

SupportAssist para los sistemas de clientes de negocios

Guía de implementación: uso del asistente del administrador de configuración



Notas, precauciones y advertencias

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

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

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

© 2016 - 2019 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC, y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o de sus filiales. Puede que otras marcas comerciales sean marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

1 Introducción.....	5
Versión de lanzamiento.....	5
Propósito del documento.....	5
Descripción general de TechDirect.....	5
SupportAssist en TechDirect.....	6
Características nuevas de esta versión.....	6
Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell.....	6
Piezas que se pueden enviar.....	8
Recursos adicionales.....	8
2 Introducción a SupportAssist para los sistemas de clientes de negocios.....	9
Sistemas admitidos.....	9
Requisitos mínimos del sistema.....	9
Descarga y extracción del paquete del instalador de SupportAssist.....	10
3 Configuración e implantación de SupportAssist.....	12
Acceso al asistente del Administrador de configuración.....	12
Preparación para la implementación.....	13
Implementación de SupportAssist utilizando un archivo de Windows Installer.....	13
Creación de archivo de Windows Installer.....	14
Implementación del archivo de Windows Installer en los sistemas objetivo.....	15
Implementación de SupportAssist utilizando la política de grupo de Active Directory.....	15
Creación de plantillas administrativas de Active Directory.....	17
Implementación de archivos de plantilla del administrador de Active Directory en un controlador de dominio.....	17
Implementación de archivos de plantilla administrativa de Active Directory en sistemas de destino.....	18
Implementación de SupportAssist utilizando un archivo de respuesta.....	19
Creación de un archivo de respuesta.....	20
Implementación del archivo de respuesta en los sistemas de destino.....	20
Desinstalación de SupportAssist para PC en el hogar.....	21
Preferencias.....	21
Configuración de la conexión a Internet.....	23
Prueba de conectividad de SupportAssist.....	24
4 Modificación de la configuración de SupportAssist implementada.....	25
Modificación e implementación del archivo de Windows Installer.....	25
Modificación e implementación de archivos de plantillas administrativas existentes de Active Directory.....	26
Modificación e implementación del archivo de respuesta.....	27
5 Migración a SupportAssist en TechDirect.....	29
Descarga de SupportAssist desde TechDirect.....	29
Implementación del paquete de SupportAssist desde TechDirect.....	30

6 Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect.....	32
Configurar reglas de alerta en TechDirect.....	32
Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect.....	33
Alertas de SupportAssist.....	33
Acciones de alerta de SupportAssist.....	34
Integración de las alertas de SupportAssist con ServiceNow.....	35
Activación de la integración de ServiceNow.....	35
Desactivación de la integración de ServiceNow.....	36
7 Recuperación de datos de SupportAssist mediante WMI.....	37
DSA_RegistrationInformation.....	37
DSA_CaseInformation.....	37
DSA_AlertInformation.....	38
DSA_SystemInformation.....	38
8 Datos recopilados por SupportAssist.....	40
9 Preguntas frecuentes.....	44
Implementación previa.....	44
Configuración.....	44
Implementación.....	45
Tras la implementación.....	46
Alertas.....	47
Actualización.....	48
Desinstalación.....	48
Varios.....	48
A Utilización de amplitud de banda de red.....	49
B Glosario.....	50

Introducción

Dell SupportAssist es una herramienta proactiva y predictiva que le permite recibir asistencia técnica automatizada para los sistemas Dell de su organización. Cuando se implementa en sus sistemas Dell, SupportAssist supervisa cada sistema y detecta de forma proactiva los problemas de hardware y software. Cuando detecta un problema, SupportAssist abre automáticamente una solicitud de asistencia destinada al servicio de asistencia técnica de Dell en sistemas con un plan de servicio activo de ProSupport o ProSupport Plus. Según el tipo de problema, se puede crear un envío de piezas automático o una solicitud de soporte.

SupportAssist también recopila automáticamente datos de software y hardware de sus sistemas Dell y los envía de forma segura al servicio de asistencia técnica de Dell. El servicio de asistencia técnica utiliza estos datos para resolver el problema.

NOTA: Para obtener información acerca de los datos recopilados por SupportAssist, consulte [Datos recopilados por SupportAssist](#).

Temas:

- [Versión de lanzamiento](#)
- [Propósito del documento](#)
- [Descripción general de TechDirect](#)
- [SupportAssist en TechDirect](#)
- [Características nuevas de esta versión](#)
- [Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell](#)
- [Piezas que se pueden enviar](#)
- [Recursos adicionales](#)

Versión de lanzamiento

2.0.1

Propósito del documento

En este documento se proporciona información acerca de cómo configurar e implementar SupportAssist para empresas que cuentan con equipos de TI y cómo administrar las alertas mediante TechDirect. Además, también puede encontrar información acerca de las clases de Instrumental de administración de Windows (WMI) que se usan para recuperar los datos de SupportAssist.

NOTA: Las empresas que no disponen de equipos de TI pueden utilizar otra versión de SupportAssist que permite a los usuarios finales administrar sus propios sistemas. Para obtener más información, consulte www.dell.com/supportassist.

NOTA: En este documento, el término sistema local o sistema del administrador hace referencia al sistema que se utiliza para crear el paquete o archivo de configuración de SupportAssist; los sistemas de destino hacen referencia a todos los sistemas en los que se implementa SupportAssist.

Descripción general de TechDirect

TechDirect es un portal en línea que le permite administrar las alertas creadas por SupportAssist. Los administradores pueden crear reglas en TechDirect para que las alertas se reenvíen automáticamente a Dell a fin de solicitar asistencia técnica o el envío de piezas. Si la opción de reenvío está desactivada tanto para la asistencia técnica como para el envío de piezas, puede analizar la alerta y determinar si debe enviarse a Dell. Para obtener más información acerca de cómo administrar las alertas de SupportAssist con TechDirect, consulte [Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect](#).

SupportAssist en TechDirect

TechDirect le permite descargar un archivo ejecutable de SupportAssist personalizado desde el cual puede extraer el paquete de implementación de SupportAssist. Cuando implemente SupportAssist mediante este paquete, podrá administrar la configuración de SupportAssist desde TechDirect para todos los sistemas o los sistemas de un grupo de dispositivos específico.

Para obtener más información acerca de SupportAssist en TechDirect, vaya a *Guía de implementación de SupportAssist para sistemas de clientes empresariales: uso de TechDirect* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

Características nuevas de esta versión

- Descargue un ejecutable de SupportAssist personalizado desde TechDirect.
- Seleccione el formato en el que desea extraer el paquete de implementación. Puede extraer el paquete de implementación en formato de archivo ejecutable de Windows o en formato de Windows Installer.
- Administre la configuración de SupportAssist para los grupos de dispositivos en TechDirect.
- Habilite el monitoreo del rendimiento para sistemas monitoreados de SupportAssist en TechDirect.

Para obtener más información acerca de SupportAssist en TechDirect, vaya a *Guía de implementación de SupportAssist para sistemas de clientes empresariales: uso de TechDirect* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

- Habilite o deshabilite los siguientes elementos durante la configuración de SupportAssist:
 - Interfaz de usuario de SupportAssist
 - Análisis y optimizaciones de SupportAssist automatizados
 - Optimizaciones automatizadas después de un análisis programado
 - Instalación manual de actualizaciones de controladores
 - Optimizaciones manuales del sistema

Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell

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

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

Capacidad	Descripción	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Programación de análisis de hardware y software	Puede programar análisis de hardware y software en función de sus preferencias.	✓	✓	✓	✓
Actualizar controladores	Permita a los usuarios con derechos de administrador explorar e instalar actualizaciones de controladores disponibles para su sistema.	✓	✓	✓	✓
Análisis del hardware	Permita que los usuarios analicen el hardware del sistema en busca de problemas.	✓	✓	✓	✓

Capacidad	Descripción	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Limpieza de archivos	Borre archivos temporales y redundantes, así como otros archivos no deseados del sistema. También puede permitir a los usuarios limpiar archivos en su sistema.	✓	✓	✓	✓
Ajuste del rendimiento del sistema	Ajuste la configuración de energía, archivos de registro y asignaciones de memoria para ajustar el rendimiento del sistema. También puede permitir que los usuarios ajusten el rendimiento del sistema.	✓	✓	✓	✓
Optimización de la conectividad de red	Ajuste la configuración para optimizar la conectividad de red y tener una red fiable y eficiente. También puede permitir que los usuarios optimicen su conectividad de red.	✓	✓	✓	✓
Ver SupportAssist Insights ²	SupportAssist monitorea continuamente los datos de utilización del sistema. Puede ver estos detalles para todos los sistemas supervisados por SupportAssist o un grupo de dispositivos específico.	✗	✓	✓	✓
Detección automatizada de problemas, notificación y creación de solicitudes de soporte ³	Se le enviará una notificación después de que Dell cree una solicitud de asistencia para el envío de piezas o solicitudes de asistencia técnica. En el caso de las solicitudes de asistencia técnica, un representante del servicio de asistencia técnica se pondrá en contacto con usted de manera proactiva para ayudarle a resolver el problema.	✗	✓	✓	✓
Optimizaciones de software automatizadas ¹	SupportAssist optimiza automáticamente los sistemas durante los análisis automatizados.	✗	✗	✓	✓
Detección predictiva de un problema y creación de una solicitud de asistencia para la prevención de fallas ⁴	Se le enviará una notificación a su contacto principal y secundario acerca del posible fallo de la pieza. Dell abrirá una solicitud de asistencia y se pondrá en contacto con usted para enviar la pieza de repuesto correspondiente.	✗	✗	✓	✓

Capacidad	Descripción	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Eliminación de virus y malware ¹	Aísle, quite y restaure archivos dañados por virus y malware para mantener los sistemas seguros. También puede permitir que los usuarios eliminen virus y malware de sus sistemas.	✗	✗	✓	✓

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

2: SupportAssist se puede ver en inglés solamente.

3: Si el reenvío automático está desactivado en TechDirect tanto para el soporte técnico como para el envío de piezas, podrá revisar y determinar si la alerta debe enviarse a Dell.

4: 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.

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

Recursos adicionales

- Para obtener información acerca de la inscripción de su organización, la administración de las alertas de SupportAssist y las solicitudes de envío de piezas en TechDirect, vaya a www.techdirect.com.
- Para obtener más información acerca de SupportAssist, vaya a www.dell.com/supportassist.
- Para obtener preguntas acerca de SupportAssist, vaya a la [Comunidad de SupportAssist de Dell](#).
- Para acceder a otros documentos de SupportAssist, vaya a www.dell.com/serviceabilitytools.
- Para ver los tutoriales en video sobre las diversas funciones de SupportAssist, vea la [lista de reproducción](#) de SupportAssist para sistemas de clientes de negocios en YouTube.

Introducción a SupportAssist para los sistemas de clientes de negocios

SupportAssist automatiza la asistencia técnica para los sistemas Dell. Según sus necesidades, puede configurar e implementar SupportAssist para automatizar la asistencia técnica para varios sistemas.

Temas:

- [Sistemas admitidos](#)
- [Requisitos mínimos del sistema](#)
- [Descarga y extracción del paquete del instalador de SupportAssist](#)

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.

Requisitos mínimos del sistema

La siguiente tabla muestra los requisitos mínimos para SupportAssist.

Tabla 2. Requisitos mínimos

Detalles	Requisitos
Sistema operativo NOTA: SupportAssist es compatible con sistemas operativos de 32 y 64 bits.	Equipos portátiles y de escritorio: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 SP1 • Microsoft Windows 8 • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Dell Edge Gateways:

Detalles	Requisitos
	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (solo 64 bits) <p>Dell Embedded Box PCs:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (solo 64 bits) Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (solo 64 bits) Microsoft Windows 7 Professional (solo 64 bits) Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (solo 64 bits) Microsoft Windows 10 Professional (solo 64 bits) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (solo 64 bits)
Software	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft .NET Framework 4.5 La ejecución del script de PowerShell debe estar habilitada en los sistemas de destino
Hardware	4 GB (recomendado)
Red	<ul style="list-style-type: none"> Conectividad a Internet El puerto 5700 debe estar abierto en los sistemas de destino La elevación del comando de inicio de SupportAssistUI.exe debe estar habilitada en los sistemas de destino El sistema local y los sistemas de destino deben conectarse a los siguientes destinos: <ul style="list-style-type: none"> ① NOTA: El término sistema local o sistema del administrador hace referencia al sistema que utilizará para crear el paquete o los archivos de implementación de SupportAssist; los sistemas de destino hacen referencia a todos los sistemas en los que se implementará SupportAssist. https://apidp.dell.com https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0 https://techdirect.dell.com http://downloads.dell.com https://www.dell.com

Descarga y extracción del paquete del instalador de SupportAssist

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en el sistema local con derechos administrativos.

Acerca de esta tarea

El paquete del instalador de SupportAssist contiene el archivo .msi de SupportAssist y el administrador de configuración que se utiliza para crear el archivo de configuración de SupportAssist, debe descargar y extraer los archivos en el paquete del instalador de SupportAssist.


Pasos

- Vaya a www.dell.com/supportassist.
- En la sección **SupportAssist para computadoras empresariales: administrados por profesionales de TI**, realice una de las siguientes acciones:
 - Para descargar la versión de 32 bits, haga clic en **Descarga de SupportAssist de 32 bits Windows**.
 - Para descargar la versión de 64 bits, haga clic en **Descarga de SupportAssist de 64 bits Windows**.

