


SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager


Quick Start Guide



Notas, precauciones y avisos

 **NOTA:** Una NOTA proporciona información importante que le ayuda a utilizar mejor su equipo.

 **PRECAUCIÓN:** Una PRECAUCIÓN indica la posibilidad de daños en el hardware o la pérdida de datos, y le explica cómo evitar el problema.

 **NOTA:** Un mensaje de AVISO indica el riesgo de daños materiales, lesiones corporales o incluso la muerte.

Introduction

Dell SupportAssist for Microsoft System Center Operations Manager enables automated support from Dell by proactively identifying hardware issues in Dell servers. When an issue is detected, SupportAssist automatically opens a support case with Dell Technical Support and sends you an email notification. Data required for troubleshooting the issue is automatically collected and sent securely to Dell. The collected data helps Dell to provide you an enhanced, personalized, and efficient support experience. SupportAssist capability also includes a proactive contact from Dell Technical Support to help you resolve the issue.

NOTE: SupportAssist capabilities supported on a Dell server may vary based on the Dell service contract. For more information, see the "Features supported with Dell Service Contracts" section in the *Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager User's Guide* at Dell.com/ServiceabilityTools.

This document provides the information required to get started with SupportAssist in your IT environment.

Topics:

- [Introducción a Dell SupportAssist](#)
- [Configuración de las credenciales predeterminadas](#)
- [Configuración de una conexión remota](#)
- [Prueba de conectividad](#)
- [Configuración de la recopilación periódica de información del sistema \(solo ProSupport Plus\)](#)
- [Comprobación de la configuración de carga o recopilación de información del sistema](#)
- [Solución de problemas de la prueba de conectividad](#)
- [Solución de problemas de la carga o la recopilación de información del sistema](#)

Introducción a Dell SupportAssist

Para iniciar SupportAssist de manera rápida:

1. Asegúrese de que Microsoft System Center Operations Manager 2012 R2, 2012 SP1 o 2007 R2 está instalado en el servidor de administración.
2. Asegúrese de que Dell Server Management Pack Suite versión 5.0.1, 5.1 o 6.0 para Microsoft System Center Operations Manager y System Center Essentials está instalado en el servidor de administración.

Para obtener información sobre cómo instalar el conjunto del paquete de administración, la detección y la supervisión de los dispositivos Dell admitidos mediante Operations Manager, consulte los documentos siguientes en dell.com/OpenManageManuals (en **Versiones de Server Management Pack para Microsoft System Center Operations Manager**):

- *Dell Server Management Pack Suite For Microsoft System Center Operations Manager And System Center Essentials Installation Guide (Guía de instalación de Dell Server Management Pack Suite para Microsoft System Center Operations Manager y System Center Essentials)*
- *Dell Server Management Pack Suite For Microsoft System Center Operations Manager And System Center Essentials User's Guide (Guía del usuario de Dell Server Management Pack Suite para Microsoft System Center Operations Manager y System Center Essentials)*

3. Asegúrese de que Operations Manager esté configurado para la detección y la supervisión de los dispositivos Dell admitidos.
4. Instale SupportAssist en el servidor de administración que ejecuta Operations Manager.
Para obtener información sobre la instalación de SupportAssist, incluidos los prerrequisitos, consulte *Dell SupportAssist versión 1.1 para Microsoft System Center Operations Manager User's Guide* (Guía del usuario de Microsoft System Center Operations Manager) en dell.com/ServiceabilityTools.
5. Si el servidor de administración se conecta a Internet mediante un servidor proxy, debe configurar Proxy configuración del servidor proxy en SupportAssist. Para realizar la configuración del servidor proxy, haga clic en **Configuración > Configuración de proxy** y siga las instrucciones en la pantalla.
6. Configure las credenciales de administrador de cada tipo de dispositivo admitido en SupportAssist.
Para obtener más información, consulte [Configuración de las credenciales predeterminadas](#).

