e instalar manualmente las actualizaciones de controladores. <strong>NOTA:</strong> El término controlador se refiere a los controladores, el firmware y las actualizaciones del BIOS.</td>
</tr>
<tr>
<td>Limpieza de archivos</td>
<td>Borra archivos temporales, redundantes y otros archivos no deseados de los sistemas.</td>
</tr>
<tr>
<td>Ajustar el rendimiento</td>
<td>Modifica los ajustes de alimentación, el registro y la asignación de memoria para maximizar la velocidad de procesamiento de los sistemas.</td>
</tr>
<tr>
<td>Optimizar la red</td>
<td>Optimiza la red para garantizar la conectividad de red y actualiza los ajustes del sistema para mantener una red confiable y eficaz.</td>
</tr>
<tr>
<td>Eliminación de virus y malware</td>
<td>Aísla y elimina archivos infectados por virus y malware en los sistemas. <strong>NOTA:</strong> La funcionalidad de eliminación de virus y malware solo está disponible para sistemas con derechos de servicios activos ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client. <strong>NOTA:</strong> La funcionalidad de eliminación de virus y malware no está disponible en ciertas regiones como, por ejemplo, China.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

En la siguiente tabla, se describen las opciones de la sección **Interacciones del usuario**:

**Tabla 5. Interacciones del usuario**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Opción</th>
<th>Descripción</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Permitir que los usuarios abran y ejecuten SupportAssist en sus PC</td>
<td>Permite a los usuarios ver y utilizar la interfaz de usuario de SupportAssist. <strong>NOTA:</strong> Cuando habilita la interfaz de usuario de SupportAssist, se habilitan las demás opciones de las secciones Interacciones del usuario.</td>
</tr>
<tr>
<td>Solo administradores</td>
<td>Habilita la interfaz de usuario de SupportAssist solo para los usuarios con derechos de administrador en el sistema.</td>
</tr>
<tr>
<td>Todos los usuarios</td>
<td>Habilita la interfaz de usuario de SupportAssist para todos los tipos de usuarios.</td>
</tr>
<tr>
<td>Mostrar notificaciones</td>
<td>Permite que SupportAssist muestre notificaciones sobre las optimizaciones de software y las actualizaciones de controladores.</td>
</tr>
<tr>
<td>Actualizaciones de controladores</td>
<td>Permite a los usuarios con derechos administrativos del sistema comprobar e instalar manualmente las actualizaciones de controladores. <strong>NOTA:</strong> El término controlador se refiere a los controladores, el firmware y las actualizaciones del BIOS.</td>
</tr>
<tr>
<td>Limpieza de archivos</td>
<td>Borra archivos temporales, redundantes y otros archivos no deseados de los sistemas.</td>
</tr>
<tr>
<td>Ajustar el rendimiento</td>
<td>Modifica los ajustes de alimentación, el registro y la asignación de memoria para maximizar la velocidad de procesamiento de los sistemas.</td>
</tr>
<tr>
<td>Optimizar la red</td>
<td>Optimiza la red para garantizar la conectividad de red y actualiza los ajustes del sistema para mantener una red confiable y eficaz.</td>
</tr>
<tr>
<td>Eliminación de virus y malware</td>
<td>Aísla y elimina archivos infectados por virus y malware en los sistemas. <strong>NOTA:</strong> La funcionalidad de eliminación de virus y malware solo está disponible para sistemas con derechos de servicios activos ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client. <strong>NOTA:</strong> La funcionalidad de eliminación de virus y malware no está disponible en ciertas regiones como, por ejemplo, China.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Descarga de SupportAssist desde TechDirect

Requisitos previos
Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

Pasos
1. Vaya a Servicios > SupportAssist. Se muestra la página SupportAssist.
2. Haga clic en la pestaña Administrar SupportAssist.
3. En el gadget Implementación, haga clic en IMPLEMENTAR.
4. Haga clic en DESCARGAR.
5. En la sección Implementación de SupportAssist para PC empresariales con Windows en ejecución, realice una de las siguientes acciones:
   - Para descargar la versión de 64 bits, haga clic en Versión de Windows de 64 bits.
   - Para descargar la versión de 32 bits, haga clic en Versión de Windows de 32 bits.

PRECAUCIÓN: No implemente el archivo ejecutable directamente en los sistemas. Debe ejecutar el archivo ejecutable para extraer el paquete de implementación de SupportAssist. Se recomienda que configure SupportAssist en TechDirect antes de implementar el paquete extraído.

PRECAUCIÓN: Si tiene un archivo ejecutable que descargó anteriormente con la misma cuenta de TechDirect, no lo utilice para extraer un nuevo paquete de implementación. Use el archivo ejecutable descargado recientemente para extraer un nuevo paquete de implementación.

Extracción del paquete de implementación de SupportAssist

Requisitos previos

Pasos
1. Vaya a la ubicación donde descargó el archivo ejecutable de SupportAssist desde TechDirect.
2. Haga doble clic en el archivo .exe. Los siguientes archivos se extraen automáticamente en la misma ubicación en la que se guarda el archivo ejecutable y aparece el asistente Administrador de paquetes de implementación.
   - SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi
   - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
   - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.psl
   - SupportAssistToken.txt
3. En el asistente, seleccione el formato necesario del paquete de implementación.
   NOTA: Se recomienda seleccionar Archivo ejecutable de Windows como formato del paquete de implementación. Esto simplifica el proceso de implementación de SupportAssist o de modificación de una implementación existente.
   Si selecciona Instalador de Windows, aparecen las opciones Crear una nueva implementación o Volver a implementar con detalles de proxy actualizados.
4. Si seleccionó Instalador de Windows, seleccione Crear una nueva implementación.
5. Realice uno de los siguientes pasos:
   - Si los sistemas en los que implementó SupportAssist se conectan a Internet directamente, haga clic en Siguiente.
   - Si los sistemas en los que implementó SupportAssist se conectan a Internet a través de un servidor proxy, realice los siguientes pasos:
a. Seleccione **Conectarse a Internet a través de proxy**.
b. Ingrese la dirección y el número de puerto.
c. Si el servidor proxy requiere autenticación, seleccione **Este proxy requiere autenticación**.
d. Ingrese el nombre de usuario y la contraseña.

**NOTA:** Para la autenticación del servidor proxy, se recomienda que proporcione el nombre de usuario y la contraseña de una cuenta de servicio que no expire.

6. Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página de Ubicación del archivo.

7. Haga clic en **Buscar**, seleccione la carpeta en la que desea extraer el paquete de implementación y haga clic en **Siguiente**.
   - Si selecciona **Archivo ejecutable de Windows**, se creará un archivo .exe en la carpeta especificada y se mostrará la página **Instrucciones de implementación**.
   - Si selecciona **Instalador de Windows**, se crearan los siguientes archivos en la carpeta especificada y aparecerá la página **Instrucciones de implementación**:
      * Archivo MST
      * CheckAndUninstall.ps1
      * SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi

8. Lea las instrucciones de implementación que se muestran en la página **Instrucciones de implementación** y cierre el asistente.

**Implementar SupportAssist para PC empresariales**

**Requisitos previos**
Los sistemas deben cumplir los requisitos mínimos del sistema de SupportAssist. Consulte **Requisitos mínimos del sistema**.

**Sobre esta tarea**
Dell ha validado la implementación de SupportAssist para PC empresariales en sistemas mediante el administrador de configuración del centro de sistemas (SCCM) de Microsoft. Sin embargo, puede utilizar cualquier herramienta de implementación para implementar SupportAssist.

**Pasos**
1. Si extrajo el paquete de implementación en formato .exe, implemente el archivo ejecutable en los sistemas mediante una herramienta de implementación.
2. Si extrajo el paquete de implementación en formato .msi, realice lo siguiente:
   a) Asegúrese de que SupportAssist para PC del hogar y SupportAssist para ProManage no estén instalados en los sistemas en que desea implementar SupportAssist para PC empresariales. Para desinstalar SupportAssist para PC del hogar y SupportAssist para ProManage, implemente y ejecute el script **CheckAndUninstall.ps1** en los sistemas.
   b) Utilice uno de los siguientes comandos para implementar SupportAssist:
      * Para 64 bits: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx64.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`
      * Para 32 bits: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx86.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`

   Aquí, `<downloaded path>` es la ruta de la carpeta donde descargó el archivo ejecutable de SupportAssist desde TechDirect.

**Actualización de SupportAssist para PC empresariales**
Si optó por actualizar SupportAssist para PC empresariales automáticamente, SupportAssist se actualiza automáticamente a la versión más reciente disponible.

Para actualizar SupportAssist para PC empresariales manualmente, descargue el archivo ejecutable de SupportAssist desde TechDirect y utilice cualquier herramienta de implementación para implementar SupportAssist. Para obtener más información acerca de cómo descargar SupportAssist, consulte **Descarga de SupportAssist desde TechDirect**.
Una vez que haya descargado SupportAssist, ejecute el archivo ejecutable para extraer el paquete de implementación, que se puede implementar en el sistema a fin de instalar SupportAssist. Para obtener más información, consulte Extracción del paquete de implementación de SupportAssist y Implementar SupportAssist para PC empresariales.

Prueba de conectividad de SupportAssist

Requisitos previos

- El sistema debe tener conexión a Internet.
- Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Sobre esta tarea

Para monitorear los sistemas y proporcionar soporte técnico automatizado, SupportAssist debe estar conectado a Dell. Ejecute la prueba de conectividad en cualquiera de los sistemas después de la implementación para determinar si SupportAssist se conectó correctamente a Dell.