Se descarga el paquete del instalador de SupportAssist.
- Haga clic en **Inicio** para abrir el menú de programas.
- Haga clic con el botón derecho en **Símbolo del sistema** y, a continuación, pulse **Ejecutar como administrador**.
- Vaya a la carpeta desde la cual descargó el paquete del instalador de SupportAssist.

- 6 Ejecute uno de los siguientes comandos para extraer los archivos en el paquete del instalador:
- En la versión de 64 bits: `msiexec /a SupportAssistx64.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`
 - En la versión de 32 bits: `msiexec /a SupportAssistx86.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`

Donde <folder path> es la ubicación donde desea extraer los archivos en el paquete del instalador. Por ejemplo, `C:\SAInstaller`.

 **NOTA:** No puede extraer los archivos en la misma carpeta en la que ha descargado el paquete del instalador. Debe proporcionar una ubicación de carpeta diferente para extraer los archivos.

El paquete del instalador de SupportAssist se extrae en la ruta de acceso a la carpeta determinada. Las siguientes carpetas se crean tras la finalización de la extracción:

- **Dell:** contiene los archivos que se utilizan para recopilar información de hardware y software de los sistemas.
- **Archivos de programa** (en sistemas de 64 bits) o **Archivos de programa (x86)** (en sistemas de 32 bits): contiene los archivos ejecutables de SupportAssist.
- **SupportAssistx64.msi** (en sistemas de 64 bits) o **SupportAssistx86.msi** (32 bits): versión duplicada del paquete del instalador de SupportAssist.
- **CommonAppData:** contiene los archivos de configuración.

Configuración e implantación de SupportAssist

El asistente del **Administrador de configuración** le permite crear el paquete de implementación de SupportAssist con la configuración necesaria mediante uno de los siguientes tipos de implementación:

- Archivo de Windows Installer (MST): se utiliza si se implementa la información de configuración mediante herramientas como Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE, etc.
- Plantilla administrativa de Active Directory: se utiliza si se implementa la información de configuración mediante la creación de una política de grupo de Active Directory.
- Archivo de respuesta: se utiliza si se implementa la información de configuración mediante un archivo de respuesta.

Si SupportAssist forma parte de la imagen del sistema creada con Dell ImageAssist, debe crear e implementar el archivo de configuración de SupportAssist para habilitar el monitoreo automático de SupportAssist. Para obtener más información, consulte la *Guía de instalación rápida de Dell SupportAssist para los sistemas de clientes de negocios para los usuarios de ImageAssist de Dell*. Para acceder a la guía de instalación rápida, vaya a www.dell.com/serviceabilitytools, haga clic en **Dell SupportAssist para PC** y después en **Manuales y documentos**.

NOTA: La versión 8.7 de Dell ImageAssist no es compatible con la instalación de SupportAssist.

También puede configurar y crear el paquete de implementación de SupportAssist desde TechDirect. Si ha implementado el paquete de implementación de SupportAssist creado mediante el asistente del **Administrador de configuración**, puede migrar manualmente a SupportAssist en TechDirect. Consulte [Migración a SupportAssist en TechDirect](#).

Para obtener más información acerca de SupportAssist en TechDirect, vaya a *Guía de implementación de SupportAssist para sistemas de clientes empresariales: uso de TechDirect* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

Temas:

- [Acceso al asistente del Administrador de configuración](#)
- [Preparación para la implementación](#)
- [Implementación de SupportAssist utilizando un archivo de Windows Installer](#)
- [Implementación de SupportAssist utilizando la política de grupo de Active Directory](#)
- [Implementación de SupportAssist utilizando un archivo de respuesta](#)
- [Desinstalación de SupportAssist para PC en el hogar](#)
- [Preferencias](#)
- [Configuración de la conexión a Internet](#)
- [Prueba de conectividad de SupportAssist](#)

Acceso al asistente del Administrador de configuración

Prerrequisitos

- Debe haber iniciado sesión en el sistema local con derechos administrativos.
- Debe haber extraído el paquete del instalador de SupportAssist. Consulte [Descarga y extracción del paquete del instalador de SupportAssist](#).

Acerca de esta tarea

El asistente del **Administrador de configuración** le permite crear el archivo de configuración necesario para la implementación de SupportAssist. También puede utilizar el asistente del **Administrador de configuración** para actualizar los ajustes de configuración implementados.

- NOTA:** Si desea implementar SupportAssist en sistemas de 32 y 64 bits, puede extraer e iniciar el asistente del Administrador de configuración desde el paquete del instalador de SupportAssist de 32 bits o 64 bits. Los archivos de configuración que se generan mediante el asistente del Administrador de configuración se pueden implementar en los sistemas objetivo de 32 bits y 64 bits.

Pasos

- 1 Realice una de las siguientes acciones:
 - Si extrajo el paquete del instalador de 64 bits, vaya a <folder path>\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
 - Si extrajo el paquete del instalador de 32 bits, vaya a <folder path>\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

Donde *ruta de acceso a la carpeta* es la ubicación en la que desea extraer el paquete del instalador.

- 2 Haga clic con el botón derecho del ratón en SupportAssistWizard.exe y, a continuación, en **Ejecutar como administrador**. Se mostrará el asistente del **Administrador de configuración**.

Preparación para la implementación

- Debe tener una cuenta en Mi cuenta de Dell. Si no tiene una cuenta en Mi cuenta de Dell, vaya a la página de registro de [Mi cuenta de Dell](#).
- Inscríbase en TechDirect como administrador con las mismas credenciales que usó en Mi cuenta de Dell. Para inscribir su organización en TechDirect, vaya a la página [Inscripción en TechDirect](#).
 - NOTA:** Para configurar SupportAssist, debe tener una cuenta en Mi cuenta de Dell. Se recomienda disponer de una cuenta de TechDirect, aunque no es obligatorio.
 - NOTA:** Para administrar sus alertas de SupportAssist desde TechDirect, debe tener una cuenta Mi cuenta de Dell vinculada a su cuenta de TechDirect.
 - NOTA:** Para ver o administrar alertas de los problemas de hardware, debe inscribirse para el servicio de autoenvío en TechDirect.
- Si se espera que la implementación se distribuya por sistemas operativos de 32 y 64 bits, Dell recomienda que agrupe los sistemas según corresponda. La creación de estos grupos hará que el proceso de implementación sea más fácil.

Implementación de SupportAssist utilizando un archivo de Windows Installer

En esta sección se proporciona información acerca de:

- La creación del archivo de Windows Installer que contiene los valores de configuración.
- La implementación de SupportAssist con el archivo de Windows Installer en los sistemas de destino.

La siguiente ilustración detalla el flujo de trabajo en la creación del archivo de Windows Installer y en la implementación de SupportAssist en los sistemas de destino.

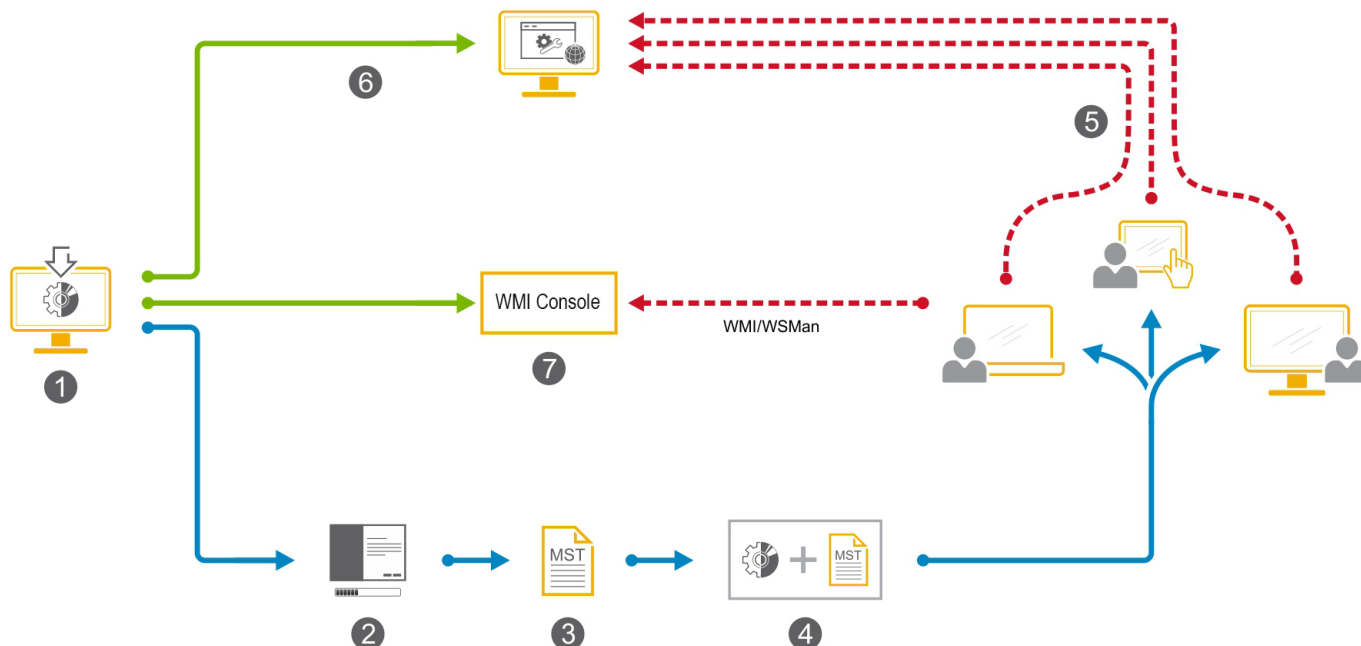


Figura 1. Implementación mediante el archivo de Windows Installer

Tabla 3. Implementación mediante el archivo de Windows Installer

Paso	Descripción
1	Descargue y extraiga el paquete del instalador de SupportAssist en el sistema local. Consulte Descarga y extracción del paquete del instalador de SupportAssist .
2	Abra el asistente del Administrador de configuración . Consulte Acceso al asistente del Administrador de configuración .
3	Cree el archivo MST y guárdelo en el sistema local. Consulte Creación de archivo de Windows Installer .
4	Implemente el paquete del instalador de SupportAssist y el archivo de Windows Installer en los sistemas de destino utilizando una herramienta de implementación. Consulte Implementación del archivo de Windows Installer en los sistemas objetivo .
5	Una vez finalizada la implementación, las alertas de SupportAssist se enviarán a su cuenta de TechDirect para una facilitar y centralizar su gestión.
6	Inicie sesión en TechDirect para ver y administrar las alertas de SupportAssist. Consulte Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect .
7	Recupere los datos de SupportAssist desde un sistema utilizando consolas WMI, como SCCM o SCOM. Consulte Recuperación de datos de SupportAssist mediante WMI .

Creación de archivo de Windows Installer

Prerrequisitos

- Debe haber iniciado sesión en el sistema local con derechos administrativos.
- El sistema local debe tener conexión a Internet.
- Debe disponer de una cuenta TechDirect y Mi cuenta de Dell creadas con las mismas credenciales.

Pasos

- 1 Abra el asistente del **Administrador de configuración**. Consulte [Acceso al asistente del Administrador de configuración](#).
- 2 Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos y haga clic en **Siguiente**.
- 3 En la página **Tipo de instalación**, seleccione la opción **Crear nueva configuración** y haga clic en **Siguiente**.

- 4 En la página **Contratos**, lea el contrato y los términos de uso compartido de información del sistema Dell, seleccione la casilla **Permiso que Dell recopile la etiqueta de servicio y otros datos de uso del sistema** y haga clic en **Siguiente**.
- 5 Ingrese los detalles de conexión a Internet para los sistemas locales y de destino, y haga clic en **Siguiente**. Consulte [Configuración de la conexión a Internet](#).
- 6 En la página **Inicio de sesión**, haga clic en **Siguiente**.
- 7 En la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, ingrese la dirección de correo electrónico y la contraseña, y haga clic en **Iniciar sesión**.
- 8 En la página **Contacto y envío**, ingrese los detalles de contacto y envío, seleccione el método de contacto preferido y, después, haga clic en **Siguiente**.
- 9 En la página **Preferencias**, seleccione las preferencias necesarias y haga clic en **Siguiente**. Consulte [Preferencias](#).
- 10 En la página **Tipo de implementación**, seleccione **Archivo de Windows Installer** y realice los siguientes pasos:
 - a Para el campo **Seleccionar archivo MSI**, haga clic en **Examinar** y seleccione el paquete del instalador de SupportAssist (SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi) que ha descargado anteriormente.
 - b Para el campo **Elija la ruta de acceso y el nombre del archivo**, haga clic en **Examinar**, seleccione la carpeta en la que desea guardar el archivo de configuración.
- 11 Haga clic en **Crear**.

Se crean los siguientes archivos en la carpeta especificada y se muestra la página **Resumen**.

 - Un archivo de Windows Installer con los ajustes de configuración
 - CheckandUninstall.ps1

Implementación del archivo de Windows Installer en los sistemas objetivo

Prerrequisitos

- Asegúrese de que la versión SupportAssist para PC en el hogar no está instalada en los sistemas de destino. Consulte [Desinstalación de SupportAssist para PC en el hogar](#).
- Los sistemas de destino deben cumplir los requisitos mínimos del sistema de SupportAssist. Consulte [Requisitos mínimos del sistema](#).
- Debe tener privilegios de administración en los sistemas de destino.


Acerca de esta tarea

Dell ha validado la implementación de SupportAssist en los sistemas objetivo mediante el System Center Configuration Manager (SCCM) de Microsoft. Sin embargo, puede utilizar cualquier herramienta de implementación para implementar el paquete del instalador de SupportAssist (SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi) junto con el archivo Windows Installer.