- Si SupportAssist se instala en un sistema sin host (Operations Manager 2012 R2 o 2012 SP1) o sin RMS (Operations Manager 2007 R2), debe configurar SupportAssist para establecer una conexión remota con los grupos de administración.
Para obtener más información, consulte [Configuración de una conexión remota](#).
- Asegúrese de que la aplicación SupportAssist pueda comunicarse con el servidor SupportAssist alojado por Dell para ejecutar la prueba de conectividad.
Para obtener más información, consulte [Prueba de conectividad](#).
- Si los dispositivos supervisados están cubiertos bajo el contrato de mantenimiento Dell ProSupport Plus, debe configurar SupportAssist para recopilar la información del sistema de los dispositivos de forma periódica.
Para obtener más información, consulte [Configuración de recopilación periódica de información del sistema](#).
- Compruebe si SupportAssist puede recopilar la información del sistema y enviarla correctamente a Dell. Consulte [Comprobación de la configuración de carga o recopilación de información del sistema](#).
- Asegúrese de que el servidor de administración se pueda conectar a los siguientes destinos:
 - <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase>: punto final para el servidor SupportAssist.
 - <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> : el servidor de carga de archivos al cual se carga la información del sistema recopilada.
 - <http://ftp.dell.com/>: para obtener nueva información de publicación de SupportAssist.

Configuración de las credenciales predeterminadas

La configuración de las credenciales predeterminadas de los dispositivos permite que SupportAssist recopile la información del sistema de los dispositivos.

NOTA: La pestaña **Configuración** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de **Administradores** o **Administradores de dominio**.

- Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
- Bajo **Editar las credenciales de tipo de dispositivo**, seleccione el tipo de dispositivo y el tipo de credencial.
- Escriba las credenciales de administrador (nombre de usuario y contraseña) del **Tipo de dispositivo** y el **Tipo de credencial** seleccionados en los campos correspondientes.

NOTA: Los nombres de usuario de Windows deben estar en el formato [Dominio\Nombre de usuario]. También puede utilizar un punto [.] para indicar el dominio local. Algunos ejemplos de nombres de usuario de Windows: `.\Administrator`; `MyDomain\MyUsername`.

- Haga clic en **Guardar cambios**.

NOTA: Si las credenciales de un dispositivo no son las mismas que los credenciales predeterminados que se hayan proporcionado, debe proporcionar las credenciales de ese dispositivo mediante la opción **Editar credenciales del dispositivo** en la pestaña **Dispositivos**.

Configuración de una conexión remota


Establecimiento de una conexión remota a los grupos de administración permite que SupportAssist recupere datos de supervisión, como alertas e información de detección desde Operations Manager.

NOTA: Si Operations Manager está configurado para conectarse a un nuevo host (Operations Manager 2012 R2 o 2012 SP1) o a RMS (Operations Manager 2007 R2), SupportAssist también debe configurarse con las nuevas credenciales del grupo de administración.

Para activar una conexión remota:


NOTA: La pestaña **Configuración** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de **Administradores** o **Administradores de dominio**.

- Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.

- Haga clic en **Conexión remota**.
Aparece la página **Conexión de grupos de administración**.
- Seleccione **Establecer una conexión remota con el grupo de administración**.
- Proporcione el nombre o dirección IP, el dominio\nombre de usuario, la contraseña y confirme la contraseña del host (Operations Manager 2012 R2 o 2012 SP1) o RMS (Operations Manager 2007 R2) en los campos adecuados.
 **NOTA:** El nombre de usuario debe proporcionarse en el formato dominio\nombre de usuario. Puede usar un punto [.] para indicar el dominio local.
- Haga clic en **Aplicar**.
SupportAssist valida las credenciales del grupo de administración cuando intenta establecer una conexión remota. Si la conexión remota es satisfactoria, se guardan las credenciales del grupo de administración.

Prueba de conectividad

La prueba de conectividad le permite comprobar si la aplicación SupportAssist se pueda comunicar correctamente con el servidor SupportAssist alojado por Dell.

 **NOTA:** El enlace **Prueba de conectividad** se activa solamente si no ha iniciado sesión como miembro del grupo de **Administradores** o **Administradores de dominio**.

- Mueva el puntero del mouse sobre el enlace **<nombre de usuario>** que aparece junto al enlace **Ayuda** en el área de encabezado SupportAssist y, a continuación, haga clic en **Prueba de conectividad**.
- En la página **Prueba de conectividad**, haga clic en **Enviar**.
El servidor SupportAssist recibe la prueba de conectividad y envía un correo electrónico de muestra con estado de conectividad al contacto primario y secundario (opcional). Si no se recibe el correo electrónico de estado de conectividad, consulte la sección [Solución de problemas de la prueba de conectividad](#).

