

**Dell SupportAssist versión 2.1 para Dell
OpenManage Essentials
Guía del usuario**



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

Copyright © 2015 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Este producto está protegido por las leyes internacionales y de los Estados Unidos sobre los derechos de autor y la protección intelectual. Dell™ y el logotipo de Dell son marcas comerciales de Dell Inc. en los Estados Unidos y en otras jurisdicciones. El resto de marcas y nombres que se mencionan en este documento puede ser marcas comerciales de sus respectivas empresas.

2015 - 09

Rev. A00

Tabla de contenido

1 Descripción general.....	7
Funciones clave.....	8
Capacidades de SupportAssist disponibles con contratos de servicio Dell.....	8
Administración de los datos de casos.....	10
Administración de eventos.....	10
Datos recopilados por SupportAssist.....	10
Novedades de esta versión.....	11
2 Instalación, actualización y desinstalación de SupportAssist.....	12
Requisitos previos.....	12
Requisitos mínimos.....	12
Requisitos de software.....	12
Requisitos de hardware.....	13
Requisitos de red.....	14
Instalación de SupportAssist.....	15
Instalación de SupportAssist mediante el paquete de instalación de SupportAssist.....	15
Instalación de SupportAssist mediante el paquete de instalación de OpenManage Essentials.....	16
Configuración de SupportAssist.....	17
Actualización de SupportAssist.....	19
Actualización de SupportAssist mediante el paquete de instalación de SupportAssist.....	19
Actualización de SupportAssist mediante el paquete de instalación de OpenManage Essentials.....	20
Configuración de SupportAssist después de una actualización.....	21
Desinstalación SupportAssist.....	21
3 Cómo utilizar Dell SupportAssist.....	23
Inicio de SupportAssist.....	23
Introducción a Dell SupportAssist.....	23
Configuración de las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas.....	24
Configuración de los valores para el servidor de correo electrónico SMTP local.....	26
Verificación del estado del dispositivo.....	27
Prueba de conectividad.....	27
Visualización del estado de la prueba de conectividad.....	28
Realización de la prueba de conectividad.....	28
Edición de las credenciales de dispositivo.....	29
Restablecimiento de las credenciales específicas del dispositivo a las credenciales predeterminadas del tipo de dispositivo.....	30

Sobrescribir las credenciales específicas del dispositivo con las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas.....	31
Filtrado de la recopilación de registros del sistema.....	31
Envío manual de los registros del sistema.....	33
Habilitación o deshabilitación de la recopilación automática de registros del sistema.....	33
Habilitación o deshabilitación de la programación de la recopilación de registros del sistema....	34
Programación de la recopilación periódica de registros del sistema.....	34
Programación de recopilación de registros del sistema predeterminada.....	36
Deshabilitación de la programación de la recopilación de registros del sistema para un tipo de dispositivo específico.....	36
Visualización de la lista de casos.....	37
Visualización del inventario de dispositivos.....	38
Filtrado de los datos mostrados.....	38
Opciones de filtrado.....	39
Eliminación de filtros de los datos mostrados.....	39
Cómo ordenar los datos mostrados.....	39
Agrupación de dispositivos (opcional).....	40
Visualización de grupos de dispositivos.....	40
Creación de un grupo de dispositivos.....	41
Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos.....	41
Administración de credenciales de un grupo de dispositivos.....	42
Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos.....	43
Edición de detalles de grupos de dispositivos.....	43
Eliminación de un grupo de dispositivos.....	44
Credenciales de dispositivos utilizadas por SupportAssist.....	44
Configuración de las credenciales del sistema.....	45
Actualización automática.....	45
Habilitación de la actualización automática.....	46
Configuración de los valores del servidor proxy.....	46
Confirmación de la conectividad a través del servidor proxy.....	47
Configuración de los parámetros de notificación de correo electrónico.....	48
Establecimiento de SupportAssist en modo de mantenimiento.....	48
Compatibilidad con servidores de Dell OEM.....	49
Visualización y actualización de la información de contacto.....	49
Acceso y visualización de los registros.....	50
Acceso y visualización de la recopilación de registros del sistema.....	51
Visualización de la información del producto SupportAssist.....	51
Visualización de la información de asistencia.....	52
Acceso a la ayuda contextual.....	52

4 Solución de problemas.....	53
Instalación de SupportAssist.....	53

Problema de registro.....	53
Cómo asegurar una comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist y el servidor SupportAssist.....	53
Comprobación del certificado de servidor.....	54
Comprobación de la instalación de los componentes de la recopilación.....	54
Inicio de SupportAssist.....	55
Servicios.....	55
Error de recopilación.....	56
Error de carga de recopilación.....	57
Seguridad.....	57
Solución de problemas de error de conexión de SSL.....	57
Exportación del certificado raíz.....	58
Instalación del certificado raíz.....	58
Contrato de servicio.....	60
Aviso de contrato de servicios.....	60
El tipo de contrato de servicios es desconocido.....	60
Avisos sobre la Etiqueta de servicio.....	60
5 Interfaz para el usuario de Dell SupportAssist.....	61
Lista de casos.....	62
Inventario de dispositivos.....	63
Grupos de dispositivos.....	65
Administrar dispositivos.....	66
Administrar credenciales.....	67
Administrar contactos.....	68
Editar/eliminar grupo.....	69
Configuración.....	69
Registros del sistema.....	70
Configuración de proxy.....	72
Preferencias.....	73
Información de contacto.....	74
Credenciales del sistema.....	75
Configuración SMTP.....	76
Prueba de conectividad.....	77
Asistente de configuración.....	78
Bienvenido.....	78
Configuración de proxy.....	78
Registro.....	78
Credenciales del sistema.....	79
Resumen.....	80
6 Recursos y documentos relacionados.....	81

Otros documentos que podrían ser de utilidad.....	81
Comunidad SupportAssist.....	81
Servicio de consultoría remota de Dell.....	81
Acceso a documentos desde el sitio de asistencia de Dell.....	81
Cómo ponerse en contacto con Dell.....	82
7 Apéndice de código de error.....	83

Descripción general

Dell SupportAssist para OpenManage Essentials es una capacidad de servicio que recopila información sobre el hardware y software de sistemas Dell, y crea automáticamente casos de asistencia cuando surgen problemas. La información recopilada ayuda a Dell a proporcionarle una asistencia mejorada, personalizada y eficaz. Dell utiliza estos datos para ayudar a resolver problemas comunes, y para diseñar y comercializar las funciones de servicios y los productos que usted utiliza más a menudo.

SupportAssist se integra a Dell OpenManage Essentials con el fin de proporcionar capacidades de soporte para las siguientes soluciones de red, almacenamiento y servidores Dell Enterprise utilizando los datos de entorno existentes:

- Servidores Dell PowerEdge de 9ª a 13ª generación.
 - ✎ **NOTA:** SupportAssist también admite Integrated Dell Remote Access Controller 7 (iDRAC7) y iDRAC8, disponibles en los servidores PowerEdge de 12ª y 13ª respectivamente.
- Servidores de almacenamiento Dell PowerVault NX
- Matrices de almacenamiento Dell PowerVault MD
- Dispositivos Dell EqualLogic SAN
- Conmutadores Dell Networking (anteriormente Force10 y PowerConnect)
- Gabinete de servidor blade Dell PowerEdge M1000e
- Dell PowerEdge VRTX
- ✎ **NOTA:** Para obtener una lista completa de sistemas operativos y modelos de dispositivos compatibles, consulte la *Dell SupportAssist for OpenManage Essentials Version 2.1 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell SupportAssist para OpenManage Essentials versión 2.1) en Dell.com/ServiceabilityTools.
- ✎ **NOTA:** SupportAssist no admite Dell PowerEdge M I/O Aggregator, Dell PowerVault NAS, Dell EqualLogic FluidFS NAS, PowerVault MD Series FluidFS NAS, Compellent FluidFS NAS, Dell DR4000, Dell PowerVault RD1000 y conmutadores Brocade.
- ✎ **NOTA:** SupportAssist solo proporciona asistencia limitada para las configuraciones apiladas de PowerConnect. Cuando un conmutador individual de la pila se identifica con un problema, se muestra que la Etiqueta de servicio del conmutador maestro tiene un problema. No se proporcionan los detalles exactos del conmutador.


Equipar al servidor que ejecuta OpenManage Essentials con SupportAssist es opcional y el resultado es asistencia, productos y servicios mejorados y diseñados para satisfacer sus necesidades.

- ✎ **NOTA:** SupportAssist admite hasta 2000 dispositivos.


Funciones clave

Las funciones clave de SupportAssist incluyen:

- Supervisión: supervisa el hardware y acelera la identificación de problemas con alertas por correo electrónico de Dell en el momento que se produce el error de hardware.
- Creación automática de casos de asistencia: cuando OpenManage Essentials recibe una alerta crítica de su hardware, se envía la información de la alerta a Dell y se crea automáticamente una solicitud de servicio. Un agente del servicio de asistencia técnica de Dell se pone en contacto con usted para informarle de la alerta y para ayudarle a resolver el problema.

 **NOTA:** Los casos de asistencia abiertos antes de la instalación de SupportAssist y los casos de asistencia abiertos al haberse puesto en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell no aparecerán en SupportAssist.

- Recopilación de configuración y registro automático: la información necesaria para solucionar el problema se recopila y se envía a Dell automáticamente.
- Envío proactivo de piezas: a raíz del análisis de los datos para la solución de problemas, si el agente de asistencia técnica de Dell determina que debe sustituirse una pieza de su entorno, se le enviará, con su consentimiento, una pieza de repuesto.

 **NOTA:** SupportAssist también habilita la generación de informes para dispositivos con un contrato de servicio Dell ProSupport Plus. La generación de informes de ProSupport Plus proporciona información sobre la configuración del entorno conservado con recomendaciones de firmware proactivas y otros informes.

Capacidades de SupportAssist disponibles con contratos de servicio Dell

Las principales ventajas de SupportAssist están disponibles solo para los dispositivos que tienen un contrato de servicio Dell ProSupport o Dell ProSupport Plus activo. SupportAssist también detecta posibles problemas de hardware en los dispositivos que tienen un contrato de servicio básico de hardware Dell y envía una notificación por correo electrónico automática, pero no se crea un caso de asistencia automáticamente.

La siguiente tabla proporciona una comparación de las capacidades de SupportAssist compatibles con contratos de servicio de hardware básico, ProSupport y ProSupport Plus.

Tabla 1. Capacidades de SupportAssist

Capacidad de SupportAssist	Descripción	Tipo de contrato de servicio de Dell		
		Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus
Detección proactiva de errores de hardware	SupportAssist recibe alertas para eventos de hardware que se producen en dispositivos supervisados y determina de forma proactiva si las alertas indican un error de hardware.	✓	✓	✓
Detección predictiva de	El análisis inteligente de datos recopilados a partir de un dispositivo supervisado se utiliza para predecir	✗	✗	✓

Capacidad de SupportAssist	Descripción	Tipo de contrato de servicio de Dell		
		Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus
errores de hardware*	errores de hardware que pueden producirse en el futuro.			
Recopilación automática de datos	Los datos necesarios para solucionar un error de hardware se recopilan automáticamente desde el dispositivo supervisado y se envían de forma segura a Dell.	✓	✓	✓
Notificación por correo electrónico automática	Se envía automáticamente una notificación por correo electrónico sobre el problema o sobre el caso de asistencia a los contactos de SupportAssist principales y secundarios de su empresa.	✗	✓	✓
La creación de casos de soporte automático	Cuando se detecta un error de hardware, ya sea de manera proactiva o predictiva, se crea automáticamente una solicitud de servicio a través del servicio de asistencia técnica de Dell.	✗	✓	✓
Contacto proactivo con el servicio de asistencia técnica de Dell	Un agente de asistencia técnica de Dell se pone en contacto con usted de manera proactiva para hablar sobre la alerta y le ayuda a resolver el problema.	✗	✓	✓
Envío proactivo de piezas	A raíz del análisis de los datos recopilados, si el agente de asistencia técnica de Dell determina que debe sustituirse una pieza para resolver el problema, una pieza de reemplazo se le enviará, con su consentimiento.	✗	✓	✓
Informes ProSupport Plus	Los datos recopilados periódicamente por SupportAssist permiten a Dell proporcionarle información detallada sobre la configuración del entorno como se mantuvo de su empresa con recomendaciones de firmware proactivo y otros informes.	✗	✗	✓

* La detección predictiva de errores de hardware se aplica únicamente para las unidades de disco duro, placas posteriores y expansores de un servidor Dell PowerEdge. La detección predictiva de errores de hardware solo es posible cuando SupportAssist está configurado para recopilar y enviar información del sistema periódicamente desde los dispositivos supervisados a Dell.