Paso

En la herramienta de implementación, utilice el siguiente comando para implementar SupportAssist en los sistemas objetivo:

```
msiexec /i <File path  
of the SupportAssist installer package> TRANSFORMS=<File path of  
the MST file> /qn
```

 **PRECAUCIÓN:** Asegúrese de utilizar el paquete del instalador de SupportAssist (SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi) que ha descargado para implementar SupportAssist. No utilice el archivo supportassistx64.msi o supportassistx86.msi extraído del paquete del instalador de SupportAssist.

SupportAssist se implementa automáticamente en los sistemas objetivo.

Ejemplo

```
msiexec /i "c:\SA Installer\SupportAssistConfiguration.msi" TRANSFORMS="c:\SA Configuration  
\SupportAssistConfig.mst" /qn
```

Implementación de SupportAssist utilizando la política de grupo de Active Directory

En esta sección se proporciona información acerca de:

- La creación de archivos de plantilla de Active Directory (AD) que contienen los valores de configuración.
- La implementación de SupportAssist con los archivos de plantilla de AD en los sistemas de destino.

La siguiente ilustración detalla el flujo de trabajo en la creación de archivos de plantilla de AD (ADML y ADMX), en la creación del objeto de política de grupo y en la implementación de SupportAssist en los sistemas de destino.

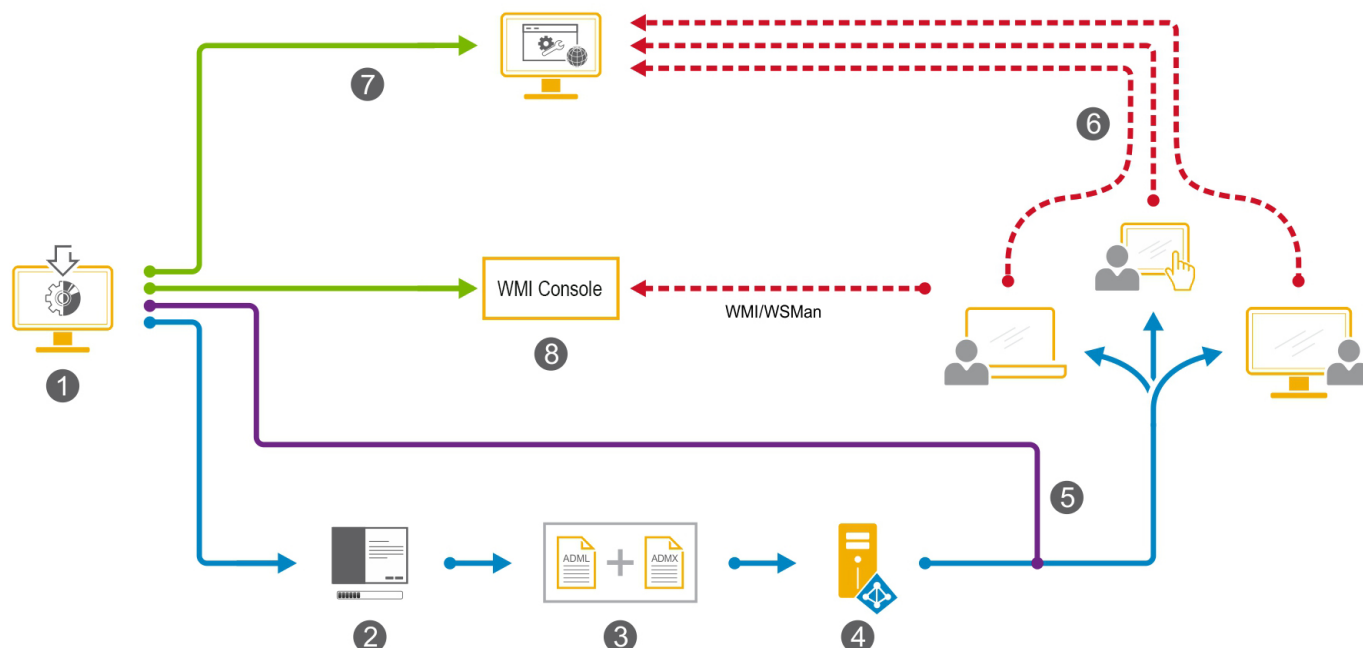


Figura 2. Implementación utilizando la política de grupo de Active Directory

Tabla 4. Implementación utilizando la política de grupo de Active Directory

Paso	Descripción
1	Descargue y extraiga el paquete del instalador de SupportAssist en el sistema local. Consulte Descarga y extracción del paquete del instalador de SupportAssist .
2	Abra el asistente del Administrador de configuración . Consulte Acceso al asistente del Administrador de configuración .
3	Cree los archivos de plantilla de Active Directory (ADML y ADMX) y guárdelos en el sistema local. Consulte Creación de plantillas administrativas de Active Directory .
4	Cree un objeto de política de grupo en Active Directory y aplique los archivos ADML y ADMX. Consulte Implementación de archivos de plantilla del administrador de Active Directory en un controlador de dominio .
5	Implemente el paquete del instalador de SupportAssist en los sistemas de destino utilizando cualquier herramienta de implementación. Consulte Implementación de archivos de plantilla administrativa de Active Directory en sistemas de destino .
6	Una vez finalizada la implementación, las alertas de SupportAssist se enviarán a su cuenta de TechDirect para una facilitar y centralizar su gestión. Consulte Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect .
7	Inicie sesión en TechDirect para ver y administrar las alertas de SupportAssist. Consulte Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect .
8	Recupere los datos de SupportAssist desde un sistema utilizando consolas WMI, como SCCM o SCOM. Consulte Recuperación de datos de SupportAssist mediante WMI .

Creación de plantillas administrativas de Active Directory

Prerrequisitos

- Debe haber iniciado sesión en el sistema local con derechos administrativos.
- El sistema local debe tener conexión a Internet.
- Debe disponer de una cuenta TechDirect y Mi cuenta de Dell creadas con las mismas credenciales.

Pasos

- 1 Abra el asistente del **Administrador de configuración**. Consulte [Acceso al asistente del Administrador de configuración](#).
- 2 Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos y haga clic en **Siguiente**.
- 3 En la página **Tipo de instalación**, seleccione la opción **Crear nueva configuración** y haga clic en **Siguiente**.
- 4 En la página **Contratos**, lea el contrato y los términos de uso compartido de información del sistema Dell, seleccione la casilla **Permito que Dell recopile la etiqueta de servicio y otros datos de uso del sistema** y haga clic en **Siguiente**.
- 5 Ingrese los detalles de conexión a Internet para los sistemas locales y de destino, y haga clic en **Siguiente**. Consulte [Configuración de la conexión a Internet](#).
- 6 En la página **Inicio de sesión**, haga clic en **Siguiente**.
- 7 En la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, ingrese la dirección de correo electrónico y la contraseña, y haga clic en **Iniciar sesión**.
- 8 En la página **Contacto y envío**, ingrese los detalles de contacto y envío, seleccione el método de contacto preferido y, después, haga clic en **Siguiente**.
- 9 En la página **Preferencias**, seleccione las preferencias necesarias y haga clic en **Siguiente**. Consulte [Preferencias](#).
- 10 En la página **Tipo de implementación**, seleccione **Active Directory (AD)** y realice los siguientes pasos:
 - a Ingrese un nombre para el archivo de plantilla administrativa.
 - b Haga clic en **Examinar** y seleccione una ruta de acceso al archivo para guardar los archivos de la plantilla administrativa de Active Directory.

 **NOTA:** Se recomienda que base el nombre de los archivos de plantillas administrativas de Active Directory en función de su organización o unidad de negocio.

- 11 Haga clic en **Crear**.

Se crean los siguientes archivos en la carpeta especificada y se muestra la página **Resumen**.

 - Los dos archivos de plantillas administrativas de Active Directory de ADML y ADMX con los ajustes de configuración
 - `CheckandUninstall.ps1`

Pasos siguientes

- 1 Implemente los archivos de plantilla para administradores de Active Directory (ADMX y ADML) en un controlador de dominio. Consulte [Implementación de archivos de plantilla del administrador de Active Directory en un controlador de dominio](#).
- 2 Implemente el paquete del instalador de SupportAssist utilizando una herramienta de implementación. Consulte [Implementación de archivos de plantilla administrativa de Active Directory en sistemas de destino](#).

Implementación de archivos de plantilla del administrador de Active Directory en un controlador de dominio

Requisitos previos

Los sistemas de destino deben estar conectados a la red del dominio.

Pasos

- 1 Navegue hasta el almacén central del controlador de dominio.

NOTA: La ubicación del almacén central se refiere a la ubicación SYSVOL. Por ejemplo, C:\Windows\SYSVOL\sysvol\<your domain name>\Policies\PolicyDefinitions.

- 2 Cree una carpeta en el nombre del código de idioma utilizado por el sistema operativo.

NOTA: Basándose en la configuración del idioma de su sistema operativo, cree una carpeta con el código de idioma como nombre de la carpeta. Por ejemplo, si su sistema operativo está en inglés, cree una carpeta denominada en-US.

- 3 Copie el archivo ADML y péguelo en la carpeta que creó.
- 4 Copie el archivo ADML y péguelo en la ubicación del almacén central.

NOTA: Cualquier cambio en los archivos de plantillas administrativas de Active Directory puede tardar algún tiempo en actualizarse en todos los sistemas conectados a la red del dominio. Para asegurarse de que la actualización es rápida, en cada sistema conectado a la red del dominio, abra el Símbolo del sistema como un administrador, escriba `gpupdate` y pulse Intro.

- 5 Abra **Administración de la política de grupo**, haga clic con el botón derecho del mouse en la carpeta del dominio y luego en **Crear un GPO en este dominio y vincularlo aquí**.

Se muestra el cuadro de diálogo **Nuevo GPO**.

- 6 Introduzca su nombre de dominio preferido y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

- 7 Haga clic con el botón derecho del ratón en cada carpeta de unidad operativa y, a continuación, en **Crear un GPO en este dominio y vincularlo aquí**.

Se muestra el cuadro de diálogo **Nuevo GPO**.

- 8 Introduzca el nombre de la planilla administrativa de Active Directory de la unidad operativa y haga clic en **Aceptar**.

- 9 Haga clic con el botón derecho del ratón en la política de grupo del dominio creado y, a continuación, en **Editar**.

Se muestra el **Editor de la administración de la política de grupo**.

- 10 Acceda a la plantilla administrativa de Active Directory creada y haga clic en **Introducir el contenido de implementación que se distribuirá**.

Se muestra la página **Introducir el contenido de implementación para ser distribuido**.

- 11 Haga clic en **Activado** y después en **Aplicar**.

- 12 Haga clic en **Aceptar**.

Implementación de archivos de plantilla administrativa de Active Directory en sistemas de destino

Prerrequisitos

- Asegúrese de que la versión SupportAssist para PC en el hogar no está instalada en los sistemas de destino. Consulte [Desinstalación de SupportAssist para PC en el hogar](#).
- Los sistemas de destino deben cumplir los requisitos mínimos del sistema de SupportAssist. Consulte [Requisitos mínimos del sistema](#).
- Debe tener privilegios de administración en los sistemas de destino.

Acerca de esta tarea

Dell ha validado la implementación de SupportAssist en los sistemas de destino mediante el System Center Configuration Manager (SCCM) de Microsoft. Puede utilizar cualquier herramienta de implementación para implementar el paquete del instalador de SupportAssist (SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi).

Paso

En la herramienta de implementación, utilice el siguiente comando para implementar SupportAssist en los sistemas de destino:

```
msiexec /i <File path of the SupportAssist installer package> /qn
```

PRECAUCIÓN: Asegúrese de utilizar el paquete del instalador de SupportAssist (SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi) que ha descargado para implementar SupportAssist. No utilice el archivo supportassistx64.msi o supportassistx86.msi extraído del paquete del instalador de SupportAssist.

SupportAssist se implementa automáticamente en los sistemas de destino.

Ejemplo

```
msiexec /i "c:\installer\SupportAssistx64.msi" /qn
```

Implementación de SupportAssist utilizando un archivo de respuesta

En esta sección se proporciona información acerca de:

- La creación del archivo de respuesta que contiene los valores de configuración.
- La implementación de SupportAssist con el archivo de respuesta en los sistemas de destino.

La siguiente ilustración detalla el flujo de trabajo en la creación del archivo de respuesta y en la implementación de SupportAssist.