Configuración de la recopilación periódica de información del sistema (solo ProSupport Plus)

Para recibir todas las ventajas de la oferta de mantenimiento, registros y asistencia de su contrato de servicio ProSupport Plus, debe configurar SupportAssist para que recopile la información del sistema en intervalos periódicos para cada tipo de dispositivo admitido.


 **NOTA:** La pestaña **Configuración** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de **Administradores** o **Administradores de dominio**.

- Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
- Haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
- Bajo **Recopilación de soporte**, seleccione **Habilitar la programación de la recopilación de registros del sistema**.
- Haga clic en **Registros del sistema**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
- Bajo **Editar las credenciales de dispositivo**, seleccione el tipo de dispositivo y el tipo de credencial.
- Bajo **Programa de colección de registros del sistema**, establezca la **Frecuencia** y seleccione los campos adecuados en **Especificar día y hora**.
- Repita los pasos 5 y 6 hasta que haya programado la recopilación de información del sistema para todos los tipos de dispositivos admitidos en su entorno de TI.
- Haga clic en **Guardar cambios**.

Comprobación de la configuración de carga o recopilación de información del sistema

Para comprobar que SupportAssist está configurado correctamente para generar la información del sistema y cargarla en Dell:

1. Haga clic en la pestaña **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo en la tabla **Inventario de dispositivos**.

 **NOTA:** La opción **Enviar registros del sistema** se habilita solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de **Administradores** o **Administradores de dominio**.

El enlace **Enviar registros del sistema** está habilitado.

3. Haga clic en **Enviar registros del sistema**.
El estado de la recopilación y carga de información del sistema aparece en la columna **Estado**.
4. Para agregar otros dispositivos a la cola de recopilación de registros del sistema, seleccione cada dispositivo en el **Inventario de dispositivos** y, a continuación, haga clic en **Enviar registros del sistema**.

Si SupportAssist puede generar correctamente la información del sistema y de cargarla en Dell, la columna **Estado** mostrará **Recopilación cargada**. Para obtener información sobre la solución de problemas con la recopilación y carga de información del sistema, consulte la [Solución de problemas de la carga o la recopilación de información del sistema](#).

Solución de problemas de la prueba de conectividad

La prueba de conectividad puede fallar debido a:

- Configuración proxy: si su red requiere pasar tráfico del explorador web mediante un servidor proxy, asegúrese de que el proxy esté habilitado y configurado en SupportAssist.
- Error de conexión SSL: si se realiza la configuración proxy adecuadamente, pero falla la prueba de conectividad, puede que haya un error de conexión SSL.

Si hay un error de conexión SSL, debe instalar los certificados raíz necesarios. En las secciones siguientes se proporciona información necesaria para comprobar e instalar los certificados raíz.

Comprobación de la instalación del certificado raíz

Puede que haya un error de conexión SSL si el sistema no tiene el certificado necesario instalado de la entidad emisora de certificados raíz, GTE CyberTrust Global Root. Todos los certificados de Dell son emitidos por esta entidad de certificación.

Para asegurarse de que el certificado está instalado en Internet Explorer:

1. Haga clic en **Herramientas > Opciones de Internet**.
Aparece el cuadro de diálogo **Opciones de internet**.
2. Haga clic en la pestaña **Contenido** y, a continuación, haga clic en **Certificados**.
Se muestra el cuadro de diálogo **Certificados**.
3. Haga clic en la pestaña **Entidades de certificación raíz de confianza**.
4. Desplácese para comprobar si **GTE CyberTrust Global Root** aparece en las columnas **Emitido a** y **Emitido por**.

Si no aparece **GTE CyberTrust Global Root**, debe instalar los certificados necesarios. Para instalar los certificados, consulte [Instalación de los certificados raíz](#).

Instalación de los certificados raíz

Antes de comenzar, asegúrese de que:

- Ha iniciado sesión en la cuenta del usuario con la que se instaló SupportAssist.
- Dispone de privilegios de administrador.
- El servicio SupportAssist se está ejecutando.

Para resolver los problemas de conexión SSL, debe instalar los siguientes certificados raíz en las carpetas correspondientes del usuario actual y el equipo local.