Pasos

1. Acceda al sistema en el que desea realizar la prueba de conectividad.
2. Haga clic en Inicio para abrir el menú de programas.
3. Haga clic con el botón secundario en Símbolo del sistema y, a continuación, pulse Ejecutar como administrador. Aparece la ventana del Símbolo del sistema.
4. Según la arquitectura del sistema operativo, busque una de las siguientes ubicaciones:
   - En los sistemas de 64 bits: \Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
   - En sistemas de 32 bits: \Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
5. Escriba SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity y pulse Intro.
   - Si la configuración de conexión a Internet en el archivo de configuración no es correcta, se muestra el siguiente mensaje:
     Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.
   - Si la conexión a Dell no está disponible debido a un corte de suministro eléctrico temporal, se muestra el siguiente mensaje:
     Unable to connect to Dell due to temporary issues. Ports and URLs should be open and accessible as per the deployment guide. Retry after some time.
   - Si la configuración está completa y SupportAssist se puede conectar a Dell, se muestra el siguiente mensaje:
     Connection successful.
Modificación de la configuración de SupportAssist implementada

Después de implementar SupportAssist, puede modificar la configuración de SupportAssist aplicada en todos los sistemas o en los sistemas de un grupo de activos específico. Los sistemas asumen automáticamente los ajustes cuando se conectan a Internet y comprueban las actualizaciones de configuración cada 24 horas. Consulte Configurar SupportAssist.

Sin embargo, si desea modificar los detalles de conexión a Internet de los sistemas, deberá actualizar e implementar de nuevo el paquete de implementación manualmente.

Temas:
- Modificación e implementación de SupportAssist

Modificación e implementación de SupportAssist

Pasos
2. Haga doble clic en el archivo .exe.
   Los siguientes archivos se extraen automáticamente y se muestra el asistente de Extracción del paquete de implementación.
   - SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi
   - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
   - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
   - SupportAssistToken.txt
3. En el asistente, seleccione el formato necesario del paquete de implementación.
   NOTA: Se recomienda seleccionar Archivo ejecutable de Windows como formato del paquete de implementación. Esto simplifica el proceso de implementación de SupportAssist o de modificación de una implementación existente.
Si selecciona Instalador de Windows, aparecen las opciones Crear una nueva implementación o Volver a implementar con detalles de proxy actualizados.
4. Si seleccionó Instalador de Windows, seleccione Volver a implementar con detalles de proxy actualizados.
5. Realice uno de los siguientes pasos:
   - Si los sistemas en los que implementó SupportAssist se conectan a Internet directamente, haga clic en Siguiente.
   - Si los sistemas en los que implementó SupportAssist se conectan a Internet a través de un servidor proxy, realice los siguientes pasos:
     a. Seleccione Conectarse a Internet a través de proxy.
     b. Ingrese la dirección y el número de puerto.
     c. Si el servidor proxy requiere autenticación, seleccione Este proxy requiere autenticación.
     d. Ingrese el nombre de usuario y la contraseña.
     NOTA: Para la autenticación del servidor proxy, se recomienda que proporcione el nombre de usuario y la contraseña de una cuenta de servicio que no expire.
6. Haga clic en Siguiente.
   Se muestra la página de Ubicación del archivo.
7. Haga clic en Buscar y seleccione la carpeta en la que desea extraer el paquete de implementación.
8. Haga clic en Siguiente.
   - Si selecciona Archivo ejecutable de Windows, se creará un archivo .exe en la carpeta especificada y se mostrará la página Instrucciones de implementación.
   - Si selecciona Windows Installer, se crearan los siguientes archivos en la carpeta especificada y se mostrará la página Instrucciones de implementación.
9. Realice una de las siguientes acciones:

- Si extrajo el paquete de implementación en formato .exe, implemente el archivo en los sistemas mediante una herramienta de implementación.
- Si extrajo el paquete de implementación en formato MSI, ejecute el siguiente comando para implementar el paquete de implementación de SupportAssist:

```cmd
msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn
```

Aquí, `<downloaded path>` es la ubicación de la carpeta donde descargó el archivo ejecutable de SupportAssist de TechDirect.
Información valiosa de PC

Además de los sistemas de monitoreo de problemas de hardware y software, SupportAssist también recopila datos de rendimiento y utilización del sistema. Puede utilizar la información recolectada para tomar decisiones empresariales como, por ejemplo, actualizaciones de hardware.

Para acceder a información valiosa de la PC, visite **Servicios > SupportAssist > Información valiosa de la PC > VISTA**.

**NOTA:** Para ver información valiosa sobre la PC, asegúrese de que el sistema tenga SupportAssist para PC empresariales versión 2.1.0 o versiones posteriores en ejecución.

**NOTA:** La información valiosa de la PC solo está disponible en sistemas con derechos de servicio ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.

**NOTA:** La información valiosa de la PC está disponible para sistemas con el sistema operativo Windows 10 en ejecución. Para sistemas con los sistemas operativos Windows 7 u 8 en ejecución, es posible que la funcionalidad no actúe según lo esperado.

**Temas:**
- Tablero
- Métricas para un sistema específico

**Tablero**

En el tablero de información valiosa, se muestra una visión general consolidada de la información de estado para los sistemas. En el tablero, también se muestra información sobre la antigüedad del sistema, la estabilidad y los componentes.

**NOTA:** De manera predeterminada, la información que se muestra en la página se basa en los datos que se recopilan durante los últimos siete días.

Haga clic en el icono de configuración en el gadget para definir el umbral de un parámetro.

En la siguiente tabla, se describe la información que se muestra en la página **Tablero**:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tabla 6. Tablero</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Gadget</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Estabilidad y antigüedad de la PC</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Fallas de funcionamiento frecuentes del sistema operativo</td>
</tr>
<tr>
<td>Casi fin de la vida útil</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Componentes</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Uso excesivo de memoria</td>
</tr>
<tr>
<td>Uso excesivo de CPU</td>
</tr>
<tr>
<td>Poca memoria instalada</td>
</tr>
<tr>
<td>Tiempo de ejecución con poca batería</td>
</tr>
<tr>
<td>Poco almacenamiento disponible</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Para ver la lista de sistemas afectados, haga clic en **VER LISTA**. Se muestra la página **PC**.
Métricas para un sistema específico

La página PC le permite filtrar varios sistemas y ver las métricas y recomendaciones para un sistema específico.

**NOTA:** De manera predeterminada, la información que se muestra en la página se basa en los datos que se recopilan durante los últimos siete días.

Puede establecer filtros avanzados mediante la activación o desactivación de cada filtro y el ajuste de los valores de cada filtro. Para filtrar sistemas en un grupo de activos específico, seleccione el grupo de la lista SITIO/GRUPO. Para filtrar los sistemas por garantía, seleccione el derecho del servicio en la lista GARANTÍA.

Después de configurar los filtros deseados, haga clic en ACTUALIZAR para ver los resultados en formato tabular.

En la siguiente tabla, se describen las métricas que se muestran en la página PC:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Columna</th>
<th>Descripción</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Etiqueta de servicio</td>
<td>El identificador único del sistema. La etiqueta de servicio es una secuencia alfanumérica.</td>
</tr>
<tr>
<td>Modelo</td>
<td>El modelo del sistema, por ejemplo, Latitude E7440.</td>
</tr>
<tr>
<td>CPU</td>
<td>Categorización de la utilización promedio de la CPU del procesador instalado en el sistema. La utilización se categoriza como se indica a continuación, según criterios definidos por Dell:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Normal: la utilización promedio de la CPU se encuentra dentro del nivel normal.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Media: la utilización promedio de la CPU a veces es alto y otras veces es normal.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Alta: la utilización promedio de la CPU está en el nivel más alto.</td>
</tr>
<tr>
<td>Almacenamiento restante</td>
<td>El espacio de almacenamiento promedio disponible en la unidad principal del sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Utilización de memoria</td>
<td>Utilización promedio de la memoria instalada en el sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Memoria instalada</td>
<td>Tamaño de la RAM instalada en el sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Condición de la batería</td>
<td>Porcentaje promedio de carga que la batería contiene cuando está completamente cargada contra su capacidad diseñada</td>
</tr>
<tr>
<td>Tiempo de ejecución de la batería</td>
<td>Número promedio de horas en que el sistema podría ejecutarse sin estar conectado a una toma de corriente</td>
</tr>
<tr>
<td>Fallas del SO</td>
<td>Número de fallas del sistema operativo ocurridas en el sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Antigüedad de la PC</td>
<td>Número de meses transcurridos desde que Dell envió el sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Etiqueta de activo</td>
<td>Etiqueta de activo del sistema</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Para ver métricas adicionales, haga clic en en la esquina inferior izquierda de la tabla, y seleccione las columnas que desea ver.

Para ver los resultados como un mapa de calor, seleccione Ver como mapa de calor. Las gradaciones más oscuras de color azul indican un uso excesivo de un componente y las tonalidades más claras indican un uso aceptable del componente.

Para buscar una etiqueta de servicio específica, utilice la barra de búsqueda. Los resultados de búsqueda proporcionan una vista detallada del rendimiento del sistema. Las métricas específicas del sistema que se muestran en los resultados de búsqueda son las siguientes:

- Información del sistema: proporciona información detallada sobre el sistema, como la etiqueta de activo, la antigüedad del sistema, el modelo, la versión del BIOS, etc.
- Utilización del sistema: proporciona un resumen detallado de las métricas del sistema, como el número de bloqueos del sistema, el número de bloqueos de la aplicación, el almacenamiento restante en el sistema, etc.
- Alertas: proporciona detalles sobre los errores y los bloqueos en el sistema.
- Aplicaciones más usadas: proporciona información sobre las aplicaciones más usadas en el sistema.
Administración de activos

Después de implementar SupportAssist, los detalles del sistema se recolectan automáticamente y se muestran en la página Administrar activos en TechDirect. Use la página Administrar activos para organizar los activos en grupos e integrar las alertas de SupportAssist con ServiceNow.

**NOTA:** Necesita derechos de administrador de SupportAssist para administrar sus recursos en TechDirect.

Tiemas:
- Acceso a la página Administrar activos
- Administrar activos
- Mis recursos
- Organización de activos y grupos
- Administración de una sola PC

## Acceso a la página Administrar activos

**Requisitos previos**
Debe estar registrado en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist o técnico de SupportAssist.

**Pasos**
1. Vaya a Servicios > SupportAssist.
   
   Se muestra la página SupportAssist.
2. Haga clic en la ficha Activos.
3. En el gadget Recursos, haga clic en ADMINISTRAR.

**Resultados**
Aparecerá la página Administrar activos.

## Administrar activos

La página Administrar activos le permite realizar diversas acciones en los activos que se administran mediante SupportAssist. Sin embargo, las acciones que puede realizar dependen del tipo de cuenta utilizada para iniciar sesión en TechDirect, por ejemplo, administrador de SupportAssist o técnico de SupportAssist.