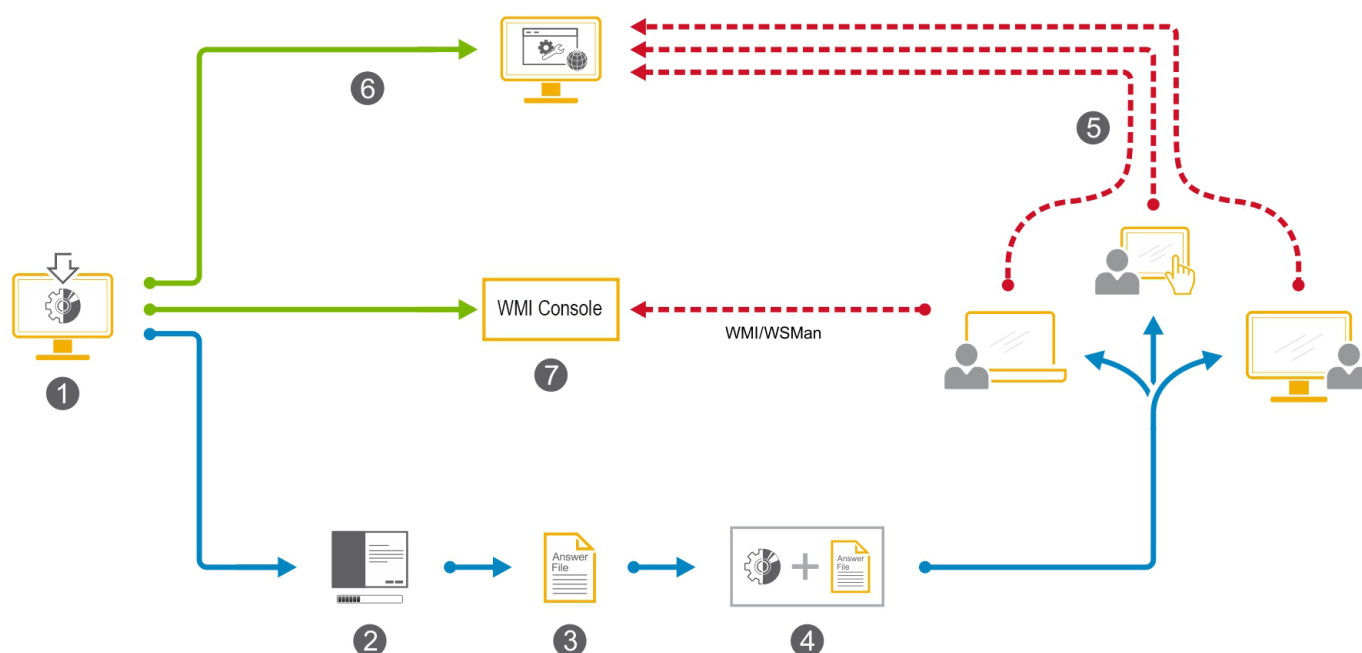


Figura 3. Implementación utilizando el archivo de respuesta

Tabla 5. Implementación utilizando el archivo de respuesta

Paso	Descripción
1	Descargue y extraiga el paquete del instalador de SupportAssist en el sistema local. Consulte Descarga y extracción del paquete del instalador de SupportAssist .
2	Abra el asistente del Administrador de configuración . Consulte Acceso al asistente del Administrador de configuración .
3	Cree el archivo de respuesta y guárdelo en el sistema local. Consulte Creación de un archivo de respuesta .
4	Implemente el paquete del instalador de SupportAssist y el archivo de respuesta en los sistemas de destino utilizando cualquier herramienta de implementación. Consulte Implementación del archivo de respuesta en los sistemas de destino .
5	Una vez finalizada la implementación, las alertas de SupportAssist se enviarán a su cuenta de TechDirect para una facilitar y centralizar su gestión. Consulte Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect .
6	Inicie sesión en TechDirect para ver y administrar las alertas de SupportAssist. Consulte Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect .

Paso	Descripción
7	Recupere los datos de SupportAssist desde un sistema utilizando consolas WMI, como SCCM o SCOM. Consulte Recuperación de datos de SupportAssist mediante WMI .

Creación de un archivo de respuesta

Prerrequisitos

- Debe haber iniciado sesión en el sistema local con derechos administrativos.
- El sistema local debe tener conexión a Internet.
- Debe disponer de una cuenta TechDirect y Mi cuenta de Dell creadas con las mismas credenciales.

Pasos

- 1 Abra el asistente del **Administrador de configuración**. Consulte [Acceso al asistente del Administrador de configuración](#).
- 2 Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos y haga clic en **Siguiente**.
- 3 En la página **Tipo de instalación**, seleccione la opción **Crear nueva configuración** y haga clic en **Siguiente**.
- 4 En la página **Contratos**, lea el contrato y los términos de uso compartido de información del sistema Dell, seleccione la casilla **Permiso que Dell recopile la etiqueta de servicio y otros datos de uso del sistema** y haga clic en **Siguiente**.
- 5 Ingrese los detalles de conexión a Internet para los sistemas locales y de destino, y haga clic en **Siguiente**. Consulte [Configuración de la conexión a Internet](#).
- 6 En la página **Inicio de sesión**, haga clic en **Siguiente**.
- 7 En la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, ingrese la dirección de correo electrónico y la contraseña, y haga clic en **Iniciar sesión**.
- 8 En la página **Contacto y envío**, ingrese los detalles de contacto y envío, seleccione el método de contacto preferido y, después, haga clic en **Siguiente**.
- 9 En la página **Preferencias**, seleccione las preferencias necesarias y haga clic en **Siguiente**. Consulte [Preferencias](#).
- 10 En la página **Tipo de implementación**, seleccione **Archivo de respuesta** y complete los siguientes pasos:
 - a Ingrese una clave para cifrar el archivo de respuesta.

NOTA: Asegúrese de anotar la clave de cifrado, dado que será la misma que necesitará para implantar SupportAssist con el archivo de respuesta en los sistemas de destino.

- b Haga clic en **Examinar** y seleccione la ruta de acceso al archivo en la que desea guardar el archivo de respuesta.
- 11 Haga clic en **Crear**.
Se crean los siguientes archivos en la carpeta especificada y se muestra la página **Resumen**.
 - El archivo de respuesta con los ajustes de configuración
 - CheckandUninstall.ps1

Implementación del archivo de respuesta en los sistemas de destino

Prerrequisitos

- Asegúrese de que la versión SupportAssist para PC en el hogar no está instalada en los sistemas de destino. Consulte [Desinstalación de SupportAssist para PC en el hogar](#).
- Los sistemas de destino deben cumplir los requisitos mínimos del sistema de SupportAssist. Consulte [Requisitos mínimos del sistema](#).
- Debe tener privilegios de administración en los sistemas de destino.

Acerca de esta tarea

Dell ha validado la implementación de SupportAssist en los sistemas de destino mediante el System Center Configuration Manager (SCCM) de Microsoft. Sin embargo, puede utilizar cualquier herramienta de implementación para implementar el paquete del instalador de SupportAssist (**SupportAssistx64.msi** o **SupportAssistx86.msi**) junto con el archivo de respuesta en los sistemas de destino.

Paso

En la herramienta de implementación, utilice el siguiente comando para implementar SupportAssist en los sistemas de destino:

```
msiexec /i <File path of the SupportAssist installer package> CONFIG=<File path of the Answer file> KEY=<key> /qn
```

donde <key> es la clave de cifrado que se ingresó en el asistente del **Administrador de configuración**.

⚠ PRECAUCIÓN: Asegúrese de utilizar el paquete del instalador de SupportAssist (SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi) que ha descargado para implementar SupportAssist. No utilice el archivo supportassistx64.msi o supportassistx86.msi extraído del paquete del instalador de SupportAssist.

📌 NOTA: Si la clave que se ha usado para cifrar el archivo de respuesta contiene caracteres especiales, deberá colocarla entre comillas.

📌 NOTA: Si implementa la versión más reciente del paquete del instalador de SupportAssist en los sistemas de destino con una clave incorrecta, se desinstalará la versión anterior de SupportAssist. No obstante, no se instalará la versión más reciente de SupportAssist. Si se produce este problema, vuelva a implementar el paquete del instalador de SupportAssist con la clave correcta.

Ejemplo

```
msiexec /i "c:\installer\SupportAssistx64.msi" CONFIG="c:\config\SupportAssistConfig.xml"
KEY=Abcd$ /qn
```

Desinstalación de SupportAssist para PC en el hogar

Prerrequisitos

- Debe tener privilegios de administración en los sistemas de destino.
- Los sistemas de destino deben cumplir los requisitos mínimos del sistema de SupportAssist. Consulte [Requisitos mínimos del sistema](#).

Acerca de esta tarea

Si tiene la versión SupportAssist para PC en el hogar instalada en los sistemas de destino, debe desinstalarla antes de implementar la versión de SupportAssist para los sistemas de clientes de negocios.

Pasos

- 1 Desplácese a la ubicación de la carpeta donde tiene el paquete de implementación de la versión de SupportAssist para los sistemas de clientes de negocios.
- 2 Ejecute el archivo **CheckAndUninstall.ps1** en los sistemas de destino.
La versión SupportAssist para PC en el hogar se desinstala de los sistemas de destino.

Preferencias

SupportAssist le permite realizar tareas automatizadas y manuales en los sistemas en los que se ha implementado SupportAssist. Los usuarios 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 del 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 sistemas de clientes empresariales* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

En la siguiente tabla se describen las opciones de la sección **Tareas automatizadas**.

Tabla 6. Tareas automatizadas

Opción	Descripción
Actualización automática de SupportAssist	Permita que SupportAssist se actualice automáticamente a una versión superior.
Incluir información del software en los datos recopilados	Permita que Dell recopile información sobre las aplicaciones instaladas, los controladores y las actualizaciones del sistema operativo de sus sistemas. NOTA: SupportAssist no recopila ninguna información acerca del uso de sus aplicaciones.
Incluir información de identificación	Permita que Dell recopile información de identificación del sistema.
Realizar análisis programados	Permita que SupportAssist analice automáticamente los sistemas para detectar actualizaciones de controladores, problemas de hardware y las optimizaciones del sistema necesarias. NOTA: SupportAssist realiza una exploración programada solo cuando el sistema está conectado a una toma de corriente eléctrica y el sistema no está en uso durante el inicio de la exploración programada.
Optimización automática del software NOTA: Esta casilla de verificación solo se activa si ha activado los análisis programados.	Permita que SupportAssist optimice automáticamente el sistema después del análisis. NOTA: Las optimizaciones automáticas se aplican solo a los sistemas con un plan de servicio activo ProSupport Plus o ProSupport Flex para clientes.
Frecuencia NOTA: Las opciones se activan solo si activa los análisis programados.	Seleccione la frecuencia con la que SupportAssist realiza análisis programados, por ejemplo, mensualmente.

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

Tabla 7. Interacciones del usuario

Opción	Descripción
Permitir que los usuarios abran y ejecuten SupportAssist en sus PC	Permite a los usuarios ver y utilizar la interfaz del usuario de SupportAssist. NOTA: Cuando habilita la interfaz de usuario de SupportAssist, se habilitan las demás opciones de las secciones Interacciones del usuario .
Solo administradores	Habilita la interfaz del usuario de SupportAssist solo para los usuarios con derechos de administrador en el sistema.
Todos los usuarios	Habilita la interfaz del usuario de SupportAssist para todos los tipos de usuarios.
Mostrar notificaciones	Permite que SupportAssist muestre notificaciones sobre las optimizaciones de software y las actualizaciones de controladores.
Actualizaciones de controladores	Permite a los usuarios con derechos administrativos del sistema comprobar e instalar manualmente las actualizaciones de controladores.

Opción	Descripción
	<p>NOTA: El término controlador se refiere a los controladores, el firmware y las actualizaciones del BIOS.</p>
Limpiar archivos	Elimina archivos redundantes, carpetas temporales y otros elementos innecesarios del sistema.
Ajustar el rendimiento	Ajusta la configuración de alimentación, el registro y la asignación de memoria para maximizar la velocidad de procesamiento del sistema.
Optimizar la red	Optimiza la red para asegurar la conectividad de red y actualizar la configuración del sistema para mantener una red confiable y eficaz.
Eliminación de virus y malware <p>NOTA: La función de eliminación de virus y malware solo está disponible para sistemas con plan de servicios de ProSupport Plus o ProSupport Flex para clientes activo.</p> <p>NOTA: La función de eliminación de virus y malware no está disponible en ciertas regiones como, por ejemplo, China.</p>	Aísla y elimina los archivos infectados por virus y malware.

Configuración de la conexión a Internet

Para crear el archivo de configuración, debe proporcionar los detalles de conexión a Internet para el sistema local y el de destino.

1 En la página **Sistema local**, realice una de las acciones siguientes:

- Si el sistema local se conecta a Internet directamente, seleccione **Conectarse directamente**.
- Si su sistema local se conecta a Internet a través de un servidor proxy, ejecute los siguientes pasos:
 - 1 Seleccione **Conectar con proxy**.
Se muestran los campos de la configuración de proxy.
 - 2 Ingrese los detalles de la dirección y el número de puerto del servidor proxy.
 - 3 Si el servidor proxy requiere autenticación, seleccione **Este proxy requiere autenticación**.
 - 4 Ingrese el nombre de usuario y la contraseña del servidor proxy.

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.

2 Si los sistemas de destino utilizan configuraciones de conexión a Internet diferentes, seleccione **Los sistemas de destino tienen configuraciones diferentes**.

Se muestra la página **Sistemas de destino**.

3 Realice una de las siguientes acciones:

- Si su sistema de destino se conecta a Internet directamente, seleccione **Conectarse directamente**.
- Si el sistema de destino se conecta a Internet a través de un servidor proxy, complete los siguientes pasos:
 - 1 Seleccione **Conectar con proxy**.
Se muestran los campos de la configuración de proxy.
 - 2 Ingrese los detalles de la dirección y el número de puerto del servidor proxy.
 - 3 Si el servidor proxy requiere autenticación, seleccione la casilla de verificación **Este proxy requiere autenticación**.
 - 4 Ingrese el nombre de usuario y la contraseña del servidor proxy.

NOTA: La conectividad de Internet de los sistemas de destino no se puede verificar desde el asistente del Administrador de configuración.

Prueba de conectividad de SupportAssist

Prerrequisitos

- Los sistemas de destino deben tener conexión a Internet.
- Debe tener privilegios de administración en los sistemas de destino.