Administración de los datos de casos


Para lograr un rendimiento mejorado, se almacenan en caché los datos de casos de SupportAssist antes de que se visualicen en el panel, y no se muestran en tiempo real. Al iniciarse SupportAssist consulta a Dell cada 15 minutos para todos los casos a fin de determinar si es necesario actualizar el estado del caso.

Administración de eventos

SupportAssist controla las condiciones de tormenta de eventos de una manera inteligente, lo que permite hasta nueve alertas independientes de su entorno administrado por OpenManage Essentials en un intervalo de tiempo de 60 minutos. Sin embargo, si se recibe 10 o más alertas independientes, entra automáticamente en modo de mantenimiento. Para obtener más información sobre el modo de mantenimiento, consulte [Preferencias](#) y [Configuración de SupportAssist al modo de mantenimiento](#).

El modo de mantenimiento suspende el procesamiento de alertas. Eso le permite hacer cambios a la infraestructura sin generar alertas innecesarias. Una vez pasados 30 minutos en modo de mantenimiento, SupportAssist sale automáticamente del modo de mantenimiento y reanuda el procesamiento normal de alertas.

Datos recopilados por SupportAssist


 **NOTA:** De forma predeterminada, SupportAssist recopila datos de todos los dispositivos admitidos en un entorno, independientemente del tipo de contrato de servicios de los dispositivos, y los carga a Dell. La recopilación de datos es escalonada, y los datos se recopilan de 5 a 10 dispositivos a la vez. Para obtener más información acerca de la frecuencia predeterminada de la recopilación de datos, consulte [Programación de recopilación de registros del sistema predeterminada](#).

SupportAssist supervisa continuamente los datos de configuración e información de uso del hardware y software Dell administrado por OpenManage Essentials. Aunque Dell no anticipa acceder o recopilar información personal, tal como archivos personales, historial de exploración o cookies, en conexión con este programa, cualquier dato personal que se recopile o visualice involuntariamente será tratado de acuerdo con la Política de privacidad de Dell disponible en Dell.com/privacy.

La información cifrada en el archivo de registro de datos que se envió a Dell incluye las siguientes categorías de datos:

- **Inventario de software y hardware:** Dispositivos instalados, procesador(es), memoria, dispositivos de red, uso y Etiqueta de servicio.
- **Configuración de software para servidores:** Sistema operativo y aplicaciones instaladas.
- **Información de identidad de red:** Nombre del equipo, nombre de dominio y dirección IP.
- **Datos de evento:** Registros de eventos de Windows, volcado de núcleo y registros de depuración.

Para obtener más información sobre la información recopilada para la solución de problemas, consulte [Acceso y visualización de la recopilación de registros del sistema](#).

 **NOTA:** Si la política de seguridad de la empresa restringe el envío de algunos de los datos recopilados fuera de la red de la empresa, puede configurar SupportAssist para filtrar los datos recopilados antes de enviárselos a Dell. Para obtener más información, consulte [Filtrado de la recopilación de registros del sistema](#).

- ✎ **NOTA:** Para obtener más información sobre los datos recopilados por SupportAssist y cómo Dell utiliza los datos recopilados, ver el documento técnico *Dell SupportAssist: Security Considerations* (Dell SupportAssist: Consideraciones de seguridad) en Dell.com/SupportAssistGroup.

Novedades de esta versión

- Compatibilidad adicional con dispositivos de red, chasis y servidores de almacenamiento.
- Compatibilidad para dispositivos de 12ª y 13ª generación del Fabricante de equipo original (OEM).
- ✎ **NOTA:** Para obtener una lista completa de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la *Dell SupportAssist for OpenManage Essentials Version 2.1 Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell SupportAssist para OpenManage Essentials versión 2.1) en Dell.com/ServiceabilityTools.

Instalación, actualización y desinstalación de SupportAssist

Las siguientes secciones proporcionan información sobre la instalación, actualización y desinstalación de SupportAssist.

Requisitos previos


Los siguientes son requisitos previos:

- Servidores Dell PowerEdge que ejecutan Dell OpenManage Essentials versión 2.1
- Familiaridad con la instalación, configuración y funcionamiento de OpenManage Essentials

Para obtener más información sobre la instalación, configuración y uso de OpenManage Essentials, consulte la *Dell OpenManage Essentials User's Guide* (Guía del usuario de Dell OpenManage Essentials) y las *Dell OpenManage Essentials Release Notes* (Notas de la versión de Dell OpenManage Essentials) correspondientes en Dell.com/OpenManageManuals.

Requisitos mínimos

Esta sección proporciona los requisitos mínimos para que SupportAssist proporcione asistencia proactiva para dispositivos Dell.

 **NOTA:** Para obtener más información sobre la configuración SNMP, la configuración del servidor de seguridad, los servicios web, los protocolos y puertos admitidos específicos para su entorno, consulte la *Dell SupportAssist Version 2.1 Quick Start Guide* (Guía de inicio rápido de Dell SupportAssist versión 2.1) y la *Dell OpenManage Essentials User's Guide* (Guía del usuario de Dell OpenManage Essentials) en Dell.com/OpenManageManuals.

Referencias relacionadas

[Requisitos de software](#)


[Requisitos de hardware](#)

[Requisitos de red](#)


Requisitos de software

Las siguientes son las configuraciones de software mínimas requeridas:

- Dell OpenManage Essentials versión 2.1.
- Opcional: Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) instalado y en funcionamiento en todos los servidores PowerEdge administrados.

 **NOTA:** Se necesita OMSA para supervisar servidores Dell PowerEdge solo si detecta los servidores por medio de la dirección IP del sistema operativo. No se necesita OMSA para supervisar servidores Dell PowerEdge de 12ª generación o posterior si detecta el servidor por medio de la dirección IP de la iDRAC.

- El agente SNMP debe estar habilitado en todos los servidores PowerEdge administrados y en los dispositivos EqualLogic, PowerVault, iDRAC, CMC, Networking (anteriormente Force10 y PowerConnect) y PowerEdge VRTX para la detección de OpenManage Essentials.
- Todos los dispositivos administrados PowerEdge, EqualLogic, PowerVault, iDRAC, CMC, Networking (anteriormente Force10 y PowerConnect) y PowerEdge VRTX deben estar configurados para enviar capturas SNMP al servidor OpenManage Essentials.
- El servidor OpenManage Essentials debe detectar, categorizar e inventariar todos los dispositivos administrados PowerEdge, EqualLogic, PowerVault, iDRAC, CMC, Networking (anteriormente Force10 y PowerConnect) y PowerEdge VRTX.


 **NOTA:** Para supervisar matrices de almacenamiento EqualLogic en SupportAssist, debe detectar las matrices de almacenamiento EqualLogic en OpenManage Essentials mediante la IP de administración de grupos o la IP de grupo de almacenamiento.

- PowerVault Modular Disk Storage Manager (MDSM) debe estar instalado en el servidor OpenManage Essentials para admitir matrices PowerVault MD Series.
- Debe existir una relación de confianza entre los dominios del servidor de administración y los nodos administrados.
- Microsoft .Net Framework 4.5
- Microsoft ASP.Net
- IIS 7.x o 8.x
- Explorador web: Internet Explorer 9, 10 u 11; Mozilla Firefox 22 o 23; compatibles solo con sistemas operativos basados en Windows.

Requisitos de hardware

A continuación se muestran las configuraciones de hardware mínimas recomendadas:


Hardware	Implementaciones pequeñas	Implementaciones medias	Implementaciones amplias
Número de sistemas administrados	Hasta 100 dispositivos	Hasta 500	De 500 a 2000
Procesador	4 núcleos (mínimo de 1,8 GHz)	6 núcleos (mínimo de 1,8 GHz)	10 núcleos (mínimo de 1,8 GHz)
Memoria (RAM)	6 GB	8 GB	10 GB
Unidad de disco duro	6 GB	6 GB	10 GB

Hardware	Implementaciones pequeñas	Implementaciones medias	Implementaciones amplias
 NOTA: Si se configura SupportAssist para generar la recopilación de registros del sistema a intervalos regulares, se necesita espacio de disco duro adicional. El espacio de disco duro necesario se puede determinar como 10 MB x número de dispositivos administrados.			

Requisitos de red


A continuación se muestran los requisitos de red mínimos:

- Conexión a Internet: red Gbe estándar
- El servidor de administración en el que está instalado SupportAssist ha de poder comunicarse con el servidor SupportAssist alojado por Dell con el protocolo HTTPS.
- El servidor de administración en el que se ha instalado SupportAssist debe poder conectarse 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 donde se cargan los resultados de la prueba de diagnóstico.
 - <https://ftp.dell.com/>: para obtener nueva información de publicación de SupportAssist.


 **NOTA:** Para comprobar si se puede acceder a los destinos, siga las instrucciones de la sección [Cómo asegurar una comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist y el servidor SupportAssist](#).

En la tabla siguiente se muestran los puertos que deben estar abiertos en el servidor de administración y los nodos administrados.

Tabla 2. Detalles del puerto

Dispositivo	Puerto	Uso
Servidor de administración	2607	Inicio de la consola  NOTA: El puerto predeterminado para iniciar la consola es 2607. Si ha seleccionado un puerto personalizado para iniciar la consola, asegúrese de que el puerto seleccionado esté abierto.
	162	Recepción de sucesos mediante SNMP

Dispositivo	Puerto	Uso
	443	Comunicación de capa de sockets seguros (SSL) e información de actualización de SupportAssist
	9399	Alojamiento del servicio Windows Communication Foundation (WCF)
	25	Comunicación SMTP
Nodos administrados	161	Envío y recepción de solicitudes SNMP
	1311	Comunicación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)

 **NOTA:** Para obtener más información sobre los otros puertos dependientes, consulte la sección "Protocolos y puertos admitidos" en la *Dell OpenManage Essentials User's Guide* (Guía del usuario de Dell OpenManage Essentials) en Dell.com/OpenManageManuals.

Instalación de SupportAssist

Puede instalar SupportAssist descargando uno de los siguientes paquetes de instalación:

- Dell SupportAssist versión 2.1 disponible en Dell.com/SupportAssistGroup.
- Dell OpenManage Essentials versión 2.1 disponible en DellTechCenter.com/OME.

Al instalar SupportAssist, acepta el **Contrato de licencia de usuario final Dell: Tipo A**, disponible para consultas en Dell.com/softwarelicenseagreement; y la Política de privacidad de Dell disponible para consultas en Dell.com/privacy. El uso de SupportAssist también está sujeto a los términos del Contrato de servicio y los Términos y condiciones de venta.