Utilice los siguientes enlaces que se muestran en la página Administrar recursos para realizar diversas acciones.
- **Organizar activos y grupos:** cree o elimine un grupo y transfiera activos entre grupos. Consulte Organización de activos y grupos.
- **Integrar con ServiceNow:** habilite o des habilite la integración de las alertas de SupportAssist con su solución de ServiceNow. Consulte Integración de las alertas de SupportAssist con ServiceNow.

## Mis recursos

En la página Mis activos, se muestra una representación gráfica del número de PC con lo siguiente:
- Planes de servicio de Dell actuales
- Versiones de SupportAssist

En la página Mis activos, también se muestra información sobre los activos administrados.

En la siguiente tabla, se describe la información que se muestra en la página Mis activos.
De forma predeterminada, se muestran las columnas **Sitio, Grupo, Etiqueta de servicio, Región, Tipo de producto, Modelo y Plan de garantía**. Haga clic en el [ ] que se muestra en la esquina inferior izquierda de la tabla para seleccionar las columnas que desea ver.

### Tabla 8. Mis recursos

<table>
<thead>
<tr>
<th>Columna</th>
<th>Descripción</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Sitio</strong></td>
<td>Nombre del sitio al cual se asigna el activo</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Grupo</strong></td>
<td>Grupo al cual se asigna el activo</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Etiqueta de servicio</strong></td>
<td>El identificador único del sistema. La etiqueta de servicio es una secuencia alfanumérica. <strong>NOTA:</strong> Si SupportAssist administra el activo, en la columna Etiqueta de servicio, se muestra el icono 📊. Para sistemas con SupportAssist para PC empresariales 2.1.0 y versiones posteriores en ejecución, la etiqueta de servicio está en un hipervínculo. Para ver los detalles del activo y administrar el sistema, haga clic en la etiqueta de servicio. Para obtener más información, consulte Administración de una sola PC.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Región</strong></td>
<td>Región en donde el activo está presente</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Tipo de producto</strong></td>
<td>Tipo de activo</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Modelo</strong></td>
<td>Número de modelo del activo</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Plan de garantía</strong></td>
<td>Plan de servicio del activo</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Fecha de caducidad</strong></td>
<td>Fecha en la que vence el plan de servicio</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Versión</strong></td>
<td>Versión de SupportAssist instalada en el sistema</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Dirección IP</strong></td>
<td>Dirección IP del activo</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Nombre de host</strong></td>
<td>Nombre de host del activo</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Contacto de SupportAssist</strong></td>
<td>Detalles del contacto para SupportAssist</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Estado de la alerta</strong></td>
<td>Estado del activo cuando se recibió la alerta</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>SO</strong></td>
<td>Tipo de sistema operativo instalado en el activo</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Etiqueta de activo</strong></td>
<td>Etiqueta de activo del sistema</td>
</tr>
</tbody>
</table>

La pestaña **Mis activos** también incluye opciones para realizar lo siguiente:
- Crear solicitud de servicio
- Crear solicitud de envío
- Comprobar el estado del envío
- Revisar la garantía
- Descargar datos del inventario de activos

## Crear solicitud de servicio

### Requisitos previos
Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

### Sobre esta tarea
Cree una solicitud de servicio para un activo y envíela a Dell.

### Pasos
1. Vaya a la página Administrar activos. Consulte **Administrar activos**.
2. Haga clic en **Mis activos**.
3. Desde la lista Sitios, seleccione el sitio que corresponda.
4. Seleccione el activo para el que desea crear una solicitud de servicio.
5. Haga clic en **CREAR SOLICITUD DE SERVICIO**.
   Aparecerá la página **Crear solicitud de servicio**.
6. Verifique la etiqueta de servicio y haga clic en **SIGUIENTE**.
7. Ingrese la información del incidente y de contacto.
8. Revise la información que proporcionó y haga clic en **SIGUIENTE**.
9. Haga clic en **ENVIAR**.

**Resultados**
La solicitud de servicio se envía a Dell.

### Crear solicitud de envío

**Requisitos previos**
Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

**Sobre esta tarea**
Cree solicitudes de envío para piezas en caso de una falla de hardware.

**Pasos**

1. Vaya a la página **Administrar activos**. Consulte la página **Acceder a recursos de administración**.
2. Haga clic en **Mis activos**.
3. Desde la lista **Sitios**, seleccione el sitio que corresponda.
4. Seleccione el activo para el que desea crear una solicitud de distribución.
5. Haga clic en **CREAR ENVÍO**.
   Aparecerá la página **Crear solicitud de envío**.
6. Verifique la etiqueta de servicio y haga clic en **SIGUIENTE**.
7. Ingrese la información del incidente y de contacto.
8. Revise la información que proporcionó y haga clic en **SIGUIENTE**.
9. Haga clic en **ENVIAR**.
   La solicitud de envío se envía a Dell.

### Comprobar el estado del envío

**Requisitos previos**
Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

**Sobre esta tarea**
Compruebe el estado de una solicitud de envío de piezas.

**Pasos**

1. Vaya a la página **Administrar activos**. Consulte la página **Acceder a recursos de administración**.
2. Haga clic en **Mis activos**.
3. Desde la lista **Sitios**, seleccione el sitio que corresponda.
4. Seleccione el activo para el que se inicia una solicitud de distribución de piezas.
5. Haga clic en **COMPROBAR ESTADO DE ENVÍO**.
   Se muestra la página **Buscar envíos**.
6. Ingrese el número de solicitud de soporte, el número de envío o la etiqueta de servicio y haga clic en **BUSCAR**.
Resultados
Se muestran los detalles de envío.

Revisar la garantía

Requisitos previos
Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

Sobre esta tarea
Revise el estado de la garantía de un activo.

Pasos
1. Vaya a la página Administrar activos. Consulte Acceso a la página Administrar activos.
2. Haga clic en Mis activos.
3. Desde la lista Sitios, seleccione el sitio que corresponda.
4. Seleccione el activo para el que desea revisar el estado de la garantía.
5. Haga clic en el *** y haga clic en REVISAR GARANTÍA AHORA.
   Aparecerá la página Verificar estado de la garantía.
6. Verifique la etiqueta de servicio del activo y haga clic en VALIDAR.

Resultados
Se muestra el estado de la garantía del activo.

Descargar datos del inventario de activos

Requisitos previos
Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

Sobre esta tarea
Descargue los datos de inventario de sus activos desde la pestaña Mis activos.

Pasos
1. Vaya a la página Administrar activos. Consulte Acceso a la página Administrar activos.
2. Haga clic en Mis activos.
   Se muestra una lista de todos los activos asociados con su cuenta de TechDirect.
3. De manera opcional, seleccione el tipo de activo o un sitio de la lista Sitio para filtrar.
   Se mostrará la lista filtrada.
4. Haga clic en DESCARGAR CSV.
   Los datos de inventario de activos se descargan y se guardan en un archivo CSV.
   Si el número de filas en la lista es superior a 400, aparecerá la ventana Descargar datos a CSV.
5. Si aparece la ventana Descargar datos a CSV, realice lo siguiente:
   a) En la lista Seleccionar, seleccione la gama de filas que desea descargar.
   b) Haga clic en DESCARGAR.

Resultados
Los datos de inventario de activos se descargan y se guardan en un archivo CSV.
Organización de activos y grupos

El enlace Organizar activos y grupos en la página Administrar activos le permite realizar lo siguiente:

- Crear un grupo
- Transferir activos entre grupos existentes
- Eliminar un grupo

Grupos de activos y sitios

Sitios

- Un sitio es un identificador lógico de alto nivel de sus activos en función de una ubicación física.
- Cuando descarga e implementa SupportAssist desde TechDirect, se crea automáticamente un sitio con los detalles de todos los activos en los que se implementa SupportAssist.

Grupos de activos

- Un grupo de activos es un grupo lógico de activos dentro de un sitio.
- De manera predeterminada, un sitio no contiene ningún grupo de activos.
- Crear grupos de activos le permite organizar sus activos.
- Puede crear uno o más grupos de activos dentro de un sitio.
- Un grupo se puede crear con activos del mismo sitio.

Crear grupo de activos

Requisitos previos
Despe de haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

Sobre esta tarea

Puede crear grupos de activos para organizar los activos en función de sus requisitos.

Pasos

1. Vaya a la página Administrar activos. Consulte Acceso a la página Administrar activos.
2. Haga clic en Organizar activos y grupos.
3. Haga clic en CREAR GRUPO.
   Aparecerá la ventana Crear un nuevo grupo.
4. Seleccione un sitio e ingrese un nombre de grupo.
5. Si desea transferir activos al grupo, seleccione Sí y seleccione los activos que desea transferir al grupo.
6. Haga clic en CREAR.
   Se crea el grupo y los activos se mueven al grupo en un plazo de 24 horas.

   **NOTA:** Si los contactos primario y secundario son diferentes para los activos con sistemas operativos Windows y Chrome en ejecución, asegúrese de crear grupos de activos independientes y asignar contactos primarios y secundarios únicos para administrar estos dispositivos.

Transferir activos entre grupos existentes

Requisitos previos
Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

Sobre esta tarea

Puede transferir activos de un grupo a otro, siempre y cuando los grupos de fuente y objetivo estén dentro del mismo sitio.

24 Administración de activos
Pasos
1. Vaya a la página Administrar activos. Consulte Acceso a la página Administrar activos.
2. Haga clic en Organizar activos y grupos.
3. Haga clic en ADMINISTRAR GRUPOS DE ACTIVOS. Aparece la ventana Administrar grupos de activos.
4. Desde la lista Sitio, seleccione el sitio que corresponda.
5. De la lista Desde el grupo, seleccione el grupo de activos desde el que desea transferir los activos. Los activos del grupo de activos seleccionado se muestran en el panel izquierdo.
6. De la lista Al grupo, seleccione el grupo de activos al que desea transferir los activos. Los activos del grupo de activos seleccionado se muestran en el panel derecho.
7. Si desea seleccionar activos en todas las páginas, seleccione la casilla de verificación Seleccionar en todas las páginas.
8. Seleccione los activos que se enumeran en el panel izquierdo y haga clic en . Para regresar los activos al panel izquierdo, haga clic en .