Acerca de esta tarea

Para supervisar los sistemas y proporcionar asistencia técnica automatizada, SupportAssist debe estar conectado a Dell. Ejecute la prueba de conectividad en cualquiera de los sistemas de destino después de la implementación para determinar si SupportAssist se conectó correctamente a Dell.

Pasos

- 1 Acceda al sistema de destino 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 derecho 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, vaya a 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 los valores de la conexión a Internet en el archivo de configuración no son correctos, 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 una interrupción temporal, se muestra el siguiente mensaje:
`Unable to connect to Dell due to a temporary outage. 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 los ajustes de configuración de SupportAssist que se han implementado en los sistemas de destino. Por ejemplo, es posible que desee modificar los ajustes de configuración para la conectividad a Internet, las preferencias, los detalles de Mi cuenta de Dell o la información de contacto y envío. El asistente del **Administrador de configuración** le permite modificar la configuración de un archivo de configuración. Después de modificar el archivo de configuración, utilice cualquier herramienta de implementación para actualizar la configuración de SupportAssist en los sistemas de destino.

Temas:

- [Modificación e implementación del archivo de Windows Installer](#)
- [Modificación e implementación de archivos de plantillas administrativas existentes de Active Directory](#)
- [Modificación e implementación del archivo de respuesta](#)

Modificación e implementación del archivo de Windows Installer

Prerrequisitos

- Debe haber iniciado sesión en el sistema local con derechos administrativos.
- Debe tener privilegios de administración en los sistemas de destino.
- Debe tener acceso al archivo de Windows Installer existente.
- El sistema local debe tener conexión a Internet.

Pasos

- 1 Realice uno de los siguientes pasos para abrir el asistente del **Administrador de configuración**.
 - Si ha instalado la versión de 32 bits, vaya a `C:\Program Files(x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, haga clic con el botón secundario en **SupportAssistWizard.exe** y, después, haga clic en **Ejecutar como administrador**.
 - Si ha instalado la versión de 64 bits, vaya a `C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, haga clic con el botón secundario en **SupportAssistWizard.exe** y, después, haga clic en **Ejecutar como administrador**.
 - Si SupportAssist no está instalado en el sistema, consulte [Acceso al asistente del Administrador de configuración](#) para obtener instrucciones sobre cómo abrir el asistente del **Administrador de configuración**.
- 2 Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos y haga clic en **Siguiente**.
- 3 En la página **Tipo de instalación**, seleccione **Modificar la configuración existente**, active o desactive las opciones de configuración que desee modificar y después haga clic en **Siguiente**.

① **NOTA:** Si ha seleccionado **Mi cuenta de Dell**, **Contacto y envío** o **Preferencias**, pero no tiene una conexión a Internet activa, SupportAssist le solicitará que compruebe su conexión a Internet. Para continuar, debe especificar la configuración de conexión a Internet correspondiente.

① **NOTA:** Si solo va a modificar **Contacto y envío**, SupportAssist le solicitará que inicie sesión y verificará su **Mi cuenta de Dell** para confirmar su dirección de envío y contacto. Para continuar, deberá iniciar sesión en **Mi cuenta de Dell**.
- 4 Si SupportAssist está implementado en el sistema local, la configuración existente se recupera automáticamente y se muestra. Si SupportAssist no se implementa en el sistema local, realice lo siguiente:
 - a Seleccione **Utilizar un archivo de configuración existente**.
 - b Haga clic en **Examinar** y seleccione el archivo de Windows Installer existente que desea modificar.
 - c Haga clic en **Examinar** y seleccione el paquete de Windows Installer.

- d Haga clic en **Siguiente**.
- 5 Ingrese los detalles de conexión a Internet para los sistemas locales y de destino, y haga clic en **Siguiente**. Consulte [Configuración de la conexión a Internet](#).
- 6 En la página **Inicio de sesión**, haga clic en **Siguiente**.
- 7 En la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, ingrese la dirección de correo electrónico y la contraseña, y haga clic en **Iniciar sesión**.
- 8 Realice los cambios necesarios en la página **Contacto y envío** y haga clic en **Siguiente**.
- 9 En la página **Preferencias**, seleccione las preferencias necesarias y haga clic en **Siguiente**. Consulte [Preferencias](#).
- 10 En la página **Tipo de implementación**, seleccione **Archivo de Windows Installer**.
- 11 Haga clic en **Examinar**, seleccione la carpeta donde desea guardar el archivo de Windows Installer, ingrese un nombre para el archivo y, después, haga clic en **Crear**.

Se crean los siguientes archivos en la carpeta especificada y se muestra la página **Resumen**.

- SupportAssistConfiguration.msi
- Un archivo de Windows Installer con información modificada
- CheckandUninstall.ps1

Siguiente paso

Implemente **SupportAssistConfiguration.msi** junto con el archivo de Windows Installer con información modificada mediante el siguiente comando para actualizar los valores de configuración en los sistemas de destino.

```
msiexec /i <File path of the SupportAssist installer package> TRANSFORMS=<File path of the MST file> /qn
```

Por ejemplo:

```
msiexec /i "c:\modify\SupportAssistConfiguration.msi" TRANSFORMS="c:\modify\SupportAssistConfig.mst" /qn
```

Modificación e implementación de archivos de plantillas administrativas existentes de Active Directory

Prerrequisitos

- Debe haber iniciado sesión en el sistema local con derechos administrativos.
- Debe tener privilegios de administración en los sistemas de destino.
- Debe tener acceso a los archivos de plantilla administrativa.
- El sistema local debe tener conexión a Internet.

Pasos

- 1 Realice uno de los siguientes pasos para abrir el asistente del **Administrador de configuración**.
 - Si ha instalado la versión de 32 bits, vaya a **C:\Program Files(x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, haga clic con el botón secundario en **SupportAssistWizard.exe** y, después, haga clic en **Ejecutar como administrador**.
 - Si ha instalado la versión de 64 bits, vaya a **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, haga clic con el botón secundario en **SupportAssistWizard.exe** y, después, haga clic en **Ejecutar como administrador**.
 - Si SupportAssist no está instalado en el sistema, consulte [Acceso al asistente del Administrador de configuración](#) para obtener instrucciones sobre cómo abrir el asistente del **Administrador de configuración**.
- 2 Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos y haga clic en **Siguiente**.
- 3 En la página **Tipo de instalación**, seleccione **Modificar la configuración existente**, active o desactive las opciones de configuración que desee modificar y después haga clic en **Siguiente**.

① NOTA: Si ha seleccionado **Mi cuenta de Dell**, **Contacto y envío** o **Preferencias**, pero no tiene una conexión a Internet activa, SupportAssist le solicitará que compruebe su conexión a Internet. Para continuar, debe especificar la configuración de conexión a Internet correspondiente.

① NOTA: Si solo va a modificar **Contacto y envío**, SupportAssist le solicitará que inicie sesión y verificará su **Mi cuenta de Dell** para confirmar su dirección de envío y contacto. Para continuar, deberá iniciar sesión en **Mi cuenta de Dell**.

- 4 Si SupportAssist está implementado en el sistema local, la configuración existente se recupera automáticamente y se muestra. Si SupportAssist no se implementa en el sistema local, realice lo siguiente:
 - a Seleccione **Utilizar un archivo de configuración existente**.
 - b Haga clic en **Examinar** y seleccione el archivo ADML existente que desea modificar.
 - c Haga clic en **Siguiente**.
 - 5 Ingrese los detalles de conexión a Internet para los sistemas locales y de destino, y haga clic en **Siguiente**. Consulte [Configuración de la conexión a Internet](#).
 - 6 En la página **Inicio de sesión**, haga clic en **Siguiente**.
 - 7 En la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, ingrese la dirección de correo electrónico y la contraseña, y haga clic en **Iniciar sesión**.
 - 8 Realice los cambios necesarios en la página **Contacto y envío** y haga clic en **Siguiente**.
 - 9 En la página **Preferencias**, seleccione las preferencias necesarias y haga clic en **Siguiente**. Consulte [Preferencias](#).
 - 10 En la página **Tipo de implementación**, seleccione **Active Directory (AD)**.
 - 11 Ingrese un nombre para la plantilla.
 - 12 Haga clic en **Examinar**, seleccione la ruta de acceso al archivo en la que desea guardar los archivos de plantilla administrativa de Active Directory y, después, haga clic en **Crear**.
- Se crean los siguientes archivos en la carpeta especificada y se muestra la página **Resumen**.
- Los dos archivos de plantillas administrativas de Active Directory de ADML y ADMX con los ajustes de configuración modificados
 - **CheckandUninstall.ps1**

Pasos siguientes

Para implementar los archivos de plantilla con la configuración modificada, realice los siguientes pasos:

- 1 Copie y sustituya los archivos ADMX y ADML existentes en el controlador de dominio.
 - 2 Haga clic con el botón derecho en la plantilla de Active Directory correspondiente y edite la política de grupo.
 - 3 Haga clic en **Editar configuración de la política**.
 - 4 Para volver a aplicar la configuración modificada, haga clic en **Desactivar** y, a continuación, vuelva a pulsar **Activar**.
 - 5 Haga clic en **Aplicar**.
- El registro y la política de grupo están actualizados. La plantilla administrativa modificada se actualiza tras aplicar la política de grupo.

Modificación e implementación del archivo de respuesta

Prerrequisitos

- Debe haber iniciado sesión en el sistema local con derechos administrativos.
- Debe tener privilegios de administración en los sistemas de destino.
- Debe tener acceso al archivo de respuesta existente.
- El sistema local debe tener conexión a Internet.

Pasos

- 1 Realice uno de los siguientes pasos para abrir el asistente del **Administrador de configuración**.
 - Si ha instalado la versión de 32 bits, vaya a **C:\Program Files(x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, haga clic con el botón secundario en **SupportAssistWizard.exe** y, después, haga clic en **Ejecutar como administrador**.
 - Si ha instalado la versión de 64 bits, vaya a **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, haga clic con el botón secundario en **SupportAssistWizard.exe** y, después, haga clic en **Ejecutar como administrador**.
 - Si SupportAssist no está instalado en el sistema, consulte [Acceso al asistente del Administrador de configuración](#) para obtener instrucciones sobre cómo abrir el asistente del **Administrador de configuración**.
- 2 Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos y haga clic en **Siguiente**.
- 3 En la página **Tipo de instalación**, seleccione **Modificar la configuración existente**, active o desactive las opciones de configuración que desee modificar y después haga clic en **Siguiente**.

① **NOTA:** Si ha seleccionado **Mi cuenta de Dell**, **Contacto y envío** o **Preferencias**, pero no tiene una conexión a Internet activa, SupportAssist le solicitará que compruebe su conexión a Internet. Para continuar, debe especificar la configuración de conexión a Internet correspondiente.

① **NOTA:** Si solo va a modificar **Contacto y envío**, SupportAssist le solicitará que inicie sesión y verificará su **Mi cuenta de Dell** para confirmar su dirección de envío y contacto. Para continuar, deberá iniciar sesión en **Mi cuenta de Dell**.

- 4 Si SupportAssist está implementado en el sistema local, la configuración existente se recupera automáticamente y se muestra. Si SupportAssist no se implementa en el sistema local, realice lo siguiente:
 - a Seleccione **Utilizar un archivo de configuración existente**.
 - b Haga clic en **Examinar** y seleccione el archivo de respuesta existente que desea modificar.
 - c Haga clic en **Siguiente**.
- 5 En el cuadro de diálogo que aparece, introduzca la clave para descifrar el archivo de respuesta.
- 6 Ingrese los detalles de conexión a Internet para los sistemas locales y de destino, y haga clic en **Siguiente**. Consulte [Configuración de la conexión a Internet](#).
- 7 En la página **Inicio de sesión**, haga clic en **Siguiente**.
- 8 En la página **Inicio de sesión** de **Mi cuenta de Dell**, ingrese la dirección de correo electrónico y la contraseña, y haga clic en **Iniciar sesión**.
- 9 Realice los cambios necesarios en la página **Contacto y envío** y haga clic en **Siguiente**.
- 10 En la página **Preferencias**, seleccione las preferencias necesarias y haga clic en **Siguiente**. Consulte [Preferencias](#).
- 11 En la página **Tipo de implementación**, seleccione **Archivo de respuesta**.
- 12 Ingrese una clave para cifrar el archivo de respuesta.

① **NOTA:** Asegúrese de anotar la clave de cifrado, dado que será la misma que necesitará para implantar SupportAssist con el archivo de respuesta en los sistemas de destino.

- 13 Haga clic en **Examinar** y seleccione ruta de acceso al archivo en la que desea guardar el archivo de respuesta. A continuación, haga clic en **Crear**.

Se crean los siguientes archivos en la carpeta especificada y se muestra la página **Resumen**.

- SupportAssistConfiguration.msi
- Un archivo de respuesta con la información de configuración modificada
- CheckandUninstall.ps1

Pasos siguientes

Utilice el siguiente comando para implementar el archivo SupportAssistConfiguration.msi con el archivo de respuesta actualizado para implementar la configuración actualizada en los sistemas de destino:

```
msiexec /i <File path of the SupportAssistConfiguration.msi file> CONFIG=<File path of the Answer file> KEY=<key> /qn
```

donde **key** es la clave de cifrado que se ingresó en el asistente del **Administrador de configuración**.

Por ejemplo: `msiexec /i "c:\modify\SupportAssistConfiguration.msi" CONFIG="c:\modify\SupportAssistConfig.xml" KEY=Dell12$ /qn`

① **NOTA:** Si la clave que se ha usado para cifrar el archivo de respuesta contiene caracteres especiales, deberá colocarla entre comillas.