Tabla 1. Archivos de certificado y carpeta de instalación

Archivos de certificado	Carpeta de instalación
Dell_Inc_Enterprise_Issuing_CA1.cer Dell_Inc_Enterprise_CA.cer	Intermediate Certification Authorities
GTE_CyberTrust_Global_Root.cer	Trusted Root Certification Authorities

Para instalar los certificados raíz:

1. Haga clic en **Inicio > Ejecutar**.
Se muestra el cuadro de diálogo **Ejecutar**.
2. En la casilla **Abrir**, escriba mmc y haga clic en **Aceptar**.
Aparecerá la ventana **Consola 1 - [Raíz de consola]**.
3. Haga clic en **Archivo>Agregar o quitar complemento**.
Aparece el cuadro de diálogo **Agregar o quitar complementos**.
4. Bajo **Complementos disponibles**, seleccione **Certificados** y haga clic en **Agregar >**.
Aparece el cuadro de diálogo **Complemento de certificados**.
5. Asegúrese de que **Mi cuenta de usuario** esté seleccionado, y haga clic en **Finalizar**.
6. En el cuadro de diálogo **Agregar o quitar complementos**, haga clic en **Agregar >**.
Aparece el cuadro de diálogo **Complemento de certificados**.
7. Seleccione la **Cuenta de equipo** y haga clic en **Siguiente**.
Se muestra el cuadro de diálogo **Seleccionar equipo**.
8. Asegúrese de que **Equipo local (el equipo en el que se está ejecutando esta consola)** esté seleccionado y haga clic en **Finalizar**.
9. En el cuadro de diálogo **Agregar o quitar complementos**, haga clic en **Aceptar**.
10. Bajo **Raíz de consola**, haga clic en **Certificados: usuario actual**.
11. Haga clic con el botón derecho del mouse en **Entidad de certificación raíz de confianza > Todas las tareas > Importar**.
Aparece el **Asistente de importación de certificado**.
12. Haga clic en **Siguiente**.
Aparece el cuadro de diálogo **Archivo para importar**.
13. Examine para seleccionar la ubicación de los archivos de certificado, seleccione un archivo de certificado y haga clic en **Siguiente**.
Aparece la información **Almacén de certificados**.
14. Haga clic en **Siguiente**.
15. Haga clic en **Finalizar**.
16. Realice los pasos del 11 al 15 hasta que los tres archivos de certificado se importen.
17. Haga clic con el botón derecho del mouse en **Entidades emisoras de certificados intermedias > Todas las tareas > Importar**.
Aparece el **Asistente de importación de certificado**.
18. Realice los pasos del 12 al 15 hasta que los tres archivos de certificado se importen.
19. Bajo **Raíz de consola**, haga clic en **Certificados - Equipo local**.
20. Haga clic con el botón derecho del mouse en **Entidad de certificación raíz de confianza > Todas las tareas > Importar**.
Aparece el **Asistente de importación de certificado**.
21. Realice los pasos del 12 al 15 hasta que los tres archivos de certificado se importen.
22. Haga clic con el botón derecho del mouse en **Entidades emisoras de certificados intermedias > Todas las tareas > Importar**.
Aparece el **Asistente de importación de certificado**.
23. Realice los pasos del 12 al 15 hasta que los tres archivos de certificado se importen.

Solución de problemas de la carga o la recopilación de información del sistema

- Si se produce un problema con la recopilación de información del sistema (el **Estado de la recopilación** muestra **Ha fallado la ejecución**):
 - Asegúrese de que las credenciales predeterminadas para el dispositivo estén correctamente configuradas en la pestaña **Configuración > Registros del sistema**. Para editar las credenciales del dispositivo, seleccione el dispositivo en la página **Inventario de dispositivos** y haga clic en **Editar credenciales del dispositivo**
- Si se produce un problema con la carga de información del sistema (el **Estado de la recopilación** muestra **La recopilación ha fallado al cargar**):
 - Asegúrese de que las credenciales del servidor proxy estén configuradas correctamente en la página **Configuración > Configuración de proxy** en SupportAssist.
 - Confirme que tiene acceso a Internet mediante el explorador de web.
 - Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que la prueba es satisfactoria. Consulte [Prueba de conectividad](#).

Para comprobar si se ha resuelto el problema, seleccione un dispositivo en la página **Inventario de dispositivos** y haga clic en **Enviar registros del sistema**. Si la recopilación y carga de la información del sistema se ha realizado satisfactoriamente, el **Estado de la recopilación** se muestra como **Recopilación cargada**.