Resultados
Los activos se transfieren al nuevo grupo de activos en pocos minutos.

Actualizar nombre de sitio o grupo

Sobre esta tarea
Una vez que haya creado un sitio o grupo, puede actualizar el nombre en función de sus requisitos.

Pasos
1. Vaya a la página Administrar activos. Consulte Acceso a la página Administrar activos.
2. Haga clic en Organizar activos y grupos.
3. Desde la lista Seleccionar sitio, seleccione el sitio.
4. Localice la fila donde se encuentran los detalles del grupo o sitio de activos que desea actualizar.
5. En la fila localizada, haga clic en y, a continuación, haga clic en Editar.
6. Edite el nombre del sitio o grupo y haga clic en GUARDAR.

NOTA: Para editar el nombre del sitio, asegúrese de haber creado uno o más grupos de activos dentro de un sitio.

Eliminar grupo de activos

Requisitos previos
- Asegúrese de que el grupo que desee eliminar no contenga ningún activo.
- Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

Pasos
1. Vaya a la página Administrar activos. Consulte Acceso a la página Administrar activos.
2. Haga clic en Organizar activos y grupos.
3. De manera opcional, desde la lista Seleccionar un sitio, seleccione un sitio.
4. Localice la fila donde se muestran los detalles del grupo de activos que desea eliminar.
5. En la fila localizada, haga clic en y, a continuación, haga clic en Eliminar.

NOTA: La opción de eliminar solo se muestra cuando ese grupo no tiene ningún activo. Si desea eliminar un grupo que tiene activos, deberá transferir los activos a otro grupo. Consulte Transferir activos entre grupos existentes.

Resultados
Se elimina el grupo de activos.
**Administración de una sola PC**

SupportAssist para PC empresariales le permite solucionar problemas de un solo sistema de manera instantánea. También puede realizar mantenimiento preventivo mediante la optimización de los sistemas. Para ver el estado, ejecutar análisis y realizar actualizaciones y optimizaciones en el sistema de destino, diríjase a la página **Mis activos** y haga clic en la etiqueta de servicio.

**NOTA:** Puede ver las tareas de optimización para todos los sistemas, pero solo puede realizar las tareas en los sistemas con derechos de servicio activos ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.

Puede realizar los siguientes tipos de optimizaciones en el sistema:

- **Solución de problemas activa:** le permite realizar optimizaciones remotas instantáneamente en los sistemas. Para obtener más información, consulte Solución de problemas activa.
- **Mantenimiento preventivo:** permite realizar optimizaciones en los sistemas con fines de mantenimiento. Para obtener más información, consulte Mantenimiento preventivo.

**Detalles del activo**

En la sección **Detalles del activo**, se muestra la siguiente información del sistema:

- **Visión general del activo:** en este panel, se muestra el tipo de modelo, el tipo de activo, el código de servicio rápido, el nombre del sistema, el sistema operativo y la versión del BIOS del sistema.
- **Información de servicio:** en este panel, se muestran los derechos de servicio, la fecha de vencimiento de la garantía, la versión de SupportAssist instalada en el sistema, el último contacto con Dell y los detalles del caso reciente.

**Solución de problemas activa**

Para realizar las optimizaciones inmediatamente, el sistema debe estar en línea y el usuario del sistema debe estar disponible para que SupportAssist ejecute las tareas.

Puede realizar las siguientes optimizaciones remotas en el sistema:

- Analice e instale las actualizaciones de controladores disponibles para el sistema (solo para sistemas con SupportAssist para PC empresariales, versión 2.1.1 y versiones posteriores en ejecución).
- Analice el sistema en busca de problemas de hardware.
- Borre archivos temporales, redundantes y otros archivos no deseados del sistema.
- Ajuste la configuración de alimentación, los archivos de registro y las asignaciones de memoria para ajustar el rendimiento del sistema.
- Aisle, quite y restaure archivos dañados por virus y malware para mantener los sistemas seguros.

Cuando se ejecuta una tarea de optimización remota, la tarea se pone en línea de espera para que se ejecute cuando el sistema esté en línea. Para realizar las tareas de optimización remota inmediatamente, haga clic en **COMPARTIR ENLACE**, proporcione el enlace al usuario del sistema e informe al usuario que abra el enlace en una nueva ventana del navegador web. La ventana del navegador se debe mantener abierta mientras SupportAssist realiza las optimizaciones.

Una vez que se completan las tareas de optimización remota en el sistema, se muestra un mensaje de confirmación en cada mosaico donde se realizó la optimización. A continuación, puede informar al usuario del sistema que cierre la ventana del navegador.

**Mantenimiento preventivo**

Puede realizar optimizaciones en los sistemas con fines de mantenimiento a intervalos regulares.

Puede realizar las siguientes optimizaciones en el sistema:

- Analice e instale las actualizaciones de controladores disponibles para el sistema (solo para sistemas con SupportAssist para PC empresariales, versión 2.1.1 y versiones posteriores en ejecución).
- Analice el sistema en busca de problemas de hardware.
- Borre archivos temporales y redundantes, así como otros archivos no deseados del sistema.
- Ajuste la configuración de alimentación, los archivos de registro y las asignaciones de memoria para ajustar el rendimiento del sistema.
- Aisle, quite y restaure archivos dañados por virus y malware para mantener los sistemas seguros.
Para realizar las optimizaciones, haga clic en la tarea de optimización necesaria. La tarea se pone en línea de espera y, cuando el sistema está disponible, se notifican las tareas pendientes al usuario del sistema cada 4 horas. El usuario puede optar por diferir la tarea dos veces, después de lo cual la tarea se realiza automáticamente.

**NOTA:** La notificación se muestra durante 90 segundos en el sistema. Si el usuario no pospone la tarea en 90 segundos, la tarea se realiza automáticamente.

Una vez que se completan las tareas de optimización en el sistema, se muestra un mensaje de confirmación en cada mosaico donde se realizó la optimización.
Recomendaciones para sus PC

SupportAssist para PC empresariales le permite revisar las recomendaciones para los sistemas. Estas recomendaciones se muestran en función de los análisis programados o los datos de recopilación más recientes recibidos de los sistemas.

Para optimizar los sistemas, visite Servicios > SupportAssist > Recomendaciones de PC > VISTA.

NOTA: Puede ver las recomendaciones para todos los sistemas en garantía, pero solo puede optimizar de manera remota los sistemas con derechos de servicio activos ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.

NOTA: Si habilitó la optimización automática de software para sistemas en la configuración de SupportAssist, las recomendaciones no se muestran para los sistemas con derechos de servicio activos ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client que usen esa configuración. Las optimizaciones para estos sistemas se realizan automáticamente durante los análisis programados.

En la siguiente tabla, se describen los detalles de los tipos de recomendaciones que se muestran en la página Recomendaciones para sus PC.

Tabla 9. Tipos de recomendaciones para varios activos

<table>
<thead>
<tr>
<th>Mosaico</th>
<th>Tipo de recomendación</th>
<th>Acción</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Controladores y descargas</td>
<td>Indica el número de actualizaciones disponibles para las PC. También puede filtrar las actualizaciones urgentes, recomendadas y opcionales.</td>
<td>Para revisar las actualizaciones disponibles, haga clic en REVISAR ACTUALIZACIONES. Para actualizar los controladores, realice lo siguiente: 1. Haga clic en REVISAR LISTA DE PC. 2. Seleccione los sistemas en los que desea actualizar los controladores. 3. Haga clic en ACTUALIZAR. <strong>PRECAUCIÓN:</strong> Antes de actualizar el BIOS en sistemas habilitados para BitLocker, debe deshabilitar el cifrado de BitLocker en el sistema. <strong>NOTA:</strong> Es posible que deba reiniciar el sistema para completar la instalación de algunos controladores.</td>
</tr>
<tr>
<td>Análisis del hardware</td>
<td>Indica el número de PC que no se han escaneado en (x) cantidad de días, donde (x) indica 30 días, 60 días o 90 días.</td>
<td>Para escanear el hardware del sistema, realice lo siguiente: 1. Haga clic en REVISAR LISTA DE PC. 2. Seleccione los sistemas en los que desea ejecutar el análisis. 3. Haga clic en EJECUTAR.</td>
</tr>
<tr>
<td>Limpieza de archivos</td>
<td>Indica el espacio de disco que se puede borrar en todas las PC. Estos datos se encuentran disponibles durante 30 días, 60 días o 90 días.</td>
<td>Para limpiar el espacio de disco, realice lo siguiente: 1. Haga clic en REVISAR LISTA DE PC. 2. Seleccione los sistemas en los que desea limpiar el espacio de disco. 3. Haga clic en EJECUTAR.</td>
</tr>
<tr>
<td>Ajustar el rendimiento</td>
<td>Indica el número de PC que no se han ajustado para el rendimiento en (x) cantidad de días, donde (x) indica 30 días, 60 días o 90 días.</td>
<td>Para ajustar el rendimiento del sistema, realice lo siguiente: 1. Haga clic en REVISAR LISTA DE PC.</td>
</tr>
<tr>
<td>Mosaico</td>
<td>Tipo de recomendación</td>
<td>Acción</td>
</tr>
<tr>
<td>---------</td>
<td>-----------------------</td>
<td>--------</td>
</tr>
<tr>
<td>Optimizar la red</td>
<td>Indica el número de PC que no se han optimizado para la configuración de red en $x$ cantidad de días, donde $x$ denota 30 días, 60 días o 90 días.</td>
<td>Para optimizar la conectividad de red, realice lo siguiente: &lt;br&gt;1. Haga clic en <strong>REVISAR LISTA DE PC</strong>. &lt;br&gt;2. Seleccione los sistemas en los que desea optimizar la conectividad de red. &lt;br&gt;3. Haga clic en <strong>EJECUTAR</strong>.</td>
</tr>
<tr>
<td>Eliminar virus y malware (solo para sistemas con SupportAssist para PC empresariales versión 2.1.1 y versiones posteriores en ejecución)</td>
<td>Indica el número de programas no deseados que están disponibles en las PC. También puede filtrar y ver el conteo de virus, malware y programas potencialmente no deseados (PUP).</td>
<td>Para revisar los resultados, haga clic en <strong>REVISAR RESULTADOS</strong>. &lt;br&gt;Para eliminar virus, malware o PUP, realice lo siguiente: &lt;br&gt;1. Haga clic en <strong>REVISAR LISTA DE PC</strong>. &lt;br&gt;2. Seleccione los sistemas en los que desea eliminar virus, malware o PUP. &lt;br&gt;3. Haga clic en <strong>ELIMINAR</strong>.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Puede utilizar la tecla de alternancia para alternar entre dos vistas: **Ejecutar de manera remota** y **Ver solamente**.