Instalación de SupportAssist mediante el paquete de instalación de SupportAssist

Para instalar:

 **NOTA:** Antes de empezar, asegúrese de que:

- El sistema puede conectarse a internet.
- Cuenta con privilegios de administrador en el sistema.
- El puerto 443 está abierto en el servidor de seguridad para acceder a <https://ftp.dell.com>, <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/y> <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase>.

1. En el servidor de administración, haga clic con el botón derecho del mouse en el paquete del instalador de SupportAssist y, a continuación, seleccione **Ejecutar como administrador**.

 **NOTA:** El Control de cuentas de usuario (UAC) de Microsoft requiere que se realice la instalación con privilegios elevados que se pueden obtener solamente mediante la opción **Ejecutar como administrador**. Si ha iniciado sesión en el servidor de administración como Administrador, puede hacer doble clic en el paquete de instalación para instalar SupportAssist. Sin embargo, asegúrese de hacer clic en **Ejecutar** en el cuadro de diálogo **Abrir archivo: advertencia de seguridad** para continuar.

La ventana **Preparando la instalación** se muestra brevemente y, a continuación, aparece la ventana **Bienvenido a Dell SupportAssist**.

2. Lea los términos y haga clic en **Acepto**.

Se abre la ventana **Contrato de licencia**.

3. Lea el Contrato de licencia del software, seleccione **Acepto los términos del contrato de licencia** y haga clic en **Siguiente**.


Se muestra la ventana **Listo para instalar el programa**.

4. Haga clic en **Instalar**.

La ventana **Instalación de SupportAssist** se muestra brevemente y, a continuación, aparece la ventana **Se ha completado el Asistente de instalación**.


5. Haga clic en **Finalizar**.

Se muestra el **Asistente de configuración de SupportAssist** en una ventana nueva del explorador.


 **NOTA:** Debe completar todos los pasos correspondientes en el **Asistente de configuración de SupportAssist** antes de que pueda utilizar SupportAssist.

Instalación de SupportAssist mediante el paquete de instalación de OpenManage Essentials

Para instalar:

 **NOTA:** Antes de empezar, asegúrese de que:

- El sistema puede conectarse a internet.
- Cuenta con privilegios de administrador en el sistema.
- El puerto 443 está abierto en el servidor de seguridad para acceder a <https://ftp.dell.com>, <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx> y <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase>.

 **NOTA:** Si la instalación de SupportAssist no es correcta, puede volver a realizar la instalación en otro momento. Para volver a realizar la instalación, haga clic con el botón derecho del mouse en el archivo **DellSupportAssistSetup.exe** que está disponible en **C:\Program Files\Dell\SysMgt\Essentials\SupportAssistSetup** o en la carpeta de instalación personalizada de OpenManage Essentials, y seleccione **Ejecutar como administrador**.


1. Extraiga el paquete de instalación de OpenManage Essentials y póngalo en una carpeta del sistema.
2. En la carpeta donde extrajo el paquete de instalación, haga doble clic en el archivo **Autorun.exe**. Aparecerá la pantalla **Instalación de Dell OpenManage**.
3. Si OpenManage Essentials versión 2.1 no está instalado en el sistema, asegúrese de que **Dell OpenManage Essentials** esté seleccionado.
4. Seleccione **Dell SupportAssist**, y haga clic en **Instalar**.

Si ha seleccionado **Dell OpenManage Essentials** y **Dell SupportAssist**, finaliza la instalación de OpenManage Essentials y se instala SupportAssist. Se verifican los requisitos previos del sistema para instalar SupportAssist. Si se cumple con los requisitos previos del sistema, aparece la ventana **Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist**.

5. Haga clic en **Siguiente**.


Se abre la ventana **Contrato de licencia**.

6. Lea los términos de los requisitos de comunicación y haga clic en **Acepto**.

 **NOTA:** Para realizar la instalación de SupportAssist, deberá permitirle a Dell guardar cierta Información de identificación personal (PII), como su información de contacto, las credenciales de administrador local de los dispositivos que se van a supervisar, etc. La instalación de SupportAssist no puede continuar si no le permite a Dell guardar su PII.

7. Lea el contrato de licencia y, a continuación, haga clic en **Acepto** y seleccione **Siguiente**.

Si el sistema se conecta a Internet mediante un servidor proxy, aparece la ventana **Configuración de proxy**. De lo contrario, aparece la ventana **Instalación de SupportAssist** brevemente y, a continuación, aparece la ventana **Se ha completado la instalación**.

8. Si aparece la ventana **Configuración de proxy**, proporcione lo siguiente:
 - a. En el campo **Dirección de servidor**, escriba el nombre o la dirección del servidor proxy.
 - b. En el campo **Puerto**, introduzca el número de puerto del servidor proxy.
 -  **NOTA:** Si no se proporcionan las credenciales de servidor de proxy, SupportAssist se conectará al servidor proxy como usuario anónimo.
 - c. Si el servidor proxy necesita autenticación, seleccione **Proxy requiere autenticación** y, a continuación, proporcione la siguiente información en los campos correspondientes:
 - **Nombre de usuario:** el nombre de usuario debe contener uno o más caracteres imprimibles y no superar los 104 caracteres.
 - **Contraseña:** la contraseña debe contener uno o más caracteres imprimibles y no superar los 127 caracteres.
 - **Confirmar contraseña:** repita la contraseña del usuario. La contraseña debe coincidir con la que se proporcionó en el campo **Contraseña**.
 - d. Haga clic en **Instalar**.

La configuración del proxy se valida. Si la validación no se ha realizado correctamente, verifique la configuración de proxy y vuelva a intentarlo o póngase en contacto con su administrador de red para obtener ayuda.
 - e. En el cuadro de diálogo **Validación satisfactoria**, haga clic en **Aceptar**.

Aparece la ventana **instalación de SupportAssist** brevemente y, a continuación, aparece la ventana **Se ha completado la instalación**.
9. Haga clic en **Finalizar**.

Al iniciar SupportAssist, se muestra el **Asistente de configuración de SupportAssist**. Debe completar todos los pasos que se indican en el **Asistente de configuración de SupportAssist** antes de que pueda utilizar SupportAssist.

Configuración de SupportAssist

El **Asistente de configuración de SupportAssist** le guía a través de la configuración de los valores del servidor proxy (si corresponde), la finalización del registro y otros pasos. El asistente se abre en una nueva ventana del explorador web cuando hace clic en **Finalizar** en la ventana **Se ha completado la instalación** de SupportAssist. El asistente también se muestra cuando inicia SupportAssist, si no ha completado los pasos correspondientes en el asistente anteriormente.

 **NOTA:** Debe completar todos los pasos correspondientes en el **Asistente de configuración de SupportAssist** antes de que pueda utilizar SupportAssist.

Para configurar SupportAssist:

1. En la página **Bienvenido a Dell SupportAssist** del **Asistente de configuración de SupportAssist**, haga clic en **Siguiente**.

Si su red se conecta a Internet mediante un servidor proxy, se mostrará la página **Configuración de proxy**. De lo contrario, se mostrará la página **Registro**.
2. Se muestra la página **Configuración de proxy**.
 - a. En el campo **Dirección**, escriba la dirección IP del servidor proxy o el nombre de host.
 - b. En el campo **Puerto**, escriba el número de puerto del servidor proxy.
 - c. Si la conexión con el servidor proxy requiere un nombre de usuario y una contraseña, seleccione **Requiere autenticación**, y escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.

d. Haga clic en **Siguiente**.

SupportAssist verifica la conexión con el servidor proxy mediante los detalles proporcionados del servidor proxy. Si la conexión es correcta, se mostrará la página **Registro**. De lo contrario, aparecerá un mensaje de error. Si el problema con la conexión del servidor proxy persiste, puede ponerse en contacto con su administrador de red para obtener ayuda.

3. Si se muestra la página **Registro**, proporcione la siguiente información:

- **Nombre de la empresa:** el nombre de la empresa debe contener uno o más caracteres imprimibles, y no debe superar los 256 caracteres.
- **País/Territorio:** seleccione su país o territorio.
- **Nombre de pila:** el nombre de pila puede contener letras, comillas ['], puntos [.], espacios y no debe superar los 50 caracteres.
- **Apellido(s):** el/los apellido(s) puede(n) contener letras, comillas ['], puntos [.], espacios y no debe superar los 50 caracteres.
- **Número de teléfono:** debe contener un mínimo de 10 caracteres y no exceder de 50 caracteres.
- **Número de teléfono alternativo:** opcional, con los mismos requisitos que el **Número de teléfono**.
- **Dirección de correo electrónico:** escriba la dirección de correo electrónico con el formato nombre@empresa.com. Debe contener un mínimo de cinco caracteres y no superar los 50.
- **Preferred Email Language (Idioma de correo electrónico preferido):** seleccione el idioma que desee para las notificaciones de SupportAssist a través de correo electrónico.



NOTA: Después de configurar SupportAssist, puede actualizar la información del contacto principal y también proporcionar la información de un contacto secundario. Si el contacto principal no está disponible, Dell puede ponerse en contacto con su empresa a través del contacto secundario. Si tanto el contacto principal como el secundario están configurados con una dirección de correo electrónico válida, ambos recibirán correos electrónicos de SupportAssist. También puede seleccionar un método de contacto preferido, así como la fecha y la hora y una dirección de envío de piezas, al tiempo que se actualiza la información de contacto. Para obtener más información acerca de la actualización de la información de contacto, consulte [Visualización y actualización de la información de contacto](#).

4. Haga clic en **Siguiente**.

SupportAssist se conecta a Dell y completa el registro. Si el registro se ha realizado correctamente, se muestra la página **Credenciales del sistema**. De lo contrario, aparecerá un mensaje de error. Si el problema con el registro persiste, póngase en contacto con el administrador de red para obtener ayuda.

5. En la página **Credenciales del sistema**, escriba el nombre de usuario y la contraseña de la cuenta de usuario que se requiere para conectarse con OpenManage Essentials. SupportAssist utiliza las **Credenciales del sistema** para conectarse con OpenManage Essentials y recupera la información de la alerta y del dispositivo.



NOTA: La cuenta de usuario debe ser un miembro del grupo Administradores de OpenManage Essentials, superusuarios o Administradores del sitio.



NOTA: Si cambia las credenciales de la cuenta de usuario debido a los requisitos de la política de seguridad de su empresa o por cualquier otro motivo, asegúrese de que también actualiza las **Credenciales del sistema** en SupportAssist. Se recomienda que cree una cuenta de servicio con credenciales que no caduquen y que proporcione las credenciales de la cuenta de servicio.


6. Haga clic en **Siguiente**.

Aparecerá la página **Resumen**.

7. Haga clic en **Finish (Finalizar)**.


Se muestra la página **Casos** de SupportAssist. Los dispositivos admitidos que ha detectado en OpenManage Essentials se muestran en la página **Dispositivos**.

Una vez que haya completado los pasos indicados en el asistente de configuración, los componentes adicionales de SupportAssist se descargan e instalan en segundo plano. Los componentes de SupportAssist generan los registros del sistema desde dispositivos Dell admitidos y, a continuación, se comprimen y se cargan los registros del sistema para que el servicio de asistencia técnica de Dell los utilice para diagnosticar problemas. Para obtener más información acerca de los registros del sistema generados, consulte [Acceso y visualización de la recopilación de registros del sistema](#).

 **NOTA:** Si los componentes de recopilación ya están instalados en el sistema, se migran automáticamente a una versión compatible con SupportAssist.


Para habilitar SupportAssist para que supervise los dispositivos en su entorno, siga las instrucciones que se facilitan en la sección [Cómo comenzar con SupportAssist](#).