Migración a SupportAssist en TechDirect

En la versión 2.0.1 de SupportAssist para los sistemas de clientes de negocios, puede administrar la configuración de SupportAssist desde TechDirect directamente. Si ya implementó SupportAssist mediante el asistente del **Administrador de configuración** y habilitó la actualización automática, SupportAssist se actualiza automáticamente a la versión más reciente con la configuración predeterminada. Para migrar a SupportAssist en TechDirect, descargue, extraiga e implemente el paquete de implementación de SupportAssist desde TechDirect.

Para obtener más información acerca de SupportAssist en TechDirect, vaya a *Guía de implementación de SupportAssist para sistemas de clientes empresariales: uso de TechDirect* disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

Temas:

- [Descarga de SupportAssist desde TechDirect](#)
- [Implementación del paquete de SupportAssist desde TechDirect](#)

Descarga de SupportAssist desde TechDirect

Requisitos previos

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

Pasos

- 1 Vaya a **ServiciosSupportAssist**.
Se muestra la página **SupportAssist**.
- 2 Haga clic en la ficha **Activos**.
Se mostrará el panel **Activos**.
- 3 Si tiene varias cuentas, seleccione una cuenta desde la lista **Seleccionar cuenta**.
NOTA: La lista **Seleccionar cuenta** se mostrará solo si tiene varias cuentas.
- 4 En el gadget **Descargar SupportAssist**, haga clic en **Descargar**.
Se muestra la página **Descargar SupportAssist**.
- 5 Para descargar SupportAssist por primera vez, debe verificar su cuenta de TechDirect. Para verificar la cuenta, realice los siguientes pasos:
 - a Haga clic en **Verificar cuenta de TechDirect**.
Se muestra la ventana **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell.
 - b Ingrese la misma dirección de correo electrónico y la misma contraseña que usó para iniciar sesión en TechDirect y haga clic en **Iniciar sesión**.
- 6 Si ya ha configurado SupportAssist en TechDirect, seleccione la versión de Windows necesaria y, después, haga clic en **Descargar SupportAssist para PC**.

NOTA: Si no ha configurado SupportAssist y aún desea descargar el archivo ejecutable, seleccione la casilla de verificación **Comprendo y deseo continuar y, después, descargue el archivo**.

Se descargará el archivo ejecutable SupportAssist.

PRECAUCIÓN: No debe implementar el archivo ejecutable descargado directamente en sus sistemas. SupportAssist no funciona correctamente si implementa el archivo ejecutable.

Siguiente paso

Ejecute el archivo ejecutable para extraer el paquete de implementación de SupportAssist y, después, implemente SupportAssist.

NOTA: Se recomienda que configure SupportAssist en TechDirect antes de implementar el paquete extraído.

Implementación del paquete de SupportAssist desde TechDirect

Requisitos previos

- Debe tener privilegios de administración en los sistemas de destino.
- Debe haber descargado el archivo ejecutable de SupportAssist desde TechDirect. Consulte [Descarga de SupportAssist desde TechDirect](#).

Pasos

- 1 Haga doble clic en el archivo .exe.

Se extraen los siguientes archivos y se muestra el asistente del **Extractor del paquete de implementación**.

- SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi
- Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
- Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
- SupportAssistToken.txt

- 2 En el asistente, seleccione el formato del paquete de implementación necesario.


Se recomienda seleccionar **Archivo ejecutable de Windows** como el formato del paquete de implementación. Esto simplifica el proceso para implementar SupportAssist, modificar una implementación existente o migrar a SupportAssist en TechDirect.

- 3 Si selecciona **Windows Installer** como el formato del paquete de implementación, seleccione **Volver a implementar con detalles de proxy actualizados**.

Las opciones **Crear una nueva implementación** o **Volver a implementar con detalles de proxy actualizados** solo se muestran si selecciona **Windows Installer**.

- 4 Ejecute uno de los siguientes pasos:

- Si los sistemas en los que se ha implementado SupportAssist se conectan a Internet directamente, haga clic en **Siguiente**.
- Si los sistemas en los que ha implementado SupportAssist se conectan a Internet a través de un servidor proxy, realice los siguientes pasos:
 - 1 Seleccione **Conectarse a Internet a través de proxy**.
 - 2 Ingrese la dirección y el número de puerto.
 - 3 Si el servidor proxy requiere autenticación, seleccione **Este proxy requiere autenticación**.
 - 4 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.

- 5 Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página de **Ubicación del archivo**.

- 5 Haga clic en **Examinar** y seleccione carpeta en la que desea extraer el paquete de implementación.

- 6 Haga clic en **Siguiente**.

- Si selecciona **Archivo ejecutable de Windows**, se crea un archivo .exe en la carpeta especificada y se muestra la página **Instrucciones de implementación**.
- Si selecciona **Windows Installer**, se crean los siguientes archivos en la carpeta seleccionada y se muestra la página **Instrucciones de implementación**.
 - Archivo MST
 - CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi

- 7 Realice una de las siguientes acciones:

- Si extrajo el paquete de implementación en formato .exe, implemente el archivo .exe en los sistemas de destino 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: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`

donde <downloaded path> es la ubicación de la carpeta donde descargó el archivo ejecutable de SupportAssist de TechDirect.

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](#)
- [Acciones de alerta de SupportAssist](#)
- [Integración de las alertas de SupportAssist con ServiceNow](#)

Configurar reglas de alerta en TechDirect

Prerrequisitos

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

Acerca de esta tarea

Los administradores de su organización pueden configurar reglas para determinar cómo se gestionan las alertas creadas por SupportAssist en el portal TechDirect. Por ejemplo, puede optar por reenviar automáticamente todas las alertas a la asistencia técnica o hacer que se coloquen las alertas en la cola de alertas de SupportAssist para que su equipo de asistencia las revise y determine si la alerta debe reenviarse a Dell.

Pasos

- 1 Vaya a **ServiciosSupportAssist**.
Se muestra la página **SupportAssist**.
- 2 Haga clic en la ficha **Alertas**.
Se mostrará el panel **Alertas**.
- 3 En el gadget **Configurar reglas**, haga clic en **Configurar**.
Se muestra la página **Configurar las reglas de alertas de SupportAssist**.
- 4 En la sección **Periodo de inactividad**, ingrese el número de días.
- 5 En la sección **Alertas de soporte técnico**, realice una de las siguientes acciones:
 - a Seleccione **Sí** para que se reenvíen directamente todas las alertas de asistencia técnica a Dell.
 - b Seleccione **No** para enviar todas las alertas de soporte técnico a la cola de alertas de SupportAssist de su empresa. El equipo de soporte puede revisar la alerta y determinar si debe reenviarse a Dell.
- 6 En la sección **Envío de alertas** realice una de las siguientes opciones:
 - a Seleccione **Sí** para reenviar directamente las alertas del envío de piezas a Dell.

La sección **Administración de grupo** se muestra si ha elegido reenviar todas las alertas de envío de piezas a Dell.

- b Seleccione **No** para enviar todas las alertas de envío de partes a la cola de alertas de SupportAssist de su empresa. El equipo de soporte puede revisar la alerta y determinar si debe reenviarse 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 deben enviarse las piezas enviadas. Cada vez que se renvía 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 enviadas.

8 En la página **Agregar regla de grupo**, seleccione una de las siguientes opciones e ingrese los detalles requeridos:

- **Por país:** seleccione esta opción si desea enrutar todos los envíos automáticos desde un país a una dirección específica.
- **Por estado/provincia:** seleccione esta opción si desea enrutar todos los envíos automáticos de un estado o una provincia a una dirección específica.
- **Por ciudad:** seleccione esta opción si desea enrutar todos los envíos automáticos de una ciudad a una dirección concreta.
- **Por código postal:** seleccione esta opción si desea enrutar todos los envíos automáticos con un el código postal o ZIP a una dirección específica.

9 Haga clic en **Guardar regla** y después en **Guardar reglas de 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.

Acerca de 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 **ServiciosSupportAssist**.
Se muestra la página **SupportAssist**.
- 2 Haga clic en la ficha **Alertas**.
Se mostrará el panel **Alertas**.
- 3 En el gadget **Administrar alertas de SupportAssist**, 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 describen los detalles que se muestran 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 sobre la tabla para seleccionar las columnas que desea ver.

NOTA: Puede seleccionar un máximo de siete columnas que se mostrarán a la vez.

Tabla 8. Alertas de SupportAssist

Nombre	Descripción
Etiqueta de servicio	Identificador único del sistema. La etiqueta de servicio es una secuencia alfanumérica.
Número de alertas	El número de solicitud de asistencia único asignado a la alerta y al que puede hacer referencia al comunicarse con la asistencia técnica.

Nombre	Descripción
Tipo de alerta	Tipo de alerta: <ul style="list-style-type: none"> • 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.
Fecha y hora de la última actividad	La fecha y hora de la última acción realizada por el usuario técnico o el administrador del cliente.
Estado	Estado de la alerta: <ul style="list-style-type: none"> • Desasignada: ningún usuario técnico tiene propiedad • Asignada: un usuario técnico del cliente tiene propiedad • Fallo de envío: fallo al intentar realizar un envío a Dell
Propietario	El usuario técnico que es actualmente el propietario de una alerta.
Nombre de la empresa	Nombre de la organización.
Línea de negocio	Línea de negocio, por ejemplo, Precision, Latitude, etc.
Acciones	<p>Acciones disponibles para la alerta. Los usuarios con derechos de técnico de SupportAssist pueden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilizarse de la alerta • Actualizar los detalles de la alerta • Cerrar la alerta • Reenviar la alerta a Dell <p>NOTA: Los usuarios con derechos de administrador de SupportAssist pueden realizar todas las acciones disponibles para los usuarios con los derechos de técnico de SupportAssist. Un administrador de SupportAssist puede asignar una alerta a uno de sus usuarios técnicos.</p>

Acciones de alerta de SupportAssist

Puede tomar medidas en las alertas creadas por SupportAssist a través del portal TechDirect. La siguiente tabla describe las acciones disponibles para las alertas creadas por SupportAssist.

Tabla 9. Acciones de alerta

Tipo de cuenta de TechDirect	Acciones disponibles	Descripción
Usuarios técnicos y administrador	Tomar propiedad	Los usuarios técnicos individuales con una cuenta TechDirect pueden ver todas las alertas de SupportAssist a medida que llegan. Un usuario técnico puede tener propiedad de la alerta. Los usuarios técnicos no pueden reasignar las alertas, solo el administrador de TechDirect para la cuenta puede reasignar las alertas.
	Actualizar	Muestra la página Detalles que le permite agregar una nota o un archivo adjunto sobre la alerta.

Tipo de cuenta de TechDirect	Acciones disponibles	Descripción
	Alerta de cierre	Cierra la alerta. Tanto usted como Dell no podrán tomar ninguna medida adicional en la alerta.
	Reenviar a Dell	Reenvía la solicitud de asistencia al servicio de asistencia técnica. Puede seguir supervisando el progreso las páginas Asistencia técnica o Resumen de envío en TechDirect.
Administrador	Asignar la propiedad	Asigna un usuario técnico como propietario de una alerta. También se puede utilizar para reasignar a otro usuario técnico.

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

- Vaya a **ServiciosSupportAssist**.
Se muestra la página **SupportAssist**.
- Haga clic en la ficha **Activos**.
Se mostrará el panel **Activos**.
- Si tiene varias cuentas, seleccione una cuenta desde la lista **Seleccionar cuenta**.
NOTA: La lista **Seleccionar cuenta** se mostrará solo si tiene varias cuentas.
- En el gadget **Administrar activos**, haga clic en **Administrar**.
Aparecerá la página **Administrar activos**.
- Haga clic en **Integrar con ServiceNow**.
Se muestra la ventana **Integración de la administración de casos de ServiceNow**.
- Seleccione el sitio requerido de la lista **Seleccionar sitio 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.
- Si desea que SupportAssist cree automáticamente un incidente en ServiceNow, debe realizar lo siguiente:
 - Seleccione **Usar la instancia de ServiceNow**.
 - 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**.
 - Haga clic en **Enviar alerta de prueba** para enviar una alerta de prueba a su instancia de ServiceNow.
- Si desea recibir más detalles de las alertas de SupportAssist por correo electrónico, realice lo 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 en **Enviar correo electrónico de prueba** para enviar un correo electrónico de prueba a la dirección de correo electrónico que ingresó en el cuadro de **Notificación de error**.
- 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.

Acerca de esta tarea

Puede desactivar la integración de las alertas de SupportAssist con su solución ServiceNow en cualquier momento.

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

Pasos

- 1 Vaya a **ServiciosSupportAssist**.
Se muestra la página **SupportAssist**.
- 2 Haga clic en la ficha **Activos**.
Se mostrará el panel **Activos**.
- 3 Si tiene varias cuentas, seleccione una cuenta desde la lista **Seleccionar cuenta**.
NOTA: La lista **Seleccionar cuenta** se mostrará solo si tiene varias cuentas.
- 4 En **Administrar activos**, haga clic en **Administrar**.
Aparecerá la página **Administrar activos**.
- 5 Haga clic en **Integrar con ServiceNow**.
Se muestra la ventana **Integración de la administración de casos de ServiceNow**.
- 6 Seleccione el sitio requerido de la lista **Seleccionar sitio de SupportAssist**.
- 7 Seleccione **Desactivar**.
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

Tabla 10. DSA_RegistrationInformation

Propiedad	Tipo de propiedad	Descripción
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Una cadena que identifica de manera exclusiva a la instancia de la clase.
IsRegistrationDone	CIM_BOOLEAN	Un valor booleano que indica si se ha registrado SupportAssist con Dell. Los valores posibles son: <ul style="list-style-type: none"> • Verdadero: SupportAssist está registrado con Dell. • Falso: SupportAssist no está registrado con Dell.
RegistrationTime	CIM_DATETIME	Indica la fecha y la hora a las que se registró SupportAssist.