- En la vista **Ejecutar de manera remota**, se muestran los sistemas que se pueden optimizar de manera remota debido a que tienen derechos de servicio activos ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.
- En la vista **Ver solamente**, se muestran los sistemas que no se pueden optimizar de manera remota porque no tienen derechos de servicio activos ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.
Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect

Las alertas de SupportAssist se pueden administrar utilizando la cuenta de TechDirect de su organización o la solución ServiceNow. Si ha configurado SupportAssist con las credenciales de su cuenta de TechDirect, todas las alertas se reenvían a su cuenta de TechDirect. También puede integrar ServiceNow con SupportAssist para redireccionar todas las alertas a su solución ServiceNow. Esta sección proporciona información sobre la administración de alertas de SupportAssist en TechDirect y sobre la integración de ServiceNow con SupportAssist.

**NOTA:** Para ver o administrar alertas de los problemas de hardware, debe inscribirse para el servicio de autoenvío en TechDirect.

Temas:
- Configurar reglas de alerta en TechDirect
- Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect
- Alertas de SupportAssist
- Integración de las alertas de SupportAssist con ServiceNow

### Configurar reglas de alerta en TechDirect

Los administradores de su organización pueden configurar reglas para determinar cómo se gestionan las alertas de SupportAssist en TechDirect. Por ejemplo, puede optar por reenviar automáticamente todas las alertas a soporte técnico o hacer que se coloquen las alertas en TechDirect para que su equipo de soporte las revise y determine si se deben reenviar a Dell.

**Requisitos previos**
- Asegúrese de que las credenciales de su cuenta de TechDirect son las mismas que las credenciales de Mi Cuenta utilizadas durante la implementación de SupportAssist.
- Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

**Pasos**

1. Vaya a **Servicios > SupportAssist**. Se muestra la página **SupportAssist**.
2. Haga clic en la pestaña **Administrar SupportAssist**.
3. En el gadget **Configurar reglas de SupportAssist**, haga clic en **CONFIGURAR**. Se muestra la página **Configurar las reglas de SupportAssist**.
4. En la sección **Periodo de inactividad**, ingrese el número de días en que una alerta puede residir en la línea de espera sin actividad.
5. En la sección **Alertas de soporte técnico**, realice una de las siguientes opciones:
   - Seleccione **Sí** para que se reenvíen directamente todas las alertas de soporte técnico a Dell.
   - Seleccione **No, enviar todos a la cola de alertas de SupportAssist** para enviar todas las alertas de soporte técnico a su cuenta de TechDirect. El equipo de soporte puede revisar las alertas y determinar si se debe reenviar a Dell.
6. En la sección **Envío de alertas** realiza una de las siguientes opciones:
   - Seleccione **Sí** para reenviar directamente las alertas del envío de piezas a Dell. Se muestra la sección **Administración de grupos**.
   - Seleccione **No, enviar todos a la cola de alertas de SupportAssist** para enviar todas las alertas del envío de piezas a la cola de alertas de SupportAssist. El equipo de soporte puede revisar las alertas y determinar si se debe reenviar a Dell.
7. Si se muestra la sección **Administración de grupos**, haga clic en **AGREGAR REGLA DE GRUPO**.

**NOTA:** Las reglas del grupo se utilizan para identificar la dirección a la que se deben enviar las piezas distribuidas. Cada vez que se reenvía una alerta de SupportAssist a Dell para el envío de piezas, la dirección de la alerta se compara...
con las direcciones definidas en las reglas de grupo. Si hay una coincidencia, la información de la dirección asociada con esa regla de grupo se utiliza para identificar la dirección a la que deben enviarse las partes distribuidas.

8. En la ventana Valor predeterminado de varias sucursales, ingrese lo siguiente y haga clic en GUARDAR.
   - Desde la lista Seleccionar grupo, seleccione un grupo de activos.
   - Desde la lista Seleccionar relación, seleccione una relación.
   - Desde la lista Seleccionar zona horaria, seleccione la zona horaria.
   - Desde la lista Seleccionar un técnico, seleccione un técnico de soporte.

9. Haga clic en GUARDAR LAS REGLAS DEL ALERTA.

Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect

Requisitos previos
Debe estar registrado en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist o técnico de SupportAssist.

Sobre esta tarea
Cuando se detecta un problema en los sistemas que se monitorean mediante SupportAssist, se crea automáticamente una alerta en TechDirect.

Pasos
1. Vaya a Servicios > SupportAssist. Se muestra la página SupportAssist.
2. Haga clic en la ficha Activos.
3. En el gadget Alertas, haga clic en ADMINISTRAR. Aparecerá la página Alertas de SupportAssist.

Alertas de SupportAssist

Puede ver los detalles de las alertas generadas por SupportAssist en la página Alertas de SupportAssist en TechDirect. En la siguiente tabla se describe la información que se muestra en la página Alertas de SupportAssist. De manera predeterminada, se muestran las columnas Etiqueta de servicio, Número de alerta, Tipo de alerta, Fecha y hora de la última actividad, Propietario, Nombre de la empresa y Línea de negocio. Haga clic en el que se muestra en la esquina inferior izquierda de la tabla para seleccionar las columnas que desea ver.

**NOTA:** Puede seleccionar solo siete columnas.

<table>
<thead>
<tr>
<th><strong>Tabla 10. Alertas de SupportAssist</strong></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Nombre</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Etiqueta de servicio</td>
</tr>
<tr>
<td>Número de alertas</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| Tipo de alerta | Tipo de alerta:  
  - Asistencia técnica  
  - Envío |
| Notas | Los detalles sobre el problema detectado y la información de error para la investigación. |
| Crear sellado de tiempo | La fecha y la hora en que se creó la alerta en TechDirect. |
## Tabla 11. Acciones de alerta de SupportAssist

Puede realizar acciones en las alertas creadas por SupportAssist a través de TechDirect. En la siguiente tabla, se describen las acciones disponibles para alertas creadas por SupportAssist.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tipo de cuenta de TechDirect</th>
<th>Acciones disponibles</th>
<th>Descripción</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Administrador de SupportAssist</td>
<td>Asignar caso</td>
<td>Asigna un técnico de SupportAssist como propietario de un caso. También se puede utilizar para reasignar a otro técnico de SupportAssist.</td>
</tr>
<tr>
<td>Administrador de SupportAssist y técnico de SupportAssist</td>
<td>Tomar propiedad</td>
<td>Un técnico individual de SupportAssist con una cuenta TechDirect puede ver todas las alertas de SupportAssist a medida que llegan. Un técnico de SupportAssist puede tener propiedad de la alerta. Un técnico de SupportAssist no puede reasignar las alertas, solo el administrador de SupportAssist para la cuenta puede reasignar las alertas.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Actualizar</td>
<td>Muestra la página Detalles, que le permite agregar una nota o un archivo adjunto sobre la alerta.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Cerrar caso</td>
<td>Cierra el caso. Tanto usted como Dell no podrán tomar ninguna medida adicional en la alerta.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Reenviar a Dell EMC</td>
<td>Reenvía la solicitud de asistencia al servicio de asistencia técnica. Puede seguir supervisando el progreso desde las páginas Soporte técnico o Resumen de envío en TechDirect.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Integración de las alertas de SupportAssist con ServiceNow

Si su organización utiliza ServiceNow para la administración de la mesa de ayuda y la TI, puede integrar las alertas de SupportAssist con la solución ServiceNow. La integración con ServiceNow permite la creación automática de un incidente en ServiceNow para sus alertas de SupportAssist.

**NOTA:** Una vez que se haya activado la integración de ServiceNow, las alertas de SupportAssist no se pueden administrar con TechDirect. Sin embargo, tendrá que utilizar TechDirect para solicitar un envío de piezas o enviar una solicitud de soporte a Dell.

Activación de la integración de ServiceNow

**Requisitos previos**
Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

**Pasos**
1. Vaya a Servicios > SupportAssist.
   Se muestra la página SupportAssist.
2. Haga clic en la ficha Activos.
3. En el gadget Recursos, haga clic en ADMINISTRAR.
   Aparecerá la página Administrar activos.
4. Haga clic en Integrar con ServiceNow.
   Se muestra la página Integración de la administración de casos de ServiceNow.
5. Desde la lista Seleccione un sitio de SupportAssist, seleccione un sitio.

   **NOTA:** El sitio que se muestra en la lista Seleccionar sitio de SupportAssist es el nombre de la empresa que introdujo para el archivo de configuración de SupportAssist.

   **NOTA:** La selección de un sitio permite a TechDirect enviar alertas generadas a partir de todos los sistemas en el sitio a ServiceNow.
7. Si desea que SupportAssist cree automáticamente un incidente en ServiceNow, debe realizar lo siguiente:
   a) Seleccione Usar la instancia de ServiceNow.
   b) Ingrese la ID de la instancia de ServiceNow, el nombre de usuario, la contraseña y la dirección de correo electrónico de notificación de falla.