Actualización de SupportAssist

 **NOTA:** Se admite la actualización a SupportAssist versión 2.1 si OpenManage Essentials versión 2.1 está instalado en el sistema. Para obtener más información sobre cómo instalar o actualizar a OpenManage Essentials versión 2.1, consulte la *OpenManage Essentials Version 2.1 User's Guide* (Guía del usuario de OpenManage Essentials versión 2.1) en [Dell.com/OpenManageManuals](#).

Puede actualizar SupportAssist versiones 1.3.1, 2.0, 2.0.1 a la versión 2.1. Para actualizar SupportAssist, descargue uno de los siguientes:


- El paquete de instalación de SupportAssist versión 2.1 disponible en [Dell.com/SupportAssistGroup](#).
- El paquete de instalación de Dell OpenManage Essentials versión 2.1 disponible en [DellTechCenter.com/OME](#).

 **NOTA:** Antes de actualizar SupportAssist, asegúrese de que SupportAssist no esté abierto en ninguna ventana del explorador web.

Actualización de SupportAssist mediante el paquete de instalación de SupportAssist

Para actualizarla:

1. En el servidor de administración Dell OpenManage Essentials haga clic con el botón derecho del mouse en el paquete del instalador de SupportAssist y, a continuación, seleccione **Run as administrator (Ejecutar como administrador)**.

 **NOTA:** UAC requiere que se realice la instalación con privilegios elevados que se pueden obtener solamente mediante la opción **Ejecutar como administrador**. Si ha iniciado sesión en el servidor de OpenManage Essentials como Administrador, puede hacer doble clic en el paquete de instalación para instalar SupportAssist. Sin embargo, asegúrese de hacer clic en **Ejecutar** en el cuadro de diálogo **Abrir archivo: aviso de seguridad** para continuar.

Se muestra la ventana **Dell SupportAssist - Asistente InstallShield**.

2. En la indicación **This setup will perform an upgrade of 'Dell SupportAssist'. Do you want to continue? (La configuración realizará una actualización de Dell SupportAssist. ¿Desea continuar?)**, haga clic en **Yes (Sí)**.


La ventana **Preparándose para la instalación** se muestra brevemente y, a continuación, aparece la ventana **Reanudación del asistente de instalación de SupportAssist**.

3. Haga clic en **Next (Siguiete)**.

Se muestra la ventana **Se ha completado el Asistente de instalación**.

4. Haga clic en **Finish (Finalizar)**.

Se muestra el **Asistente de configuración de SupportAssist** en una ventana nueva del explorador.


 **NOTA:** Debe completar todos los pasos correspondientes en el **Asistente de configuración de SupportAssist** antes de que pueda utilizar SupportAssist.

Actualización de SupportAssist mediante el paquete de instalación de OpenManage Essentials

Para actualizar:

1. Haga doble clic en el archivo ejecutable de OpenManage Essentials.

Aparecerá la pantalla **Instalación de Dell OpenManage**.


 **NOTA:** Si SupportAssist ya está instalado en el sistema, de forma predeterminada, la opción **Dell SupportAssist** se selecciona y atenúa.

2. Haga clic en **Instalar**.

Se muestra la ventana **Welcome to Dell SupportAssist Installer (Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist)**.

3. Si aparece la ventana **Configuración de proxy**, proporcione lo siguiente:

- a. En el campo **Dirección de servidor**, escriba el nombre o la dirección del servidor proxy.
- b. En el campo **Puerto**, introduzca el número de puerto del servidor proxy.

 **NOTA:** Si no se proporcionan las credenciales de servidor de proxy, SupportAssist se conectará al servidor proxy como usuario anónimo.

- c. Si el servidor proxy necesita autenticación, seleccione **Proxy requires authentication (El proxy requiere autenticación)** y, a continuación, proporcione la siguiente información en los campos correspondientes:

- **Nombre de usuario:** el nombre de usuario debe contener uno o más caracteres imprimibles y no superar los 104 caracteres.
- **Contraseña:** la contraseña debe contener uno o más caracteres imprimibles y no superar los 127 caracteres.
- **Confirm Password (Confirmar contraseña):** repita la contraseña del usuario. La contraseña debe coincidir con la que se proporcionó en el campo **Password (Contraseña)**.

- d. Haga clic en **Siguiente**.


La configuración del proxy se valida. Si la validación no se ha realizado correctamente, verifique la configuración de proxy y vuelva a intentarlo o póngase en contacto con su administrador de red para obtener ayuda.


- e. En el cuadro de diálogo **Validación correcta**, haga clic en **Aceptar**.

Aparece la ventana **Installation Completed (Instalación finalizada)**.

4. Haga clic en **Finish (Finalizar)**.

Se muestra el **Asistente de configuración de SupportAssist** en una ventana nueva del explorador.

 **NOTA:** Si también actualizó OpenManage Essentials, debe ejecutar un descubrimiento y un inventario de todos los rangos de descubrimiento existentes en OpenManage Essentials.



 **NOTA:** Debe completar todos los pasos correspondientes en el **Asistente de configuración de SupportAssist** antes de que pueda utilizar SupportAssist.

Configuración de SupportAssist después de una actualización

El **Asistente de configuración de SupportAssist** le guía a través de la actualización de los detalles de registro y de la conexión a OpenManage Essentials. El asistente se abre en una nueva ventana del explorador web cuando hace clic en **Finalizar** en la ventana **Se ha completado la instalación de SupportAssist**. El asistente también se muestra cuando inicia SupportAssist, si no ha completado los pasos correspondientes en el asistente anteriormente.


 **NOTA:** Debe completar todos los pasos correspondientes en el **Asistente de configuración de SupportAssist** antes de que pueda utilizar SupportAssist.

Para configurar SupportAssist:

1. En la página **Bienvenido a Dell SupportAssist** del **Asistente de configuración de SupportAssist**, haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Registro** con los detalles de registro existentes.
2. En la página **Registro**, actualice los detalles en función de su preferencia y haga clic en **Siguiente**.
3. Haga clic en **Siguiente**.
SupportAssist se conecta a Dell y actualiza los detalles de registro. Si el registro se ha realizado correctamente, se muestra la página **Credenciales del sistema**. De lo contrario, aparecerá un mensaje de error. Si el problema con el registro persiste, póngase en contacto con el administrador de red para obtener ayuda.
4. En la página **Credenciales del sistema**, escriba el nombre de usuario y la contraseña de la cuenta de usuario que se requiere para conectarse con OpenManage Essentials. SupportAssist utiliza las **Credenciales del sistema** para conectarse con OpenManage Essentials y recupera la información de la alerta y del dispositivo.
 -  **NOTA:** La cuenta de usuario debe ser un miembro del grupo Administradores de OpenManage Essentials, superusuarios o Administradores del sitio.
 -  **NOTA:** Si cambia las credenciales de la cuenta de usuario debido a los requisitos de la política de seguridad de su empresa o por cualquier otro motivo, asegúrese de actualizar también las **Credenciales del sistema** en SupportAssist. Se recomienda que cree una cuenta de servicio con credenciales que no caduquen y que proporcione las credenciales de la cuenta de servicio.
5. Haga clic en **Siguiente**.
Aparecerá la página **Resumen**.
6. Haga clic en **Finish (Finalizar)**.
Se muestra la página **Casos** de SupportAssist en una ventana nueva del explorador. Los dispositivos admitidos que ha detectado en OpenManage Essentials se muestran en la página **Dispositivos**.

Desinstalación SupportAssist

Para desinstalar:

 **NOTA:** La desinstalación de SupportAssist también desinstala los componentes de SupportAssist asociados. Si los componentes se están ejecutando durante la desinstalación, aparecerá un mensaje.

1. En el servidor de administración OpenManage Essentials, haga clic en **Inicio** → **Panel de control** → **Programas y características**.

- Se muestra la ventana **Programas y características**.
2. Seleccione **Dell SupportAssist** y, a continuación, haga clic en **Cambiar**.
Se muestra la ventana **Bienvenido al Asistente de instalación de SupportAssist**.
 3. Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la ventana **Mantenimiento del programa**.
 4. Seleccione **Eliminar**, y haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la ventana de comentarios de SupportAssist.
 5. Seleccione un motivo adecuado de la lista desplegable **Seleccione una opción**, proporcione sus comentarios y haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la ventana **Quitar el programa**.
 6. Haga clic en **Quitar**.
Se muestra la ventana **Desinstalación de SupportAssist**.
 7. Haga clic en **Finish (Finalizar)**.
SupportAssist y los componentes asociados están ahora desinstalados del servidor que ejecuta OpenManage Essentials.

Cómo utilizar Dell SupportAssist


Las siguientes secciones proporcionan información sobre la configuración y uso de SupportAssist.

Inicio de SupportAssist


Puede iniciar SupportAssist desde el servidor de administración o desde un sistema remoto.

- Para iniciar SupportAssist desde el servidor de administración:
 - Haga doble clic en el icono de escritorio **Dell SupportAssist**.
 - Si el servidor ejecuta Windows Server 2008: haga clic en **Inicio** → **Todos los programas** → **DellSupportAssist** → **SupportAssist**.
 - Si el servidor ejecuta Windows Server 2012: mueva el puntero del mouse hasta la esquina inferior izquierda y, a continuación, haga clic en el icono **Inicio** . En la pantalla **Inicio** , haga clic en el icono de **SupportAssist**.
- Para iniciar SupportAssist desde un sistema remoto, abra un explorador web y escriba la dirección en el siguiente formato: `https://<IP address or host name of management server>:Port Number/DIS`. Por ejemplo, `https://10.25.35.1:2607/DIS`.

SupportAssist se abre en una ventana de explorador web y muestra la página **Casos**.

 **NOTA:** La resolución de pantalla recomendada para la visualización óptima del panel de SupportAssist es 1280 x 1024 o superior.

Introducción a Dell SupportAssist

 **NOTA:** Si actualizó a OpenManage Essentials versión 2.1, debe ejecutar una detección y un inventario de todos los rangos de detección existentes en OpenManage Essentials.

Después de instalar SupportAssist y completar los pasos indicados en el asistente de configuración, los dispositivos admitidos detectados en OpenManage Essentials se muestran en la página **Inventario de dispositivos** .


Para habilitar SupportAssist con el fin de supervisar los dispositivos admitidos, generar automáticamente los casos de asistencia si se produce un problema con algún dispositivo y cargar la recopilación de registros del sistema en Dell, debe:

1. Establecer la recopilación de registros del sistema y la supervisión: configure **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas** en la página **Registros del sistema** para cada tipo de dispositivo admitido, consulte [Configuración de las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#).
2. Configurar el servidor de correo electrónico SMTP local: si existe un servidor de correo electrónico SMTP local en su entorno, se recomienda que configure los valores del servidor SMTP local en SupportAssist. Consulte [Configuración de los valores para el servidor de correo electrónico SMTP local](#).

3. Probar el estado de conectividad de red: compruebe el estado de conectividad de SupportAssist para asegurarse de que SupportAssist sea capaz de conectarse con todos los recursos de red dependientes correctamente. Consulte [Cómo realizar la prueba de conectividad](#).
4. Comprobar el estado de los dispositivos: asegúrese de que los dispositivos de la página **Inventario de dispositivos**, no muestren un estado de **Error**. Consulte [Comprobación del estado del dispositivo](#).

Configuración de las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas


SupportAssist ejecuta los componentes adecuados de la recopilación y reúne los registros del sistema desde el servidor Dell administrado por OpenManage Essentials y los dispositivos de almacenamiento y conmutación. Para ejecutar los componentes de recopilación en los dispositivos compatibles, debe configurar SupportAssist con las credenciales del administrador para cada tipo de dispositivo administrado. La sección **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas** en la página **Registros del sistema** le permite configurar SupportAssist con las credenciales de administrador para cada tipo de dispositivo y tipo de credencial compatible.