DSA_CaseInformation

Tabla 11. DSA_CaseInformation

Propiedad	Tipo de propiedad	Descripción
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Una cadena que identifica de manera exclusiva a la instancia de la clase.
CaseID	CIM_STRING	Una cadena que identifica el número de solicitud de asistencia creado para una instancia.
Descripción	CIM_STRING	Una cadena que proporciona una descripción de la solicitud de asistencia.

Propiedad	Tipo de propiedad	Descripción
Tipo	CIM_UNIT16	Un número entero que indica el tipo de solicitud de asistencia. Los valores posibles son: <ul style="list-style-type: none"> • 0: cualquier otra solicitud de asistencia. • 1: solicitud de asistencia para obtener soporte técnico de Dell. • 2: solicitud de asistencia para el envío de piezas.
Estado	CIM_UNIT16	Un número entero que indica el estado de la solicitud de asistencia. Los valores posibles son: <ul style="list-style-type: none"> • 0: cualquier otro estado. • 1: la solicitud de asistencia se ha enviado. • 2: la solicitud de asistencia se ha abierto. • 3: la solicitud de asistencia se ha vuelto a abrir. • 4: la solicitud de asistencia está en curso. • 5: el cliente ha aplazado la solicitud de asistencia. • 6: la solicitud de asistencia está cerrada.
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	Indica la fecha y la hora a las que se creó la solicitud de asistencia.
AlertDetails	CIM_STRING	La cadena proporciona detalles de la alerta para la que se crea la solicitud de asistencia.

DSA_AlertInformation

Tabla 12. DSA_AlertInformation

Propiedad	Tipo de propiedad	Descripción
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Una cadena que identifica de manera exclusiva a la instancia de la clase.
TrapID	CIM_STRING	Una cadena que indica la identificación de captura de la alerta.
EventID	CIM_STRING	Una cadena que indica la identificación de alerta de la alerta.
AlertDecription	CIM_STRING	Una cadena que describe la alerta.
AlertTime	CIM_DATETIME	Muestra la fecha y la hora a las que se creó la alerta.

DSA_SystemInformation

Tabla 13. DSA_SystemInformation

Propiedad	Tipo de propiedad	Descripción
Nombre	CIM_STRING [KEY]	Una cadena que indica el nombre del sistema.
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	Un valor booleano que indica si se ha ajustado la configuración en el sistema.

Propiedad	Tipo de propiedad	Descripción
		<p>Los valores posibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verdadero: la configuración se ha ajustado en el sistema. • Falso: la configuración no se ha ajustado en el sistema.
Prestaciones	CIM_UNIT16	<p>Indica el plan de servicio del sistema.</p> <p>Los valores posibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0: otros • 1: Basic • 2: ProSupport • 3: ProSupport Plus • 4: Premium • 5: Premium Support Plus • 6: ProSupport Flex for Client • 7: garantía desconocida
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	Indica la fecha de vencimiento del plan de servicio del sistema.
Versión	CIM_STRING	Una cadena que identifica la versión de SupportAssist instalada en el sistema.

Datos recopilados por SupportAssist

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

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

Tabla 14. Supervisión del sistema

Categorías	Atributos
Información del sistema	Etiqueta de servicio del sistema
	Modelo del sistema
	Placa base ePPID
	Versión del BIOS
	Tipo de sistema
	Información del procesador
	Velocidad del procesador
	Controladora de vídeo
	Bytes de la RAM de vídeo
	Número de pantallas
	Sistema operativo
	Vatios del adaptador de CA
	Información de unidad lógica
	RAM del sistema (GB)
Alimentación y utilización del sistema	Horas en corriente alterna
	Horas en corriente continua
	Ciclo de encendido
	Estados de suspensión
	Tiempo en estados de suspensión
	Configuración de administración de energía
Batería	Posición
	Fecha de fabricación
	Número de serie
	Composición química
	Capacidad de diseño

Categorías	Atributos
	Nombre
	Nombre del fabricante
	ePPID
	Corriente
	Voltaje
	Ciclos
	Capacidad de carga completa
	Temperatura
	Registros del fabricante
Almacenamiento (HDD/SSD)	Posición de disco
	Nombre de disco
	Marca y modelo del disco
	Tamaño en MB del disco
	ePPID del disco
	Posición de la partición de disco
	Nombre de la partición de disco
	Tamaño en MB de la partición de disco
	Porcentaje del tiempo de lectura
	Porcentaje del tiempo de escritura
	Porcentaje del tiempo inactivo
	Bytes leídos en MB
	Bytes escritos en MB
	Registros de SMART
Sucesos del sistema	Eventos de bloqueo del sistema operativo
	Eventos de alimentación
	Eventos térmicos
	Eventos de error de inicio
	Eventos de diagnóstico
Procesador	Utilización de la CPU
	Subprocesos simultáneos
	Duración de la cola
	Estados C
Memoria	Posición del módulo DIMM
	Nombre del módulo DIMM
	Fabricante del módulo DIMM

Categorías	Atributos
	Elemento del módulo DIMM
	Ubicación del módulo DIMM
	Serie del módulo DIMM
	Uso de memoria libre/disponible
	Actividad de paginación
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 base
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 vínculo
Pantalla	Información del proveedor de pantalla
	Niveles de brillo
Software	Aplicaciones instaladas
	Controladores
	Actualizaciones del sistema operativo

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 supervisión del sistema.

Tabla 15. Supervisión de rutina del sistema

Atributo	Descripción
Versión del esquema	Versión del esquema que se utiliza para la supervisión de rutina del sistema
Versión del agente	Versión de SupportAssist que se implementa en el sistema
Etiqueta de servicio	Identificador único del sistema
Modelo del sistema	Nombre del modelo del sistema

Atributo	Descripción
Información de registro	Estado de registro de SupportAssist
Versión del sistema operativo	Versión del sistema operativo que se ejecuta en el sistema
Versión de SP	Service Pack del sistema operativo
Fecha UTC	Fecha y hora en la que se envió la información de la supervisión de rutina del sistema a Dell
Versión del BIOS	Versión del BIOS instalado en el sistema
Estado	Estado de la alerta en función de la gravedad, por ejemplo, aviso
Descripción	Información sobre el error del sistema, por ejemplo, uso elevado de la CPU
Espacio libre del disco duro	Espacio libre disponible en el disco duro del sistema
Uso de la memoria	Cantidad de memoria del sistema que se utiliza
Uso de la CPU	Cantidad de la CPU que se utiliza
Fecha local	Fecha y hora del sistema
Último inicio de actualización	Fecha y hora en la que se reinició el sistema por última vez
Fecha de ejecución de la actualización de Windows	Fecha y hora en la que se actualizó Windows por última vez en el sistema
Cantidad de BSOD en 24 horas	Número de ocurrencias de pantallazos azules en las últimas 24 horas
Información de alerta	Identificador único de la alerta
Origen	Origen de donde se generó la alerta
Tipo	Tipo de alerta, por ejemplo, alerta predictiva

Preguntas frecuentes

Implementación previa

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

Si planea administrar sus alertas de SupportAssist desde TechDirect, deberá tener una cuenta Mi cuenta de Dell vinculada a su cuenta de TechDirect. Por lo tanto, compruebe los siguientes puntos:

- Asegúrese de que tiene una cuenta en Mi cuenta de Dell. Si no dispone de una Mi cuenta de Dell, cree una en www.dell.com/myaccount.
- Inscribese en TechDirect con las mismas credenciales que usa en Mi cuenta. Para inscribir su organización con TechDirect, vaya a www.TechDirect.com.

2 ¿Cómo configuro una cuenta de Mi cuenta de Dell?

Para crear una cuenta de Mi cuenta de Dell, realice los siguientes pasos:

- Vaya a www.dell.com/myaccount.
- En la página **Iniciar sesión**, haga clic en **Crear una Cuenta**.
- En la página **Registro de cuenta de Dell.com**, escriba los detalles necesarios y haga clic en **Completar registro**.

3 ¿Cómo configuro una cuenta TechDirect?

La empresa debe designar a un administrador para configurar su cuenta de TechDirect. Este administrador debe acceder a www.techdirect.com y hacer clic en **Registrar ahora** para iniciar el proceso de inscripción. Como parte de este proceso, el administrador deberá agregar a usuarios técnicos que recibirán un correo electrónico para confirmar su inscripción, con el registro en los detalles. 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 www.techdirect.com.

4 ¿Puedo volver a utilizar la misma cuenta TechDirect o Mi cuenta de Dell si necesito disponer de múltiples variantes de la configuración de implementación?

Sí, después de crear un archivo de configuración, puede usar el archivo de modificación para generar opciones de configuración posteriores. Para obtener más información sobre el proceso de flujo de modificación, consulte [Modificación de la configuración de SupportAssist implementada](#).

Por ejemplo, usted es un administrador de TI que administra varios sistemas de dos sitios. Desea utilizar su cuenta de TechDirect o Mi cuenta para ambos sitios, para poder administrar de forma centralizada las alertas y los envíos. Sin embargo, también desea mantener distintas configuraciones, ya que ambos sitios tienen distintas configuraciones de conexión a Internet.

En este escenario, cree una configuración para el primer sitio. Para el segundo sitio, use el flujo de modificación y cree una configuración distinta, según sea necesario.

Configuración

1 ¿Cómo puedo implementar la configuración en sistemas que tienen SupportAssist preinstalado como parte de imágenes del sistema creadas mediante ImageAssist de Dell?

Para obtener información acerca de cómo implementar la configuración en sistemas que tienen SupportAssist preinstalado como parte de imágenes del sistema creadas mediante ImageAssist de Dell, vea el *Guía de instalación rápida de SupportAssist para sistemas de clientes empresariales para usuarios de Dell ImageAssist* disponibles en www.dell.com/serviceabilitytools.

2 ¿Qué opción debo seleccionar en el asistente del Administrador de configuración: Crear nueva configuración o Modificar la configuración existente?

Seleccione **Crear nueva configuración** cuando:

- Desea implementar y configurar SupportAssist por primera vez en los sistemas de destino.
- Hay una versión anterior de SupportAssist instalada y configurada, y ahora desea instalar la versión actual con los mismos valores de configuración u otros diferentes.

Seleccione **Modificar configuración existente** cuando desee actualizar la configuración implementada.

3 He modificado la configuración y actualizado SupportAssist en los sistemas de destino. ¿Cómo sabré si los valores se han actualizado correctamente?

Para verificar que la configuración se ha actualizado en los sistemas de destino, compruebe el estado de la clave `HKLM\Dell\SupportAssist\Config\Status` en el registro de los sistemas de destino. Si los valores se han actualizado correctamente, el estado de la clave se muestra como "0".

Implementación

1 ¿Qué tipo de implementación debo utilizar?

Seleccione el tipo de implementación en función de la configuración existente que se utiliza para implementar la información de configuración:

- Archivo de Windows Installer: utilice este tipo de implementación si va a usar una herramienta de administración de configuración como por ejemplo SCCM, KACE, o cualquier otra herramienta de implementación para implementar los valores de configuración.
- Archivo de plantilla de Active Directory: utilice este tipo de implementación si puede crear una directiva de grupo de Active Directory para implementar la información de configuración y no dispone de una herramienta de administración de configuración.
- Archivo de respuesta: utilice este tipo de implementación si no puede crear una directiva de grupo de Active Directory y necesita usar un archivo de respuesta para implementar la información de configuración.

2 En mi organización, administro sistemas ubicados en varios sitios con diferentes configuraciones. ¿Cómo puedo implementar SupportAssist?

Utilice el método siguiente para implementar SupportAssist en dos ubicaciones diferentes (por ejemplo "Sitio uno" y "Sitio dos") con valores distintos:

- Abra el asistente del **Administrador de configuración de Dell SupportAssist**.
- Utilice el flujo Crear nueva configuración y cree un archivo de configuración (Sitio 1.mst) con los valores necesarios para el "Sitio uno".
- En la página **Resumen**, haga clic en **Crear nuevo** y cree un archivo de configuración (Sitio2.xml) con los valores necesarios para el "Sitio dos".
- Implemente el paquete del instalador de SupportAssist con los archivos de configuración correspondientes en los sistemas de destino del "Sitio uno" y el "Sitio dos" mediante cualquier herramienta de implementación.

3 ¿Puedo instalar SupportAssist en una máquina virtual (VM)?

No, SupportAssist no se ha diseñado para detectar problemas en máquinas virtuales, ya que requiere acceso a los componentes de hardware.

4 ¿Cómo puedo implementar SupportAssist en los sistemas de destino que se ejecutan en sistemas operativos de 32 bits y 64 bits?

Debe descargar el paquete del instalador de SupportAssist tanto en la versión de 32 bits como en la de 64 bits y realizar lo siguiente:

- Si va a seleccionar el archivo de Windows Installer (MST) como el tipo de implementación, entonces cree el archivo de configuración MST utilizando el asistente del **Administrador de configuración de Dell SupportAssist** correspondiente para paquetes de instaladores de 32 bits y 64 bits.
- Si va a seleccionar el archivo de respuesta o el archivo de plantilla de Active Directory como el tipo de implementación, entonces cree el archivo de configuración utilizando el asistente del **Administrador de configuración de Dell SupportAssist** para paquetes de instaladores de 32 bits y 64 bits.