   **NOTA:** Si SupportAssist no puede crear automáticamente un incidente en ServiceNow, se enviará un mensaje de correo electrónico a la dirección de correo electrónico proporcionada en el cuadro Notificación de error.
   c) Haga clic enEnviar alerta de prueba para enviar una alerta de prueba a su instancia de ServiceNow.
8. Si desea recibir más detalles de las alertas de SupportAssist por correo electrónico, realicelo siguiente:
   a) Seleccione Utilizar correo electrónico.
   b) En el cuadro De, ingrese la dirección de correo electrónico desde la que desea recibir los detalles de la alerta de SupportAssist.
   c) En el campo Notificaciones de alertas, ingrese la dirección de correo electrónico a la cual desea enviar los detalles de la alerta de SupportAssist.
   d) En el cuadro Notificación de error, ingrese la dirección de correo electrónico a la que debe enviarse una notificación si SupportAssist no puede enviar los detalles de la alerta.
   e) Haga clic enEnviar correo electrónico de prueba para enviar un correo electrónico de prueba a la dirección de correo que ingresó en la casilla Notificación de falla.
9. Haga clic en GUARDAR.
Desactivación de la integración de ServiceNow

Requisitos previos
Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

Sobre esta tarea
Deshabilite la integración de alertas de SupportAssist con su solución ServiceNow.

NOTA: Una vez que se haya deshabilitado la integración de ServiceNow, puede administrar las alertas de SupportAssist mediante la página Alertas de SupportAssist en TechDirect.

Pasos
1. Vaya a Servicios > SupportAssist. Se muestra la página SupportAssist.
2. Haga clic en la ficha Activos.
3. En el gadget Recursos, haga clic en ADMINISTRAR. Aparecerá la página Administrar activos.
4. Haga clic en Integrar con ServiceNow. Se muestra la página Integración de la administración de casos de ServiceNow.
5. Desde la lista Seleccione un sitio de SupportAssist, seleccione el sitio necesario. NOTA: El sitio que se muestra en la lista Seleccione sitio de SupportAssist es el nombre de la empresa que introdujo durante la configuración de SupportAssist.
7. Haga clic en GUARDAR.

Resultados
La integración de ServiceNow para las alertas de SupportAssist está desactivada.
Recuperación de datos de SupportAssist mediante WMI

Puede obtener información sobre el estado de cada sistema en la ubicación en la que esté implementado SupportAssist mediante clases de Instrumental de administración de Windows. El espacio de nombres para acceder a los perfiles y las clases de SupportAssist es `root\supportassist`. La información expuesta por clases WMI es la siguiente:

- Estado de registro
- Datos de solicitud de asistencia
- Detalles de alerta
- Detalles de derechos y configuración

En este capítulo se proporciona información acerca de las clases WMI.

### DSA_RegistrationInformation

<table>
<thead>
<tr>
<th>Propiedad</th>
<th>Tipo de propiedad</th>
<th>Descripción</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>InstanceID</td>
<td>CIM_STRING [KEY]</td>
<td>Una cadena que identifica de manera exclusiva a la instancia de la clase.</td>
</tr>
<tr>
<td>IsRegistrationDone</td>
<td>CIM_BOOLEAN</td>
<td>Un valor booleano que indica si se ha registrado SupportAssist con Dell.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Los valores posibles son:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>- Verdadero: SupportAssist está registrado con Dell.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>- Falso: SupportAssist no está registrado con Dell.</td>
</tr>
<tr>
<td>RegistrationTime</td>
<td>CIM_DATETIME</td>
<td>Indica la fecha y la hora a las que se registró SupportAssist.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### DSA_CaseInformation

<table>
<thead>
<tr>
<th>Propiedad</th>
<th>Tipo de propiedad</th>
<th>Descripción</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>InstanceID</td>
<td>CIM_STRING [KEY]</td>
<td>Una cadena que identifica de manera exclusiva a la instancia de la clase.</td>
</tr>
<tr>
<td>CaseID</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>Una cadena que identifica el número de solicitud de asistencia creado para una instancia.</td>
</tr>
<tr>
<td>Descripción</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>Una cadena que proporciona una descripción de la solicitud de asistencia.</td>
</tr>
<tr>
<td>Tipo</td>
<td>CIM_UNIT16</td>
<td>Un número entero que indica el tipo de solicitud de asistencia.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Los valores posibles son:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>- 0: cualquier otra solicitud de soporte.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>- 1: solicitud de soporte para obtener asistencia del soporte técnico de Dell.</td>
</tr>
<tr>
<td>Propiedad</td>
<td>Tipo de propiedad</td>
<td>Descripción</td>
</tr>
<tr>
<td>-----------------</td>
<td>-------------------</td>
<td>-----------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Propiedad</td>
<td>Tipo de propiedad</td>
<td>Descripción</td>
</tr>
<tr>
<td>Estado</td>
<td>CIM_UNIT16</td>
<td>Un número entero que indica el estado de la solicitud de asistencia. Los valores posibles son:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 0: cualquier otro estado.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 1: la solicitud de asistencia se ha enviado.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 2: la solicitud de asistencia se ha abierto.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 3: la solicitud de asistencia se ha vuelto a abrir.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 4: la solicitud de asistencia está en curso.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 5: el cliente ha aplazado la solicitud de asistencia.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 6: la solicitud de asistencia se cerró.</td>
</tr>
<tr>
<td>CaseCreationTime</td>
<td>CIM_DATETIME</td>
<td>Indica la fecha y la hora a las que se creó la solicitud de asistencia.</td>
</tr>
<tr>
<td>AlertDetails</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>La cadena proporciona detalles de la alerta para la que se crea la solicitud de asistencia.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Tabla 14. DSA_AlertInformation**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Propiedad</th>
<th>Tipo de propiedad</th>
<th>Descripción</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>InstanceID</td>
<td>CIM_STRING [KEY]</td>
<td>Una cadena que identifica de manera exclusiva a la instancia de la clase.</td>
</tr>
<tr>
<td>TrapID</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>Una cadena que indica la identificación de captura de la alerta.</td>
</tr>
<tr>
<td>EventID</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>Una cadena que indica la identificación de alerta de la alerta.</td>
</tr>
<tr>
<td>AlertDescription</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>Una cadena que describe la alerta.</td>
</tr>
<tr>
<td>AlertTime</td>
<td>CIM_DATETIME</td>
<td>Muestra la fecha y la hora a las que se creó la alerta.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Tabla 15. DSA_SystemInformation**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Propiedad</th>
<th>Tipo de propiedad</th>
<th>Descripción</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nombre</td>
<td>CIM_STRING [KEY]</td>
<td>Una cadena que indica el nombre del sistema.</td>
</tr>
<tr>
<td>IsConfigurationSet</td>
<td>CIM_BOOLEAN</td>
<td>Un valor boleano que indica si se ha ajustado la configuración en el sistema. Los valores posibles son:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• Verdadero: la configuración se estableció en el sistema.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• Falso: la configuración no se estableció en el sistema.</td>
</tr>
<tr>
<td>Prestaciones</td>
<td>CIM_UNIT16</td>
<td>Indica el plan de servicio del sistema. Los valores posibles son:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 0: otros</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 1: Basic</td>
</tr>
<tr>
<td>Propiedad</td>
<td>Tipo de propiedad</td>
<td>Descripción</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------------</td>
<td>-------------------</td>
<td>-----------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 2: ProSupport</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 3: ProSupport Plus</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 4: Premium</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 5: Premium Support Plus</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 6: ProSupport Flex for Client</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 7: garantía desconocida</td>
</tr>
<tr>
<td>EntitlementExpireDate</td>
<td>CIM_DATETIME</td>
<td>Indica la fecha de vencimiento del plan de servicio del sistema.</td>
</tr>
<tr>
<td>Versión</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>Una cadena que identifica la versión de SupportAssist instalada en el sistema.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Datos recolectados por SupportAssist

SupportAssist recopila automáticamente los datos necesarios para solucionar un problema desde el sistema y los envía de forma segura al servicio de soporte técnico. Estos datos permiten a Dell ofrecerle una experiencia de soporte mejorada, más rápida y eficaz.

Además de los sistemas de monitoreo de problemas de hardware y software, SupportAssist también recopila datos de rendimiento y utilización del sistema. Puede utilizar la información recolectada para tomar decisiones empresariales como, por ejemplo, actualizaciones de hardware.

La siguiente tabla enumera los datos recopilados a partir de diversos componentes de su sistema.

### Tabla 16. Monitoreo del sistema

<table>
<thead>
<tr>
<th>Categorías</th>
<th>Atributos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Información del sistema</strong></td>
<td>Etiqueta de servicio del sistema</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Modelo del sistema</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Placa base ePPID</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Versión del BIOS</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tipo de sistema</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Información del procesador</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Velocidad del procesador</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Controladora de video</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Bytes de la RAM de video</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Número de pantallas</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Sistema operativo</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Vatios del adaptador de CA</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Información de unidad lógica</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>RAM del sistema (GB)</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Alimentación y uso del sistema</strong></td>
<td>Horas con alimentación de CA</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Horas con alimentación de CC</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ciclos de alimentación</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Estados de suspensión</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tiempo en estados de suspensión</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Configuración de administración de energía</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Batería</strong></td>
<td>Posición</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Fecha de fabricación</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Número de serie</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Composición química</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Capacidad de diseño</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nombre</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nombre del fabricante</td>
</tr>
<tr>
<td>Categorías</td>
<td>Atributos</td>
</tr>
<tr>
<td>----------------------------</td>
<td>---------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ePPID</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Corriente</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Voltaje</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ciclos</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Capacidad de carga completa</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Temperatura</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Registros del fabricante</td>
</tr>
<tr>
<td>Almacenamiento (HDD/SSD)</td>
<td>Posición de disco</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nombre de disco</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Marca y modelo del disco</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tamaño en MB del disco</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ePPID del disco</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Posición de la partición de disco</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nombre de la partición de disco</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tamaño en MB de la partición de disco</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Porcentaje del tiempo de lectura</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Porcentaje del tiempo de escritura</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Porcentaje de tiempo de inactividad</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Bytes leídos en MB</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Bytes escritos en MB</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Registros de SMART</td>
</tr>
<tr>
<td>Sucesos del sistema</td>
<td>Eventos de bloqueo del SO</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Eventos de alimentación</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Eventos térmicos</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Eventos de error de arranque</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Eventos de diagnóstico</td>
</tr>
<tr>
<td>Procesador</td>
<td>Utilización de la CPU</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Subprocesos simultáneos</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Duración de la cola</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Estados C</td>
</tr>
<tr>
<td>Memoria</td>
<td>Posición del módulo DIMM</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nombre del módulo DIMM</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Fabricante del módulo DIMM</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Parte DIMM</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ubicación del módulo DIMM</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Serie del módulo DIMM</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Uso de memoria libre/disponible</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Actividad de paginación</td>
</tr>
</tbody>
</table>
La siguiente tabla describe la información del sistema que se recopila y se envía a Dell una vez cada 24 horas como parte de la rutina de monitoreo del sistema.