 **NOTA:** Si cambia las credenciales de administrador debido a los requisitos de la política de seguridad de su compañía o por otros motivos, debe asegurarse de que las **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas** también se actualizan en SupportAssist. De forma alternativa, puede crear una cuenta de servicio que nunca caduque y proporcionar las credenciales de la cuenta de servicio en SupportAssist.

Por ejemplo, si los servidores PowerEdge administrados son parte de un dominio, puede crear una cuenta de servicio en la controladora de dominio y agregar la cuenta de servicio para el grupo de administradores locales del servidor administrado. A continuación, proporcione las credenciales de la cuenta de servicio en la página **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas** en SupportAssist. Para obtener más información, consulte el documento técnico *Administración de credenciales de dispositivo de Windows en SupportAssist mediante la cuenta de servicio* en Dell.com/SupportAssistGroup.

 **NOTA:** SupportAssist no requiere las credenciales para los registros del sistema de recopilación desde los arreglos de almacenamiento Dell PowerVault MD series.

Para configurar las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas:

 **NOTA:** La pestaña **Settings (Configuración)** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. En **Edit Device Credentials (Editar credenciales del dispositivo)**, seleccione el **Device Type (Tipo de dispositivo)** de la lista. Puede seleccionar desde:
 - **Servidor**
 - **Almacenamiento**
 - **Switch**
3. Seleccione el **Credential Type (Tipo de credencial)** de la lista. Las opciones que se muestran varían en función del **Device Type (Tipo de dispositivo)** que seleccionó.
Las opciones para **Server (Servidor)** son:
 - **Windows**


- Linux
- ESX/ESXi
- iDRAC
- CMC

Las opciones para **Storage (Almacenamiento)** son:


- EqualLogic
- MD Series


La opción para **Conmutador** es **Dell Networking**.

4. Escriba las credenciales en los campos correspondientes:

 **NOTA:** Para los conmutadores del sistema de red de Dell (anteriormente Force10 y PowerConnect), los campos **Nombre de usuario**, **Contraseña** y **Habilitar contraseña** son opcionales. Sin embargo, es necesario proporcionar la información para estos campos si se configura el conmutador del sistema de red con estos detalles.

- **Nombre de usuario:** el nombre de usuario debe contener uno o más caracteres imprimibles y no superar los 104 caracteres.

 **NOTA:** Los nombres de usuario de Windows deben seguir el formato [Dominio\Nombre de usuario]. También puede utilizar un punto [.] para indicar el dominio local. Esta regla no se aplica a las credenciales de Linux o ESX/ESXi.

 **NOTA:** Para los conmutadores del sistema de red, no es necesario especificar el nombre de dominio.

Ejemplos de nombres de usuario de Windows: .\Administrador; MiDominio\MiNombreDeUsuario

Ejemplo de nombre de usuario de Linux, ESX/ESXi: Nombre de usuario

- **Contraseña:** la contraseña del usuario debe contener uno o más caracteres imprimibles y no superar los 127 caracteres.
- **Enable Password (Habilitar contraseña):** solo para los conmutadores Ethernet. Debe contener uno o más caracteres imprimibles y no superar los 127 caracteres.
- **Cadena de comunidad:** solo para las matrices de almacenamiento EqualLogic. La cadena de comunidad del dispositivo de almacenamiento.

 **NOTA:** Las **credenciales del tipo de dispositivo predeterminadas** se cifran y guardan localmente.

5. Repita del paso 2 al paso 4 hasta que haya configurado las credenciales predeterminadas para todos los tipos de dispositivo en su entorno.

6. Haga clic en **Guardar cambios**.

Si las credenciales para un dispositivo son diferentes a las **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas** que proporcionó, puede editar las credenciales para ese dispositivo en particular. Para obtener más información sobre cómo proporcionar las credenciales para un dispositivo específico, consulte [Edición de las credenciales de un dispositivo](#).

Referencias relacionadas

[Registros del sistema](#)


[Edición de las credenciales de dispositivo](#)

Tareas relacionadas

[Credenciales de dispositivos utilizadas por SupportAssist](#)


Configuración de los valores para el servidor de correo electrónico SMTP local

Si tiene un servidor de protocolo simple de transferencia de correo (SMTP) en su entorno, puede configurar SupportAssist para que le envíe notificaciones por correo electrónico con el estado de la conectividad y del dispositivo a través del servidor SMTP local.

 **NOTA:** Puede que no reciba determinados correos electrónicos sobre el estado de la conectividad y del dispositivo en los siguientes casos:

- Un servidor SMTP está disponible en su entorno, pero:
 - La configuración del servidor SMTP no está definida en SupportAssist.
 - Las credenciales del servidor SMTP que ha proporcionado en SupportAssist son incorrectas.
 - El nivel de socket seguro (SSL) certificado del servidor SMTP ha vencido.
 - Un software antivirus está bloqueando el puerto del servidor SMTP configurado en SupportAssist.
- Un servidor SMTP no está disponible en su entorno:

Para configurar los valores del servidor SMTP:

 **NOTA:** La pestaña **Settings (Configuración)** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **SMTP Settings (Configuración de SMTP)**.
Aparecerá la página **SMTP Settings (Configuración de SMTP)**.
3. Proporcione la siguiente información en los campos correspondientes:
 - **SMTP server name/IP address (Dirección IP/nombre del servidor SMTP):** nombre o dirección IP del servidor SMTP.
 - **Port Number (Número de puerto):** número de puerto del servidor proxy.
4. Si el servidor SMTP requiere autenticación para el envío de correos electrónicos, seleccione **El servidor SMTP requiere autenticación**.
5. Proporcione la siguiente información en los campos correspondientes:
 - **Nombre de usuario:** el nombre de usuario debe contener uno o más caracteres imprimibles y no superar los 104 caracteres.
 - **Contraseña:** la contraseña del usuario debe contener uno o más caracteres imprimibles y no superar los 127 caracteres.
 - **Confirm Password (Confirmar contraseña):** repita la contraseña del usuario. La contraseña debe coincidir con la que se proporcionó en el campo **Password (Contraseña)**.
6. Si su entorno admite la comunicación SSL, seleccione **Habilitar SSL**.
7. Haga clic en **Guardar cambios**.

Verificación del estado del dispositivo


De forma predeterminada, para cada dispositivo enumerado en la página **Inventario de dispositivos**, SupportAssist automáticamente verifica lo siguiente:


- Disponibilidad del dispositivo en la red
- Conexión al dispositivo
- Capacidad de la recopilación de registros del sistema

El resultado de la comprobación del dispositivo se muestra en la columna **Estado** en la página **Inventario de dispositivos**.


La comprobación del dispositivo se inicia automáticamente en segundo plano en las siguientes situaciones:

- Después de la instalación, la actualización o la actualización automática de SupportAssist
- Después de configurar las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas o programar la recopilación periódica de registros del sistema
- Después de haber editado las credenciales de dispositivo
- Una vez que haya actualizado las credenciales del grupo de dispositivos

Si un dispositivo está configurado correctamente para la funcionalidad de SupportAssist, el estado del dispositivo se muestra como  **Dispositivo configurado**

Si hay un problema con la configuración del dispositivo, es posible que se muestre el  estado **Error**. Para ver la descripción del problema y las posibles pasos para la resolución de problemas, haga clic en el enlace **Error**.

Si se ha configurado **Configuración del servidor SMTP** en SupportAssist, se envía cada día a las 5 p.m. (hora del servidor de administración) un correo electrónico de estado del dispositivo, que incluye los dispositivos que tienen problemas de instalación.

 **NOTA:** El correo electrónico de estado del dispositivo se envía solamente si hay dispositivos con problemas de instalación que no se han notificado anteriormente.

Para obtener más información sobre el estado del dispositivo, consulte las descripciones del estado en [Inventario de dispositivos](#).


Prueba de conectividad

La página **Prueba de conectividad** le permite comprobar y probar el estado de conectividad de SupportAssist respecto a los siguientes recursos dependientes:


- Internet
- Servidor de correo electrónico SMTP local
- Servidor del Protocolo de transferencia de archivos (FTP) de Dell

- Servidor de carga de archivos de recopilación alojado por Dell
- Servicio OpenManage Essentials de Dell
- Servidor SupportAssist alojado por Dell

De manera predeterminada, SupportAssist verifica el estado de conectividad con los recursos dependientes todos los días a las 11 p. m. (hora del servidor de administración). Si existe un problema con la conectividad respecto a un recurso dependiente, se envía una notificación por correo electrónico a los contactos primarios o secundarios de SupportAssist.

 **NOTA:** La notificación por correo electrónico solo se envía si ha configurado SupportAssist para usar el servidor de correo electrónico SMTP local. Consulte [Configuración de los valores para el servidor de correo electrónico SMTP local](#).


En la página **Prueba de conectividad**, puede ver el estado de la prueba de conectividad, así como probar la conectividad de SupportAssist con los recursos dependientes. La página de prueba de conectividad se actualiza de forma periódica para que muestre la información del estado de la conectividad.

 **NOTA:** Si comprueba la conectividad con el **Servidor de Dell SupportAssist**, se envía un correo electrónico con el estado de la conectividad a sus contactos principal y secundario.

Visualización del estado de la prueba de conectividad

Para ver el estado de la prueba de conectividad:


Mueva el puntero del mouse sobre el enlace **user name (nombre de usuario)** que se muestra junto al enlace **Help (Ayuda)** y, a continuación, haga clic en **Connectivity Test (Prueba de conectividad)**.

La columna **Estado de conectividad** de la página **Prueba de conectividad** muestra el resultado de la prueba de conectividad. Si se muestra un  estado de **Error**, puede hacer clic en el enlace **Error** para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución.


Realización de la prueba de conectividad

Para probar la conectividad:

1. Mueva el puntero del mouse sobre el enlace **user name (nombre de usuario)** que se muestra junto al enlace **Help (Ayuda)** y, a continuación, haga clic en **Connectivity Test (Prueba de conectividad)**. Se muestra la pantalla **Prueba de conectividad**.
2. Seleccione las pruebas que desea comprobar.

 **NOTA:** Solo se habilita el botón **Test Connectivity (Conectividad de la prueba)** si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

3. Haga clic en **Conectividad de la prueba**.


La columna **Estado de conectividad** muestra el resultado de la prueba de conectividad. Si se muestra un  estado de **Error**, haga clic en el enlace **Error**, para ver la descripción del problema y los pasos para la resolución de problemas.


Conceptos relacionados


[Prueba de conectividad](#)

Edición de las credenciales de dispositivo


Las **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas** que proporcionó para cada **Tipo de dispositivo** y **Tipo de credencial** en la página **Registros del sistema** se utilizan para ejecutar los componentes de recopilación de los dispositivos administrados y reunir los registros del sistema. Si las credenciales de un dispositivo en particular son diferentes a las **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas** que proporcionó, puede editar las credenciales de ese dispositivo.

 **PRECAUCIÓN:** Después de haber editado las credenciales para un dispositivo específico, SupportAssist utiliza las credenciales de dispositivo específico que proporcionó para recopilar los registros del sistema en ese dispositivo.

 **NOTA:** Para asegurarse de que SupportAssist es capaz de generar la recopilación de registros del sistema para todos los dispositivos, debe editar las credenciales de cada dispositivo cuyas credenciales no son las mismas que las **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas**.

 **NOTA:** SupportAssist no requiere las credenciales para los registros del sistema de recopilación desde los arreglos de almacenamiento Dell PowerVault MD series.