Después de crear los archivos de configuración, seleccione los paquetes de SupportAssist correspondientes en función de la plataforma e implemente SupportAssist en los sistemas de destino.

5 ¿Puedo utilizar el archivo de respuesta generado mediante la versión anterior de SupportAssist para implementar la versión actual de SupportAssist?

No. Debe crear el archivo de respuesta con la versión actual del asistente para la instalación de SupportAssist y utilizar este archivo de respuesta para la implementación.

Tras la implementación

1 ¿Cómo puedo saber si SupportAssist está instalado y configurado correctamente en el sistema de destino?

El script `InstallAndRegistration.ps1` le permite verificar si SupportAssist está instalado y registrado en los sistemas de destino. Para ejecutar el script en un sistema de destino, lleve a cabo los pasos siguientes:

- Presione **Inicio** para abrir el menú de programas.
- Haga clic con el botón derecho en **Símbolo del sistema** y, a continuación, pulse **Ejecutar como administrador**.
- Vaya a la ubicación en la que ha descomprimido el paquete del instalador de SupportAssist y realice lo siguiente:
 - Si ha descargado y descomprimido la versión de 64 bits del paquete del instalador de SupportAssist, navegue a `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Si ha descargado y descomprimido la versión de 32 bits del paquete del instalador de SupportAssist, navegue a `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- Ingrese `InstallAndRegistration.ps1` y pulse Intro.

NOTA: También puede utilizar consolas de supervisión como System Center Operations Manager (SCOM) para ejecutar este script en los sistemas de destino. Sin embargo, asegúrese de seguir las indicaciones que se proporcionan para las consolas de supervisión.

A continuación se presenta la salida de muestra si SupportAssist está instalado y registrado en los sistemas de destino:

```
<Computer Name> has Dell SupportAssist Installed and Registered.
```

A continuación se presenta la salida de muestra si SupportAssist está instalado pero no registrado en los sistemas de destino:

```
<Computer Name> has SupportAssist Installed but not Registered.
```

A continuación se presenta la salida de muestra si SupportAssist no está instalado en los sistemas de destino:

```
<Computer Name> does not have SupportAssist installed.
```

A continuación se presenta la salida de muestra si SupportAssist está instalado y registrado, y el servicio se está ejecutando en los sistemas de destino:

```
<Computer Name> has Dell SupportAssist Installed and Registered and DDV Service is running.
```

A continuación se presenta la salida de muestra si SupportAssist está instalado y registrado, pero el servicio no se está ejecutando en los sistemas de destino:

```
<Computer Name> has Dell SupportAssist Installed and Registered but DDV service is not running.
```

2 ¿Cómo puedo comprobar si se han creado solicitudes de asistencia para los sistemas de destino?

El script `CaseAndDispatchReport.ps1` le permite verificar si SupportAssist ha creado alguna solicitud de asistencia para los sistemas de destino. Para ejecutar el script en un sistema de destino, lleve a cabo los pasos siguientes:

- Presione **Inicio** para abrir el menú de programas.
- Haga clic con el botón derecho en **Símbolo del sistema** y, a continuación, pulse **Ejecutar como administrador**.
Aparece la ventana del **Símbolo del sistema**.
- Vaya a la ubicación en la que ha descomprimido el paquete del instalador de SupportAssist y realice lo siguiente:
 - Si ha descargado y descomprimido la versión de 64 bits del paquete del instalador de SupportAssist, navegue a `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Si ha descargado y descomprimido la versión de 32 bits del paquete del instalador de SupportAssist, navegue a `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- Ingrese `CaseAndDispatchReport.ps1` y pulse Intro.

NOTA: También puede utilizar consolas de supervisión como System Center Operations Manager (SCOM) para ejecutar este script en los sistemas de destino. Sin embargo, asegúrese de seguir las indicaciones que se proporcionan para las consolas de supervisión.

A continuación se presenta la salida de muestra donde figuran los detalles de la solicitud de asistencia que se crea en un sistema de destino.

```
Case Number is : 907504464
Commodity type is : N/A
Description is: WCG: SAAGENT| PS| FA| Precision 5510| Microsoft Windows 10 Enterprise|
Automated SupportAssist Dispatch
Case Number is : 907504464
Commodity type is : N/A
Description is: WCG: SAAGENT| PS| FA| Precision 5510| Microsoft Windows 10 Enterprise|
Automated SupportAssist Dispatch
```

3 **Los valores de configuración de Active Directory no se han aplicado en los sistemas de destino. ¿Qué debería hacer?**

Si ha seleccionado la plantilla de AD como tipo de implementación, se puede producir un retraso en la actualización de los valores, ya que se tarda tiempo en realizar la sincronización entre los sistemas de destino y el controlador de dominio. Si desea realizar la sincronización inmediatamente, ejecute el siguiente comando en los sistemas de destino:

```
gpupdate/force
```

4 **¿Qué debo hacer si los scripts de WMI no devuelven ningún valor?**

Asegúrese de que el servicio WMI se está ejecutando. Para iniciar el servicio WMI, lleve a cabo lo siguiente:

- Presione **Inicio** para abrir el menú de programas.
- Ingrese **services.msc** en el campo de búsqueda y presione **Intro**.
Aparece la ventana **Servicios**.
- Haga clic con el botón derecho del ratón en **Instrumental de administración de Windows** y, a continuación, en **Iniciar** en la lista.

5 **¿SupportAssist detecta automáticamente la configuración del proxy de Internet en los sistemas de destino?**

No. Si los sistemas de destino se conectan a Internet a través de un servidor proxy, debe proporcionar los detalles del proxy al crear el archivo de configuración.

6 **Después de la implementación, algunos sistemas de destino no se pueden registrar en SupportAssist. ¿Cuál puede ser el motivo?**

Es probable que se deba a que se ha aplicado una configuración de conectividad de Internet no válida en los sistemas de destino. Durante la creación o modificación del archivo de configuración, el asistente para la instalación no puede validar la conectividad de Internet de los sistemas de destino. Para proporcionar los valores de conectividad de Internet correctos, consulte [Modificación de la configuración de SupportAssist implementada](#).

Alertas

1 **He implementado SupportAssist, pero las alertas no se muestran en mi cuenta de TechDirect. ¿Cómo puedo verlas?**

Asegúrese de que Mi cuenta de Dell y la cuenta de TechDirect tienen las mismas credenciales de inicio de sesión. Actualice la configuración de SupportAssist si es necesario.

2 **¿Cómo puedo supervisar alertas de SupportAssist y las solicitudes de asistencia si no tengo una cuenta de TechDirect?**

Si no tiene una cuenta de TechDirect, puede supervisar las alertas en el visor de eventos. Cuando SupportAssist crea una solicitud de asistencia para el problema detectado (tanto proactiva como predictiva), registra el evento en el visor de eventos del sistema.

3 **En TechDirect, ¿cómo puedo crear manualmente una solicitud de asistencia para un problema identificado en el sistema de destino?**

Para crear una solicitud de asistencia de TechDirect, complete los siguientes pasos:

- Inicie sesión en www.techdirect.com.
- Vaya a **Servicios > Soporte técnico**.
- En el gadget **Crear nueva solicitud de servicio**, haga clic en **Crear**.
Se muestra el asistente **Crear solicitud de servicio**.
- Siga las instrucciones del asistente **Crear solicitud de servicio** para introducir la etiqueta de servicio del sistema, la información del incidente (detalles del problema) y la información de contacto.

e Haga clic en **Enviar**.

Asegúrese de anotar el número de la solicitud de asistencia. Un agente de asistencia técnica se pondrá en contacto con usted para solucionar el problema.

4 **¿Los usuarios finales recibirán una notificación en los sistemas de destino cuando SupportAssist detecte cualquier problema?**

No. Solo el contacto configurado recibirá un correo electrónico de confirmación cuando SupportAssist cree una solicitud de asistencia.

Actualización

1 **Tengo una versión anterior de SupportAssist instalada en mis sistemas de destino. ¿Cómo la actualizo a la versión actual?**

Si ha habilitado la actualización automática durante la configuración de SupportAssist, los sistemas se actualizan automáticamente a la versión más reciente de SupportAssist con la configuración existente. Si no ha habilitado la actualización automática, puede descargar e implementar SupportAssist manualmente.

En la versión 2.0.1, también puede migrar manualmente a SupportAssist en TechDirect. Consulte [Migración a SupportAssist en TechDirect](#).

Desinstalación

1 **Al cancelar el proceso de desinstalación de SupportAssist, los servicios se detienen. ¿Cómo puedo iniciarlos?**

Para iniciar el servicio:

- a Haga clic en **Inicio** para abrir el menú de programas.
- b Ingrese **services.msc** en el campo de búsqueda y presione Intro.
Aparece la ventana **Servicios**.
- c Haga clic con el botón derecho del ratón en **Dell SupportAssist para clientes de empresas** y, a continuación, en **Iniciar** en la lista.

Varios

1 **¿Qué es PII? ¿Qué PII recopila SupportAssist?**

La información de identificación personal (PII) es la información que se puede utilizar para identificar el sistema. Si ha habilitado SupportAssist para recopilar PII durante la creación de la configuración, se recopilará la dirección IP, la dirección MAC y el hostname.

Utilización de amplitud de banda de red

SupportAssist utiliza su amplitud de banda de red para varios eventos que requieren conectividad a Dell. La amplitud de banda de red utilizada puede variar según el número de sistemas de destino que supervisa SupportAssist. La siguiente tabla proporciona la amplitud de banda de red que utiliza en promedio SupportAssist para supervisar 100 sistemas durante un mes.

Tabla 16. Utilización promedio de la amplitud de banda de red

Evento	Frecuencia	Ancho de banda de red (en kb/s)
Registro de SupportAssist	Una vez después de la implementación	323
Envío rutinario de información de supervisión del sistema	Una vez cada 24 horas después de la implementación	114
Envío periódico de información de supervisión del sistema	Una vez cada 30 a 45 días después de la implementación	3700
Envío de información del estado del sistema y de alerta	Cuando se detecta una alerta	19
Verificación de la información de garantía del sistema	Una vez después de la implementación	30
Creación de una solicitud de asistencia	Cuando una alerta califica para la creación de una solicitud de asistencia	21
Comprobación de actualizaciones	Una vez a la semana	2000

Glosario

Tabla 17. Glosario

Terminología/Abreviaturas/Siglas	Definición
Sistema	Representa a equipos portátiles, de escritorio, tabletas, puertas de enlace y PC integrados en la caja de Dell
Solicitud de asistencia	Cuando se detecta un problema en el sistema, SupportAssist crea una solicitud de asistencia y la reenvía al equipo de asistencia técnica para resolver el problema.
TechDirect	Se trata de una herramienta de asistencia centralizada que se ha diseñado para permitir que los clientes comerciales puedan abrir y administrar las solicitudes de asistencia de Dell. El portal TechDirect permite administrar las alertas de SupportAssist desde una ubicación central.
WMI	Instrumental de administración de Windows
Alerta	Una alerta es una notificación creada por SupportAssist cuando se detecta un problema en un sistema de destino.
CPU	Unidad central de procesamiento
MAC	Dirección de Media Access Control
BIOS	Sistema de entrada y salida Basic
IMEI	Identidad internacional de equipo móvil
WLAN	Red de área local inalámbrica
DIMM	Módulo de memoria en línea dual
ePPID	ID de perfil de rendimiento mejorado
GB	Gigabyte
CC	Corriente continua
Dell CFI	Integración personalizada de fábrica de Dell. La integración personalizada de fábrica de Dell (Dell CFI) es un servicio suministrado por Dell y mediante el cual los sistemas adquiridos en Dell ya tienen instalada la aplicación de software necesaria, ya que se integra en la fábrica de Dell.
Sistema local	Sistema local o sistema del administrador hace referencia al sistema que se utilizará para crear los archivos de implementación o el paquete de SupportAssist
RAM	Memoria de acceso aleatorio
Sistemas de destino	Sistemas de destino hace referencia a todos los sistemas donde se implementará SupportAssist.
MSI	Instalador de Microsoft (MSI) es un formato de archivo del paquete del instalador que utiliza Windows.
MST	El archivo de transformación de Microsoft (MST) es un archivo de configuración que utiliza Windows Installer de Microsoft para

Terminología/Abreviaturas/Siglas	Definición
	configurar instalaciones de software. El archivo MST de SupportAssist contiene valores que se configurarán en cada sistema de destino.
Archivo de respuesta	El archivo de respuesta de SupportAssist es un archivo de configuración basado en XML que contiene la configuración que se va a configurar en cada sistema de destino.
Plantilla administrativa de Active Directory (ADML/ADMX)	<p>La plantilla administrativa de Active Directory es una función de política de grupo que se utiliza para la administración centralizada de sistemas en un entorno de Active Directory. El archivo de configuración de Active Directory para SupportAssist contiene los valores que se configurarán en cada sistema de destino.</p> <p>Los archivos de plantillas administrativas se dividen en archivos .admx y .adml específicos para cada idioma y que deben usar los administradores de la política de grupo. Los cambios que se implementan en estos archivos permiten a los administradores configurar el mismo conjunto de políticas utilizando dos idiomas. Los administradores pueden configurar políticas mediante los archivos .adml específicos para cada idioma y los archivos .admx independientes del idioma.</p>
Herramientas de implementación	Las herramientas que se pueden usar para implementar SupportAssist en los sistemas de destino.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager
SCOM	System Center Operations Manager