### Tabla 17. Monitoreo de rutina del sistema

<table>
<thead>
<tr>
<th>Atributo</th>
<th>Descripción</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Versión del esquema</td>
<td>Versión del esquema que se utiliza para el monitoreo de rutina del sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Versión del agente</td>
<td>Versión de SupportAssist que se implementa en el sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Etiqueta de servicio</td>
<td>Identificador único del sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Modelo del sistema</td>
<td>Nombre del modelo del sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Información de registro</td>
<td>Estado de registro de SupportAssist</td>
</tr>
<tr>
<td>Versión del SO</td>
<td>Versión del sistema operativo en ejecución en el sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Versión de SP</td>
<td>Service Pack del sistema operativo</td>
</tr>
<tr>
<td>Fecha UTC</td>
<td>Fecha y hora en la que se envió la información del monitoreo de rutina del sistema a Dell</td>
</tr>
<tr>
<td>Versión del BIOS</td>
<td>Versión del BIOS instalado en el sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Estado</td>
<td>Estado de la alerta en función de la gravedad, por ejemplo, aviso</td>
</tr>
<tr>
<td>Descripción</td>
<td>Información sobre el error del sistema, por ejemplo, uso elevado de la CPU</td>
</tr>
<tr>
<td>Espacio libre del disco duro</td>
<td>Espacio libre disponible en el disco duro del sistema</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Categorías

- **Térmico**
  - Estado/RPM del ventilador
  - Térmicos del sistema
  - Térmicos de la batería
  - Térmicos de la CPU

- **Mecánica**
  - Cable interno/estado del conector
  - Ciclos de bisagra
  - Inserciones de alimentación - CA/CC
  - Ciclos de estación de acoplamiento

- **Red**
  - Nombre del adaptador
  - MAC del adaptador
  - Nombre del dispositivo del adaptador
  - IMEI del adaptador
  - Uso de la red
  - WLAN/Tiempo de uso de WLAN
  - Velocidad de enlace

- **Pantalla**
  - Información del proveedor de pantalla
  - Niveles de brillo

- **Software**
  - Aplicaciones instaladas
  - Controladores
  - Actualizaciones del sistema operativo
### Tabla 18. Información valiosa de PC

<table>
<thead>
<tr>
<th>Categorías</th>
<th>Atributos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Información del sistema estático</td>
<td>Versión de IOS</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Número de modelo del sistema</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Factor de forma del sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Información del sistema operativo estático</td>
<td>Sistema operativo</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nombre</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Versión</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Número de compilación</td>
</tr>
<tr>
<td>Información de administración de CPU estática</td>
<td>CPU</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Soporte para vPro</td>
</tr>
<tr>
<td>Información de la batería estática</td>
<td>Capacidad máxima fabricada en vatios por hora</td>
</tr>
<tr>
<td>Identificación de usuario</td>
<td>SID de usuario (identificador de seguridad)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Dominio de usuario</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nombre de la cuenta de SAM de usuario</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nombre principal del usuario</td>
</tr>
<tr>
<td>Identificación del sistema</td>
<td>ID de hardware</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nombre de host</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Etiqueta de servicio</td>
</tr>
<tr>
<td>Información de la batería dinámica</td>
<td>Hora de inicio de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Hora de finalización de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Porcentaje de carga actual (mínimo/máximo/promedio)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Capacidad máxima actual</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Longitud de la sesión de descarga</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Porcentaje de descarga durante la sesión de descarga</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Longitud de la sesión de carga</td>
</tr>
<tr>
<td>Categorías</td>
<td>Atributos</td>
</tr>
<tr>
<td>------------------------------------------</td>
<td>---------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Categorías</td>
<td>Atributos</td>
</tr>
<tr>
<td>Información de la CPU dinámica</td>
<td>Porcentaje de uso de la CPU (mínimo/máximo/promedio)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Hora de inicio de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Hora de finalización de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td>Información de la memoria dinámica</td>
<td>Porcentaje de uso de la memoria (mínimo/máximo/promedio)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Hora de inicio de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Hora de finalización de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td>Información de pantalla dinámica</td>
<td>Hora de inicio de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Hora de finalización de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nombre para mostrar</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Mostrar instancia (número)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Indicador interno o externo</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ancho en píxeles</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Altura en píxeles</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Longitud diagonal en pulgadas</td>
</tr>
<tr>
<td>Información de la unidad física dinámica</td>
<td>Hora de inicio de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Hora de finalización de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nombre de la unidad</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tiempo promedio de lectura (en milisegundos)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tiempo promedio de escritura (en milisegundos)</td>
</tr>
<tr>
<td>Información del disco lógico dinámico</td>
<td>Hora de inicio de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Hora de finalización de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Letra del disco</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Espacio libre promedio (en Mb)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Porcentaje de ocupación promedio (en %)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Porcentaje libre promedio (en %)</td>
</tr>
<tr>
<td>Información de la aplicación principal dinámica</td>
<td>Hora de inicio de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Hora de finalización de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nombre del EXE completamente calificado</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tiempo en enfoque (en segundos)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Versión de la aplicación</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Descripción de la aplicación</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Imagen del icono de aplicación</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nombre de producto</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Versión del producto</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Información de ventana</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Marca visible</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Datos recolectados por SupportAssist
<table>
<thead>
<tr>
<th>Categorías</th>
<th>Atributos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Marca maximizada</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Marca minimizada</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Marca de ventana</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Coordenada izquierda</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Coordenada superior</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Coordenada derecha</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Coordenada inferior</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Conteo de superposición</td>
</tr>
<tr>
<td>Información de proceso dinámico</td>
<td>Hora de inicio de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Hora de finalización de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nombre del EXE completamente calificado</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Promedio de bytes de actividad de disco por segundo</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Promedio de bytes de memoria no paginada</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Promedio de bytes de memoria paginada</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Promedio de procesamiento de la CPU (en %)</td>
</tr>
<tr>
<td>Información de red dinámica</td>
<td>Hora de inicio de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Hora de finalización de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nombre del adaptador de red</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Total de bytes recibidos</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Total de bytes enviados</td>
</tr>
<tr>
<td>Información de la GPU dinámica</td>
<td>Hora de inicio de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Hora de finalización de muestra</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Descripción del dispositivo (en la práctica, nombre del dispositivo)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Porcentaje de uso de la GPU (mínimo/máximo/promedio)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Uso de la memoria en dispositivo en MB (mínimo/máximo/promedio)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Memoria total en dispositivo en MB (mínimo/máximo/promedio)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Uso compartido de la memoria en MB (mínimo/máximo/promedio)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Memoria total compartida en MB (mínimo/máximo/promedio)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Porcentaje de uso de la GPU de NVIDIA (mínimo/máximo/promedio)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Porcentaje de uso de la memoria de la GPU NVIDIA (mínimo/máximo/promedio)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>MB de memoria disponibles en NVIDIA (mínimo/máximo/promedio)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>MB de memoria total en NVIDIA (mínimo/máximo/promedio)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>MHz del reloj de núcleo de NVIDIA (mínimo/máximo/promedio)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>MHz del reloj de memoria de NVIDIA (mínimo/máximo/promedio)</td>
</tr>
<tr>
<td>Categorías</td>
<td>Atributos</td>
</tr>
<tr>
<td>------------------------------------------------</td>
<td>--------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Temperatura de NVIDIA en Celsius (mínimo/máximo/promedio)</td>
<td>Evento de bloqueo de aplicación (resumen)</td>
</tr>
<tr>
<td>Evento de bloqueo del sistema (resumen)</td>
<td>Evento de apagado inesperado</td>
</tr>
<tr>
<td>Evento de apagado inesperado</td>
<td>Have of the event</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Code of verification of error</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Value numerical</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Description easy to use</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Parameters of verification of error</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Four numerical values that vary according to the code of verification of error</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Location of crash dump (if available)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Code numeric of error in progress</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Code numeric of error at boot</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Code numeric of control point</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Code numeric of state connected in progress</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Code numeric of system state transitions of rest</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Code numeric of error information since EFI</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Code numeric of control point state</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Datos recolectados por SupportAssist
<table>
<thead>
<tr>
<th>Categorías</th>
<th>Atributos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Tipo de apagado inesperado (bloqueo, restablecimiento forzado, otro)</td>
<td>Evento de bloqueo del sistema (en detalle)</td>
</tr>
<tr>
<td>Evento de bloqueo de la aplicación (en detalle)</td>
<td>Hora del evento</td>
</tr>
<tr>
<td>Evento de conexión de Wi-Fi</td>
<td>SSID (con hash de ID de grupo de usuarios)</td>
</tr>
<tr>
<td>Evento de seguridad inalámbrica</td>
<td>Hora del evento</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>SSID (con hash de ID de grupo de usuarios)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>BSSID (con hash de ID de grupo de usuarios)</td>
</tr>
<tr>
<td>Adaptadores de red</td>
<td>Tipo de adaptador</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nombre del adaptador</td>
</tr>
</tbody>
</table>
1. Adquirí los sistemas a través de un partner de canal de Dell. ¿Puedo administrar los sistemas mediante SupportAssist en TechDirect?
   Sí: si adquirió sistemas de un partner de canal de Dell o a través de una empresa de otros fabricantes, puede administrar los sistemas mediante SupportAssist en TechDirect. Debe usar una cuenta de TechDirect que su partner del canal no administre para gestionar sus sistemas.

2. Soy un partner de canal de Dell. ¿Puedo administrar sistemas Dell vendidos a un cliente mediante SupportAssist en TechDirect?
   No: un partner de canal de Dell no puede administrar sistemas Dell propiedad de un cliente mediante SupportAssist en TechDirect.