Para editar las credenciales para un dispositivo:

 **NOTA:** La opción **Edit Device Credentials (Modificar las credenciales de dispositivo)** se habilita solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.


1. Haga clic en la pestaña **Devices (Dispositivos)**.

Aparece la página **Device Inventory (Inventario de dispositivos)**.

2. Seleccione un dispositivo en la tabla **Inventario de dispositivos**.

El enlace **Editar credenciales del dispositivo** está activado.

3. Haga clic en **Editar credenciales del dispositivo**.


 **NOTA:** Si el dispositivo que seleccionó no necesita credenciales para generar la recopilación de registros del sistema, aparecerá un mensaje en el panel.

Se muestra el cuadro de diálogo **Editar credenciales del dispositivo**.

4. Escriba el **Username (Nombre de usuario)**, **Password (Contraseña)**, **Enable Password (Habilitar contraseña)** (si aplica) y **Cadena de comunidad** (si aplica) en los campos adecuados.

5. Haga clic en **Guardar cambios**.

Se muestra el cuadro de diálogo **Confirmación**.

 **PRECAUCIÓN:** Si selecciona la opción **No volver a mostrar este aviso** SupportAssist no pedirá la confirmación cuando intente editar las credenciales de dispositivo la próxima vez.

6. Haga clic en **Sí**.

El panel mostrará el siguiente mensaje: `Your device credentials were saved successfully` (Las credenciales de su dispositivo se guardaron correctamente).

Referencias relacionadas

[Restablecimiento de las credenciales específicas del dispositivo a las credenciales predeterminadas del tipo de dispositivo](#)


[Sobrescribir las credenciales específicas del dispositivo con las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#)


Tareas relacionadas

[Credenciales de dispositivos utilizadas por SupportAssist](#)


Restablecimiento de las credenciales específicas del dispositivo a las credenciales predeterminadas del tipo de dispositivo

Si ha editado las credenciales para un dispositivo en particular, y más adelante desea restablecer las credenciales para ese dispositivo a las **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas**, puede hacerlo mediante el cuadro de diálogo **Editar credenciales del dispositivo**.

 **PRECAUCIÓN:** El restablecimiento de las **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas** sobrescribe las credenciales del dispositivo específico con las credenciales predeterminadas. Una vez restablecidas las credenciales, SupportAssist utiliza las **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas** para recopilar los registros del sistema en ese dispositivo.

 **NOTA:** Puede restablecer las credenciales específicas del dispositivo a las **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas** para un solo dispositivo a la vez mediante el cuadro de diálogo **Editar credenciales del dispositivo**. Para sobrescribir las credenciales específicas del dispositivo para varios dispositivos que pertenecen a un **Tipo de dispositivo** y **Tipo de credencial** particulares a la vez, consulte [Cómo sobrescribir las credenciales específicas del dispositivo con las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#).


Para restablecer las credenciales del dispositivo específico a las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas:

 **NOTA:** Para restablecer las credenciales de específicas del dispositivo en las **Default Device Type Credentials (Credenciales del tipo de dispositivo predeterminadas)**, tiene que haber iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña **Devices (Dispositivos)**. Aparece el **Inventario de dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo en la tabla **Inventario de dispositivos**. El enlace **Editar credenciales del dispositivo** está activado.
3. Haga clic en **Editar credenciales del dispositivo**.

Se muestra el cuadro de diálogo **Editar credenciales del dispositivo**.

4. Haga clic en **Restablecer a las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas**.

 **NOTA:** El enlace **Restablecer a las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas** solamente se muestra si anteriormente ha configurado el dispositivo seleccionado con las credenciales específicas.

Se muestra el cuadro de diálogo **Confirmación**.

 **PRECAUCIÓN:** Si selecciona la opción **No volver a mostrar este aviso**, SupportAssist no le pedirá confirmación cuando intente restablecer las credenciales del dispositivo específico la próxima vez.


5. Haga clic en **Sí**.


Tareas relacionadas

[Edición de las credenciales de dispositivo](#)


Sobrescribir las credenciales específicas del dispositivo con las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas

Si ha editado las credenciales para varios dispositivos, y más adelante desea sobrescribir las credenciales para todos esos dispositivos a las **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas**, puede hacerlo mediante la página **Registros del sistema**.

 **PRECAUCIÓN:** Una vez que haya sobrescrito las credenciales del dispositivo específico, las **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas** sobrescribe las credenciales de los dispositivos que ha editado anteriormente mediante el enlace **Editar credenciales del dispositivo**.


 **NOTA:** Puede sobrescribir las credenciales específicas del dispositivo a las **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas** para todos los dispositivos que pertenecen a un **Tipo de dispositivo** y a un **Tipo de credencial** específicos a la vez mediante la página **Registros del sistema**. Para restablecer las credenciales específicas del dispositivo solamente para un dispositivo en particular, consulte [Restablecimiento de las credenciales del dispositivo específico a las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#).

Para restablecer las credenciales del dispositivo específico a las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas:

 **NOTA:** La pestaña **Settings (Configuración)** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Seleccione la categoría de dispositivo de la lista **Tipo de dispositivo**.
3. Seleccione la categoría de credencial de la lista **Tipo de credencial**.
4. Seleccione **Sobrescriba las credenciales específicas a un dispositivo con las Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas para todos los dispositivos que pertenezcan al Tipo de dispositivo y Tipo de credencial actual**.

Se muestra el cuadro de diálogo **Confirmación**.

 **PRECAUCIÓN:** Si selecciona la opción **No volver a mostrar este aviso**, SupportAssist no le pedirá confirmación cuando intente sobrescribir las credenciales del dispositivo específico la próxima vez.

5. Haga clic en **Sí**.
6. Haga clic en **Guardar cambios**.

Referencias relacionadas

[Registros del sistema](#)

Tareas relacionadas

[Edición de las credenciales de dispositivo](#)


Filtrado de la recopilación de registros del sistema


La recopilación de registros del sistema generada por SupportAssist incluye información identificable personal (PII) como, por ejemplo, la instantánea de configuración completa de sistemas de almacenamiento, hosts y dispositivos de red que pueden contener identificación de host y datos de configuración de la red.

En la mayoría de los casos, se requiere parte de estos datos o todos para poder diagnosticar problemas adecuadamente. Es posible que la política de seguridad de su compañía restrinja el envío de estos datos fuera de su red. Puede evitar el envío de estos datos a Dell mediante la configuración de SupportAssist para filtrar la recopilación de registros del sistema.


La siguiente es información de identidad de red que puede filtrar de la recopilación de registros del sistema:

- Host Name (Nombre del host)
- Dirección IP
- Máscara de subred
- Puerta de enlace predeterminada
- Dirección MAC
- Servidor DHCP
- Servidor DNS
- Procesos
- Variables del entorno
- Registros
- Registros
- Datos iSCSI


 **NOTA:** Cuando la opción **Send network identification information to Dell (Enviar información de identificación de la red)** esté deshabilitada, algunos datos sobre la red no se transmitirán a Dell. Es posible que esta situación impida que el servicio de asistencia técnica de Dell resuelva este problema.

 **NOTA:** Si los dispositivos están cubiertos bajo el contrato de servicio Dell ProSupport Plus, cuando la opción **Send network identification information to Dell (Enviar información de identificación de red a Dell)** esté desactivada, no recibirá información de informes sobre los dispositivos.

Para filtrar la recopilación de registros del sistema:

 **NOTA:** La pestaña **Settings (Configuración)** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
3. En **Detalles de recopilación de registros del sistema**, borre la opción **Enviar información de identificación de red a Dell**.

 **NOTA:** De manera predeterminada, la opción **Enviar información de identificación de la red a Dell** se selecciona.

4. Haga clic en **Guardar cambios**.


Referencias relacionadas

[Preferencias](#)

Envío manual de los registros del sistema

Cuando un caso de asistencia se abre o actualiza, la aplicación SupportAssist ejecuta los componentes de recopilación en los dispositivos que generaron las alertas, y a continuación, carga los registros del sistema en Dell. En determinadas condiciones, si es requisito de la asistencia técnica de Dell, puede que sea necesario recopilar los registros del sistema manualmente y enviarlos a Dell.

Para enviar los registros del sistema manualmente:


 **NOTA:** La opción **Send System Logs (Enviar registros del sistema)** se habilita solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña **Devices (Dispositivos)**.
Aparece el **Inventario de dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo en la tabla **Inventario de dispositivos**.
El enlace **Send System Logs (Enviar registros del sistema)** está habilitado.
3. Haga clic en **Send System Logs (Enviar registros del sistema)**.
La columna **Estado de recopilación** en el **Inventario de dispositivos** muestra el estado de la recopilación y carga de los registros del sistema.


Habilitación o deshabilitación de la recopilación automática de registros del sistema

De manera predeterminada, cuando se abre o actualiza un caso de asistencia, SupportAssist se configura para recopilar automáticamente los registros del sistema desde el dispositivo que generó la alerta y cargarlos a Dell.

Para habilitar o deshabilitar la recopilación automática de registros del sistema:

 **NOTA:** La pestaña **Settings (Configuración)** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
3. En **Recopilación de asistencia**, seleccione o borre **Se inicia automáticamente una recopilación de registros cuando se genera un nuevo caso de asistencia**, para habilitar o deshabilitar la recopilación automática de los registros del sistema.

 **NOTA:** De manera predeterminada, la opción **Se inicia automáticamente una recopilación de registros cuando se genera un nuevo caso de asistencia** está seleccionada.

4. Haga clic en **Guardar cambios**.


Referencias relacionadas

[Preferencias](#)


Habilitación o deshabilitación de la programación de la recopilación de registros del sistema

De manera predeterminada, SupportAssist está configurado para recopilar los registros del sistema desde dispositivos compatibles en intervalos periódicos y cargarlos a Dell. Para obtener más información sobre la frecuencia predeterminada de la recopilación de registros del sistema, consulte [Programación de recopilación de registros del sistema predeterminada](#). También puede personalizar la frecuencia de la recopilación de registros del sistema para cada tipo de dispositivo. Para obtener más información, consulte [Programación de la recopilación periódica de registros del sistema](#).


Para habilitar o deshabilitar la programación de recopilación de registros del sistema:

 **NOTA:** La selección de la opción **Habilitar programación de recopilación de registro del sistema** habilita la recopilación y la carga de registros del sistema a intervalos periódicos de todos los tipos de dispositivos compatibles. Si no desea que SupportAssist recopile los registros del sistema para un tipo de dispositivo específico, puede deshabilitar la programación para ese dispositivo específico a través de la ficha **Registros del sistema**. Para obtener más información, consulte [Deshabilitación de la programación de la recopilación de registros del sistema para un tipo de dispositivo específico](#).

Para habilitar la programación de recopilación de registros del sistema:

 **NOTA:** La pestaña **Settings (Configuración)** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Preferencias**.
3. En **Recopilación de asistencia**, seleccione o borre **Habilitar la programación de la recopilación de registros del sistema**, para habilitar o deshabilitar la programación de recopilación de registros del sistema.

 **NOTA:** De manera predeterminada, la opción **Habilitar la programación de la recopilación de registros del sistema** está deshabilitada.

4. Haga clic en **Guardar cambios**.

Referencias relacionadas


[Preferencias](#)

Tareas relacionadas


[Deshabilitación de la programación de la recopilación de registros del sistema para un tipo de dispositivo específico](#)

Programación de la recopilación periódica de registros del sistema

Antes de comenzar, asegúrese de que la opción **Habilitar la programación de la recopilación de registros del sistema** está habilitada en la página **Preferencias**.

 **NOTA:** 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 colectione los registros del sistema en intervalos periódicos para cada tipo de dispositivo admitido.

Para programar la recopilación periódica de registros del sistema:

 **NOTA:** La pestaña **Settings (Configuración)** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. En **Edit Device Type Credentials (Editar credenciales del tipo de dispositivo)**, seleccione el **Device Type (Tipo de dispositivo)** de la lista. Puede seleccionar desde:
 - **Servidor**
 - **Almacenamiento**
 - **Conmutador**
3. Seleccione el **Credential Type (Tipo de credencial)** de la lista. Las opciones que se muestran varían en función del **Device Type (Tipo de dispositivo)** que seleccionó.

Las opciones para **Server (Servidor)** son:


- **Windows**
- **Linux**
- **ESX/ESXi**
- **iDRAC**
- **CMC**

Las opciones para **Storage (Almacenamiento)** son:

- **EqualLogic**
- **MD Series**

La opción para **Conmutador** es **Dell Networking**.

4. Compruebe o proporcione las credenciales (**Nombre de usuario, Contraseña, Confirmar contraseña, Cadena de comunidad**) para el tipo de credencial seleccionada. Para obtener más información, consulte [Configuración de las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#).
5. Bajo **Programación de recopilación de registros del sistema**, establezca la **Frecuencia** a **Semanalmente** o **Mensualmente**.

 **NOTA:** Si desea deshabilitar la programación de los registros del sistema por un **Tipo de dispositivo** y **Tipo de credencial** específico, establezca la **Frecuencia** como **Ninguno**.

6. En los campos **Especificar fecha y hora**, seleccione una programación adecuada. Las opciones disponibles varían en función de la **Frecuencia** seleccionada.
7. Repita del paso 2 al paso 5 hasta que haya programado la recopilación periódica de registros del sistema para todos los tipos de dispositivos en su entorno.
8. Haga clic en **Guardar cambios**.

Referencias relacionadas

[Registros del sistema](#)

[Programación de recopilación de registros del sistema predeterminada](#)

Tareas relacionadas

[Deshabilitación de la programación de la recopilación de registros del sistema para un tipo de dispositivo específico](#)

Programación de recopilación de registros del sistema predeterminada

La siguiente tabla proporciona la programación de recopilación de registros del sistema predeterminada de cada dispositivo compatible.

Tipo de dispositivo	Dispositivo o Sistema operativo	Programa
Servidor	Windows	Mensual; Lunes de la primera semana a las 12 de la mañana
	Linux	Mensual; Lunes de la primera semana a las 12 de la mañana
	ESX/ESXi	Mensual; Lunes de la primera semana a las 12 de la mañana
	iDRAC	Mensual; Lunes de la primera semana a las 12 de la mañana
	CMC	Mensual; Lunes de la primera semana a las 12 de la mañana
Almacenamiento	Dell EqualLogic	Semanal; Lunes a las 12 de la mañana
	Dell PowerVault MD series	Semanal; Lunes a las 12 de la mañana
Conmutador	Dell Networking	Mensual; Lunes de la primera semana a las 12 de la mañana


Tareas relacionadas


[Programación de la recopilación periódica de registros del sistema](#)

[Deshabilitación de la programación de la recopilación de registros del sistema para un tipo de dispositivo específico](#)

Deshabilitación de la programación de la recopilación de registros del sistema para un tipo de dispositivo específico

Para deshabilitar la programación de la recopilación de registros del sistema para un tipo de dispositivo específico:

 **NOTA:** La deshabilitación de la programación de la recopilación de registros del sistema para un tipo de dispositivo específico solo deshabilita la generación de la recopilación de registros del sistema a intervalos periódicos en esos dispositivos. No impide que SupportAssist genere una recopilación de registros del sistema y cargarla a Dell, si se abre un caso de asistencia para esos dispositivos.

 **NOTA:** La pestaña **Settings (Configuración)** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Bajo **Edit Device Credential (Editar credenciales de dispositivo)**, seleccione el **Device Type (Tipo de dispositivo)** para el que desea deshabilitar la programación. Puede seleccionar desde el:
 - **Servidor**
 - **Almacenamiento**
 - **Conmutador**
3. Seleccione el **tipo de credencial** para el que desea deshabilitar la programación. Las opciones disponibles varían en función del **tipo de dispositivo** que seleccionó.
4. En la sección **Programación de recopilación de registros del sistema**, establezca la **frecuencia** como **Ninguna**.
5. Haga clic en **Guardar cambios**.
El siguiente mensaje aparece en la sección **Programación de recopilación de registros del sistema** :
System Log Collection scheduling is turned off for the current Device Type and Credential Type.

Referencias relacionadas

[Programación de recopilación de registros del sistema predeterminada](#)


Tareas relacionadas


[Programación de la recopilación periódica de registros del sistema](#)

[Habilitación o deshabilitación de la programación de la recopilación de registros del sistema](#)


Visualización de la lista de casos

Para ver la **Lista de casos**, haga clic en la pestaña **Casos** en el panel de SupportAssist.

 **NOTA:** De manera predeterminada, la lista de casos está ordenada por **Fecha de apertura**, en orden descendente.

 **NOTA:** Los casos de asistencia que existían previamente (abiertos antes de la instalación de SupportAssist) y los casos abiertos al haberse puesto en contacto con el servicio de asistencia técnica Dell, no aparecerán en el informe de la **Lista de casos**.

La información sobre casos de asistencia se encuentra disponible automáticamente, para dispositivos admitidos con etiquetas de servicio válidas, al conectarse SupportAssist con las bases de datos de contratos de servicio y casos de asistencia Dell a través de Internet.

 **NOTA:** Si no tiene acceso a Internet, no se rellenará ninguna información sobre los casos. Se descargará y mostrará cuando se conecte a Internet y abra el informe de la **Lista de casos**.

Una vez que SupportAssist haya completado la actualización de los casos de asistencia abiertos, la **lista de casos** mostrará los casos actuales.

Conceptos relacionados

[Lista de casos](#)

Tareas relacionadas

[Filtrado de los datos mostrados](#)

[Eliminación de filtros de los datos mostrados](#)

[Cómo ordenar los datos mostrados](#)


Visualización del inventario de dispositivos


La página **Inventario de dispositivos** muestra los dispositivos compatibles detectados en OpenManage Essentials.


Para ver la página **Inventario de dispositivos**, haga clic en la ficha **Dispositivos** del panel SupportAssist. El inventario de dispositivos muestra la lista de dispositivos como grupos.

Si no se crea ningún grupo de dispositivos, bajo los encabezados de las columnas, el inventario de dispositivos muestra **Dispositivos sin agrupar** y la lista de dispositivos.

Si se crean los grupos de dispositivos, para cada grupo de dispositivos, el inventario del dispositivo muestra **<Nombre de grupo de dispositivos> (Total de dispositivos: n)** y la lista de los dispositivos en el grupo. Los dispositivos que no estén agrupados se muestran debajo de los grupos de dispositivos existentes.

Para contraer la lista de dispositivos que aparecen en un grupo, haga clic en el icono Contraer .

Para expandir la lista de dispositivos que aparecen en un grupo, haga clic en el icono Expandir .

 **NOTA:** El **Inventario de dispositivos** se actualiza automáticamente cada 5 minutos. Si selecciona un dispositivo y se actualizan los datos, se anula la selección del dispositivo. Si desea realizar cualquier operación en ese dispositivo, debe seleccionarlo de nuevo.

Conceptos relacionados

[Inventario de dispositivos](#)

Tareas relacionadas

[Filtrado de los datos mostrados](#)

[Eliminación de filtros de los datos mostrados](#)


[Cómo ordenar los datos mostrados](#)


[Apéndice de código de error](#)

Filtrado de los datos mostrados


Puede filtrar los datos mostrados en el **Inventario de dispositivos**, **Lista de casos** y el grupo de dispositivos **Administrar dispositivos** en función de sus preferencias.

Para filtrar los datos mostrados:

1. Haga clic en el icono Filtro  que aparece en el encabezado de la columna. Aparecerán las opciones de filtrado:
2. Seleccione la opción de filtro adecuada.
3. Escriba o seleccione los criterios de filtrado.
4. Haga clic en **Filtro**.

Los datos mostrados se filtrarán en función de los criterios seleccionados o proporcionados. El encabezado de la columna muestra el icono Filtrados. .


Opciones de filtrado

A continuación se muestran las opciones de filtrado que aparecen cuando hace clic en el icono de filtro . Las opciones que se muestran pueden variar en función de los datos que desee filtrar.

Opción de filtrado	Descripción
Contiene	Seleccione esta opción para filtrar los datos según los caracteres alfanuméricos proporcionados en el campo.
Igual	Seleccione esta opción para filtrar los datos que sean iguales que el valor seleccionado en la lista desplegable Seleccionar valor .
Es igual a	Seleccione esta opción para visualizar los casos de asistencia abiertos en la fecha que usted seleccione.
No es igual a	Seleccione esta opción para visualizar casos de asistencia técnica abiertos en cualquier otra fecha distinta de la que seleccione.
Es posterior o igual a	Seleccione esta opción para visualizar los casos de asistencia abiertos después o en la fecha que usted seleccione.
Es posterior	Seleccione esta opción para visualizar los casos de asistencia abiertos después de la fecha que usted seleccione.
Es anterior o igual a	Seleccione esta opción para visualizar los casos de asistencia abiertos después o en la fecha que usted seleccione.
Es anterior	Seleccione esta opción para visualizar los casos de asistencia abiertos antes de la fecha que usted seleccione.

Eliminación de filtros de los datos mostrados

Puede quitar los filtros que se aplican si desea ver de nuevo todos los datos. Para extraer los filtros de los datos mostrados:

1. Haga clic en el icono Filtrados  que aparece en el encabezado de la columna. Aparecerán las opciones de filtrado:
2. Haga clic en **Borrar**. Se muestran los datos completos.

Cómo ordenar los datos mostrados

Para ordenar los datos mostrados en la **Lista de casos**, **Inventario de dispositivos** o **Grupos de dispositivos**, haga clic en el encabezado de una columna. Los datos que se muestran se ordenan y se muestra una flecha que indica el tipo de orden (ascendente o descendente) junto al título de la columna.

Para restablecer el orden, haga clic en el encabezado de la columna de nuevo.


Agrupación de dispositivos (opcional)


La función de agrupación de dispositivos le permite crear grupos lógicos de dispositivos. La creación de un grupo de dispositivos facilita una administración más sencilla de los dispositivos. Por ejemplo, puede crear grupos lógicos de los dispositivos en función de:


- Tipo de dispositivo (servidor, almacenamiento o conmutador)
- Ubicación física de los dispositivos (dirección de envío)
- La persona que administra los dispositivos (administrador del grupo)
- Organización o unidad de negocio
- Alertas o notificación

Después de crear un grupo de dispositivos, puede:

- **Manage Devices (Administrar Dispositivos):** agregar o quitar dispositivos en el grupo de dispositivos.
- **Manage Credentials (Administrar credenciales):** configurar credenciales para cada tipo de dispositivo incluido en el grupo de dispositivos.
- **Manage Contacts (Administrar contactos):** configurar la información de envío de piezas y la información de contacto para el grupo de dispositivos
- **Edit/Delete Group (Modificar/Eliminar grupo):** modifique los detalles del grupo de dispositivos o elimine el grupo de dispositivos.

 **NOTA:** Puede crear y administrar grupos de dispositivos solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

 **NOTA:** Las credenciales del grupo de dispositivos, la información de contacto y la información de envío de piezas anulan las credenciales predeterminadas, la información de contacto y la información de envío de piezas configuradas a través de la página **Configuración**. Por ejemplo, si se ha creado un grupo de dispositivos y ha configurado el contacto principal para dicho grupo, todas las notificaciones de SupportAssist para problemas con algún dispositivo incluido en el grupo se envían al contacto principal asignado a dicho grupo de dispositivos.