3. Tengo SupportAssist para PC del hogar instalado en los sistemas de mi organización. ¿Puedo implementar SupportAssist para PC empresariales mediante ellas?
   Antes de instalar SupportAssist para PC empresariales, debe desinstalar SupportAssist para PC del hogar de los sistemas. Para desinstalar SupportAssist para PC del hogar, implemente y ejecute el script CheckAndUninstall.ps1 en los sistemas.
   Si utiliza el método .exe para instalar SupportAssist para PC empresariales, SupportAssist para PC del hogar se desinstala automáticamente.

4. Tengo la versión de SupportAssist para PC empresariales instalada en el sistema. ¿Puedo instalar SupportAssist para PC del hogar en el mismo sistema?
   No, no puede instalar ambas versiones en el mismo sistema. Si intenta instalar SupportAssist para PC domésticas, se mostrará un mensaje de error.

5. ¿Qué cuentas de Dell debo crear antes de comenzar la implementación?

6. ¿Cómo configuro una cuenta TechDirect?
   La empresa debe designar a un administrador para configurar su cuenta de TechDirect. Este administrador debe acceder a https://www.techdirect.com y hacer clic en Registrar ahora para iniciar el proceso de inscripción. Como parte de este proceso, el administrador agrega usuarios con privilegios de técnico de SupportAssist y de administrador de SupportAssist, que, a continuación, recibirán un correo electrónico confirmando su inscripción y con los detalles de inicio de sesión. Los usuarios que deseen enviar piezas deben completar primero los cursos de certificación en línea gratuitos disponibles dentro del portal en línea de TechDirect. Para obtener más información, consulte https://www.techdirect.com.

7. SupportAssist no ejecuta análisis programados, incluso si está habilitado en los sistemas. ¿Por qué?
   SupportAssist ejecuta un análisis programado en el sistema solo si se cumplen los siguientes criterios en el momento del análisis:
   - Si el sistema está conectado a una toma de corriente, el porcentaje de la batería debe ser mayor que el 50 %
   - Si el sistema no está conectado a una toma de corriente, el tiempo de ejecución de la batería debe ser mayor que una hora
   - El usuario no está realizando ninguna tarea en el sistema

8. ¿Puedo actualizar el BIOS en un sistema habilitado para BitLocker?
   Se recomienda deshabilitar el cifrado de BitLocker en el sistema antes de actualizar el BIOS.

9. ¿Qué tipos de archivos se eliminan durante la optimización de Limpiar archivos?
   La función de Limpiar archivos borra archivos temporales, redundantes y otros archivos no deseados del sistema. Algunos ejemplos de archivos no deseados son los siguientes:
   - Datos del navegador
   - Archivos temporales que se guardan durante la instalación y la desinstalación de aplicaciones
   - Registros creados por diversos programas en ejecución en el sistema

10. ¿Cuáles son los beneficios de realizar la optimización de Limpiar archivos?
    A continuación, se encuentran los beneficios de la limpieza periódica de archivos:
- Mejor utilización del espacio de disco duro
- Mejor rendimiento del sistema
- Menos errores y advertencias informados desde el sistema

11. ¿Qué hace la función Optimización del rendimiento?
La función Optimización del rendimiento modifica los ajustes de alimentación, los archivos del registro y las asignaciones de memoria para maximizar la velocidad de procesamiento de los sistemas. Para ello, realiza lo siguiente:
- Comprueba el registro en busca de entradas no válidas, referencias de archivos faltantes o enlaces dañados, y los elimina
- Comprueba si los servicios esenciales que afectan a la experiencia de usuario se encuentran en ejecución
- Impide que los servicios no esenciales se carguen automáticamente

12. ¿Cuáles son los beneficios de realizar la Optimización del rendimiento?
A continuación, se encuentran los beneficios de realizar el ajuste de la optimización del rendimiento para el sistema regularmente:
- Mejor rendimiento y estabilidad del sistema
- Menor tiempo para iniciar el sistema
- Carga más rápida de las aplicaciones

13. ¿Qué hace la función Optimización de red?
La función Optimización de red mejora el rendimiento de los navegadores y optimiza la conectividad de red para proporcionar una red eficiente y confiable, mediante las siguientes acciones:
- Identificación y borrado de archivos de navegador no deseados
- Actualización de los ajustes del dispositivo para garantizar una conectividad segura
- Múltiples comprobaciones y optimización de los ajustes de TCP o IP, y los ajustes de Internet o del navegador

14. ¿Qué hace la función Eliminar virus y malware?
La función Eliminar virus y malware aísla, elimina y restaura archivos dañados por virus y malware en los sistemas, para mantener la seguridad, mediante las siguientes acciones:
- Análisis de ubicaciones claves en el sistema para detectar amenazas activas
- Análisis y corrección de problemas relacionados con los servicios de Windows esenciales para la seguridad del sistema

15. Ya configuré My Account de Dell. ¿Puedo usar las mismas credenciales para iniciar sesión en TechDirect?
Sí, puede utilizar las credenciales de My Account de Dell para iniciar sesión en TechDirect. Sin embargo, primero debe inscribir su organización con TechDirect con las mismas credenciales.

16. He instalado SupportAssist en el sistema, pero no puedo abrir la interfaz de usuario. ¿Cuál puede ser el motivo?
SupportAssist necesita el puerto 5700 para abrir la interfaz de SupportAssist. Si cualquier otra aplicación utiliza el puerto 5700, SupportAssist no se abre en el sistema. Asegúrese de que no haya otra aplicación utilizando el puerto 5700 y, a continuación, reinteve abrir SupportAssist.

17. ¿Cómo puedo comprobar si otra aplicación utiliza el puerto 5700?
Realice los siguientes pasos:
   a. Haga clic en Inicio para abrir el menú de programas.
   b. Busque y abra Servicios.
   c. En el panel derecho, haga clic en Dell SupportAssist para PC empresariales.
   d. En el panel izquierdo, haga clic en Detener.
   e. Desde el menú de programas, busque y abra el Símbolo del sistema.
   f. Escriba netstat -a -v | findstr /C:"5700" y presione Entrar.
      - Si ninguna aplicación utiliza el puerto 5700, no se muestra ningún resultado.
      - Si cualquier otra aplicación utiliza el puerto 5700, se muestra el número de puerto y el estado LISTENING.
   g. Reinicie el servicio Dell SupportAssist para PC empresariales.

18. Cuando intento ejecutar una actualización del BIOS o del controlador en los sistemas que administro, TechDirect muestra que estas actualizaciones ya están programadas. Sin embargo, la actualización no está instalada y, después de tres días, TechDirect muestra un mensaje que indica que estas actualizaciones se deben revisar nuevamente. ¿Cuál puede ser el motivo de este problema?
Cuando programa actualizaciones del BIOS, el controlador u otras actualizaciones en las PC, la tarea se pone en línea de espera. Para que SupportAssist ejecute las tareas, el sistema debe estar en línea y poder conectarse a Internet y el back-end de Dell. Si la conexión
19. Tengo varios administradores de SupportAssist en mi empresa. Algunos de los administradores han descargado e implementado SupportAssist en activos en su sitio. Sin embargo, estos activos con SupportAssist en ejecución no se muestran en la página Administrar activos. ¿Cuál puede ser el motivo?
Asegúrese de que todos los administradores de su empresa hayan guardado al menos una configuración de SupportAssist con los detalles de contacto principal y secundario. Una vez que se crea una configuración, cuando los activos están en línea y pueden conectarse a Internet y al back-end de Dell, la información de activos se muestra en la página Administrar activos en un plazo de 24 horas.

20. He permitido que los usuarios de mi organización vean y usen la interfaz de usuario de SupportAssist. Sin embargo, no pueden abrir la. ¿Cuál puede ser el motivo?
Para abrir la interfaz de usuario de SupportAssist, asegúrese de que el nivel de seguridad del sistema esté establecido en Medio-alto, Medio, Medio-bajo o Bajo para la zona de Intranet local. Para configurar el nivel de seguridad, realice lo siguiente:
   a. Haga clic en Inicio para abrir el menú de programas.
   b. Busque y abra Opciones de Internet.
   c. Haga clic en la pestaña Seguridad.
   d. Seleccione la zona de Intranet local.
   e. Configure el nivel de seguridad.
   f. Haga clic en Aplicar y, a continuación, en Aceptar.

21. He instalado una versión anterior de SupportAssist para PC empresariales en los sistemas de mi organización. ¿Debo actualizar a la versión más reciente de SupportAssist?
Si los sistemas de su organización tienen SupportAssist para PC empresariales versión 2.0.1 o una versión anterior en ejecución, se recomienda que actualice a la versión más reciente. La actualización a la versión más reciente permite recibir todos los beneficios de las funciones de SupportAssist actualizadas y actualizar las claves de API necesarias.
Consumo de datos

SupportAssist requiere conexión a Internet para sus operaciones. En la siguiente tabla, se indican la frecuencia y los datos promedio consumidos para monitorear 100 sistemas.

Tabla 19. Promedio de consumo de datos

<table>
<thead>
<tr>
<th>Evento</th>
<th>Frecuencia del evento</th>
<th>Consumo de datos (en KB)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Registro de SupportAssist</td>
<td>Una vez después de la implementación</td>
<td>798</td>
</tr>
<tr>
<td>Envío rutinario de información de monitoreo del sistema</td>
<td>Una vez cada 24 horas después de la implementación</td>
<td>189</td>
</tr>
<tr>
<td>Envío periódico de información de monitoreo del sistema</td>
<td>Cada 30 a 45 días después de la implementación</td>
<td>207852</td>
</tr>
<tr>
<td>Envío de información del estado del sistema y de alerta</td>
<td>Cuando se detecta una alerta</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>Verificación de la información de garantía del sistema</td>
<td>Una vez después de la implementación</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>Creación de una solicitud de soporte</td>
<td>Cuándo califica una alerta para la creación de una solicitud de soporte</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>Comprobación de actualizaciones</td>
<td>Una vez por semana</td>
<td>138</td>
</tr>
<tr>
<td>Comprobación de actualizaciones de configuración</td>
<td>Una vez cada 24 horas</td>
<td>30</td>
</tr>
<tr>
<td>Información valiosa de PC</td>
<td>Una vez cada hora</td>
<td>460</td>
</tr>
</tbody>
</table>