 **NOTA:** La agrupación de dispositivos es opcional. No tiene un impacto en las capacidades de supervisión y creación automática de casos de SupportAssist.

Referencias relacionadas

[Visualización de grupos de dispositivos](#)

[Creación de un grupo de dispositivos](#)

[Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos](#)

[Administración de credenciales de un grupo de dispositivos](#)

[Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos](#)

[Edición de detalles de grupos de dispositivos](#)

[Eliminación de un grupo de dispositivos](#)

Visualización de grupos de dispositivos


Puede ver los grupos de dispositivos que ha creado en la página **Grupos de dispositivos**.

Para ver los grupos de dispositivos:

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Haga clic en **Grupos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.

Creación de un grupo de dispositivos

Puede crear un grupo de dispositivos en función de sus requisitos. Por ejemplo, puede crear grupos de dispositivos basados en los tipos de dispositivos.

 **NOTA:** Puede crear grupos de dispositivos solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

Para crear un grupo de dispositivos:


1. Haga clic en la pestaña **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Haga clic en la pestaña **Grupos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
3. Haga clic en **Crear grupo**.
4. En la ventana que aparece, introduzca un nombre y una descripción para el grupo.
5. Haga clic en **Save (Guardar)**.
El grupo de dispositivos que haya creado se muestra en la página **Grupos de dispositivos**.

Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos


Después de crear un grupo de dispositivos, puede seleccionar los dispositivos que desee agregar o quitar del grupo de dispositivos.


Puede utilizar la acción **Administrar dispositivos** disponible en la página **Grupos de dispositivos** para agregar o eliminar dispositivos del grupo de dispositivos.

Antes de comenzar, debe haber creado un grupo de dispositivos. Consulte [Creación de un grupo de dispositivos](#).

 **NOTA:** Puede agregar o quitar dispositivos en grupos de dispositivos solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.


Para administrar los dispositivos de un grupo:

 **NOTA:** Un dispositivo puede incluirse en un único grupo de dispositivos.


 **NOTA:** Se pueden agregar solamente 100 dispositivos al grupo de dispositivos.

1. Haga clic en la pestaña **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Haga clic en la pestaña **Grupos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
3. Seleccione un grupo de dispositivos.
4. En la lista desplegable **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Administrar dispositivos**.

Se muestra la ventana **Administrar dispositivos**.

5. Para agregar dispositivos al grupo, selecciónelos en el panel **Dispositivos sin agrupar** y haga clic en .

Los dispositivos seleccionados se mueven al panel **Dispositivos en grupo actual**.

6. Para eliminar dispositivos del grupo, selecciónelos en **Dispositivos en grupo actual** y haga clic en .


Los dispositivos seleccionados se trasladan al panel **Dispositivos sin agrupar**.


7. Haga clic en **Save (Guardar)**.

Administración de credenciales de un grupo de dispositivos

Si las credenciales de los tipos de dispositivos de un grupo de dispositivos difieren de las credenciales predeterminadas, debe proporcionar las credenciales de dichos tipos de dispositivos.

Puede utilizar la acción **Administrar credenciales** disponible en la página **Grupos de dispositivos** para configurar las credenciales para los distintos tipos de dispositivos de un grupo de dispositivos.

 **NOTA:** Puede administrar credenciales de un grupo de dispositivos solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

 **NOTA:** Las credenciales del grupo de dispositivos anulan las credenciales predeterminadas configuradas en la página **Configuración** → **Registros del sistema**. Cuando se configuran las credenciales del grupo de dispositivos:

- SupportAssist utiliza las credenciales del grupo de dispositivos (no las credenciales predeterminadas) para recopilar información del sistema desde el tipo de dispositivo.
- Si SupportAssist no puede conectarse con el dispositivo mediante las credenciales del grupo de dispositivos, SupportAssist utiliza las credenciales predeterminadas.

Para administrar las credenciales de un grupo de dispositivos:


1. Haga clic en la pestaña **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Haga clic en la pestaña **Grupos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
3. Seleccione un grupo de dispositivos.
4. En la lista desplegable **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Administrar credenciales**.
Se muestra la ventana **Administrar credenciales**.
5. Escriba el nombre de usuario y la contraseña del tipo de dispositivo resaltado en el panel izquierdo.
6. Si hay más de un tipo de dispositivo incluido en el grupo de dispositivos, haga clic en **Siguiente**.
El siguiente tipo de dispositivos está resaltado en el panel izquierdo.
7. Repita los pasos 5 y 6 hasta que haya proporcionado el nombre de usuario y la contraseña para todos los tipos de dispositivos que se incluyen en el grupo de dispositivos.
8. Haga clic en **Save (Guardar)**.


Tareas relacionadas

[Credenciales de dispositivos utilizadas por SupportAssist](#)



Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos

Puede ver o actualizar la información de contacto, la hora y el método de contacto preferido, así como la información de envío de piezas para un grupo de dispositivos.

 **NOTA:** Puede actualizar la información de contacto de un grupo de dispositivos solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.


 **NOTA:** La información de contacto del grupo de dispositivos invalida la información de contacto predeterminada configurada a través de la página **Información de contacto** → **Configuración**. Si hay un problema con los dispositivos que están incluidos en el grupo, SupportAssist envía notificaciones al contacto del grupo de dispositivos (no al contacto predeterminado).

Para actualizar la información de contacto de un grupo de dispositivos:

1. Haga clic en la pestaña **Devices (Dispositivos)**.
Aparece la página **Device Inventory (Inventario de dispositivos)**.
2. Haga clic en la pestaña **Grupos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
3. Seleccione un grupo de dispositivos.
4. En la lista desplegable **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Administrar contactos**.
Se muestra la ventana **Administrar contactos**.
5. Si desea utilizar la información de contacto facilitada en la página **Configuración** → **Información de contacto**, seleccione **Usar predeterminado**.
6. Seleccione el tipo de contacto:
 - **Principal**
 - **Secundario**
7. Escriba el nombre, el apellido, el número de teléfono, el número de teléfono alternativo (opcional) y la dirección de correo electrónico en los campos adecuados.
8. Seleccione el método de contacto preferido, las horas de contacto preferidas y la zona horaria.
9. En la sección **Envío de piezas (opcional)**:
 -  **NOTA:** La información de envío de piezas es opcional. Si el agente de asistencia técnica de Dell determina que debe sustituirse una pieza de su entorno para resolver un caso de asistencia, la pieza de reemplazo se le enviará con su consentimiento a la dirección proporcionada.
 -  **NOTA:** La información de envío de piezas del grupo de dispositivos anula la información predeterminada para el envío de piezas que se ha configurado a través de la página **Información de contacto** → **Configuración**. Si la resolución de un problema requiere el reemplazo de una pieza, esta se envía con su consentimiento a la dirección de envío de piezas del grupo de dispositivos (no la dirección predeterminada de envío de piezas).
 - a. Escriba la dirección y la ciudad/localidad en los campos adecuados.
 - b. Seleccione el país.
 - c. Escriba el estado/provincia/región y el código postal en los campos correspondientes.
10. Haga clic en **Guardar**.

Edición de detalles de grupos de dispositivos

Puede editar el nombre y la descripción de un grupo de dispositivos en función de sus preferencias.


-  **NOTA:** Puede editar los detalles del grupo de dispositivos solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.


Para editar los detalles de los grupos de dispositivos:

1. Haga clic en la pestaña **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Haga clic en la pestaña **Grupos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
3. Seleccione un grupo de dispositivos.
4. En la lista desplegable **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Editar/eliminar grupo**.
5. En la ventana que aparece, edite el nombre y la descripción en función de su preferencia.
6. Haga clic en **Update (Actualizar)**.

Eliminación de un grupo de dispositivos

Puede eliminar grupos de dispositivos en función de sus preferencias.

-  **NOTA:** Puede eliminar un grupo de dispositivos solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

-  **NOTA:** Al eliminar un grupo de dispositivos, solo se elimina el grupo de dispositivos, las credenciales del grupo de dispositivos y la información de contacto. No elimina todos los dispositivos de la página **Inventario de dispositivos**.

Para eliminar un grupo de dispositivos:

1. Haga clic en la pestaña **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Haga clic en la pestaña **Grupos**.
Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
3. Seleccione un grupo de dispositivos.
4. En la lista desplegable **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Editar/eliminar grupo**.
5. En la ventana que aparece, haga clic en **Eliminar**.

Credenciales de dispositivos utilizadas por SupportAssist

SupportAssist utiliza las credenciales que ha configurado para que los dispositivos ejecuten los componentes de la recopilación y se recopilen los registros del sistema. Es posible que haya configurado las credenciales para los dispositivos mediante las siguientes opciones:

- Credenciales predeterminadas: se configura a través de la opción **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas** en la página **Registros del sistema**.
- Credenciales específicas del dispositivo: se configura a través de la opción **Editar credenciales** en la página **Inventario de dispositivos**.
- Credenciales del grupo de dispositivos: se configura a través de la opción **Administrar credenciales** en la página **Grupos de dispositivos**.

SupportAssist utiliza las credenciales configuradas en función del siguiente orden de prioridad:

1. Credenciales específicas del dispositivo
2. Credenciales del grupo de dispositivos
3. Credenciales predeterminadas

Por ejemplo:

- Si ha configurado las credenciales para un dispositivo a través de todas las opciones enumeradas anteriormente, las credenciales específicas del dispositivo se utilizan para ejecutar los componentes de la recopilación.
- Si ha configurado las credenciales predeterminadas y del grupo de dispositivos, las credenciales del grupo de dispositivos se usan para ejecutar los componentes de la recopilación.

Referencias relacionadas

[Edición de las credenciales de dispositivo](#)


[Administración de credenciales de un grupo de dispositivos](#)


[Configuración de las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#)

Configuración de las credenciales del sistema


Las credenciales del sistema se refiere a las credenciales de una cuenta de usuario que es un miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials. SupportAssist necesita las credenciales del sistema para conectarse a OpenManage Essentials para recuperar información de alerta y de dispositivos.

Para configurar credenciales del sistema:

 **NOTA:** Si cambia las credenciales del sistema debido a los requisitos de la política de seguridad de su compañía o por otros motivos, debe asegurarse de que las **System Credentials (Credenciales del sistema)** también se actualizan en SupportAssist. De forma alternativa, puede crear una cuenta de servicio que nunca caduque y proporcionar las credenciales de la cuenta de servicio en SupportAssist.


 **NOTA:** La pestaña **Settings (Configuración)** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **System Credentials (Credenciales del sistema)**.
Aparecerá la página **System Credentials (Credenciales del sistema)**.
3. Escriba el nombre de usuario, la contraseña y confirme la contraseña en los campos adecuados.

 **NOTA:** La cuenta de usuario debe ser un miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

4. Haga clic en **Guardar cambios**.


Actualización automática


 **NOTA:** Se recomienda que habilite la actualización automática para asegurar que SupportAssist se encuentra actualizado con las últimas funciones y mejoras.

La función de actualización automática, cuando está habilitada, garantiza que SupportAssist y los componentes de recopilación asociados se actualicen automáticamente, cuando una actualización esté disponible. De manera predeterminada, la aplicación SupportAssist comprueba si existen actualizaciones disponibles, cada lunes a las 11 de la mañana (fecha y hora del servidor de administración). Si hay actualizaciones disponibles:

- Si está habilitada la actualización automática, las actualizaciones se descargan e instalan automáticamente en segundo plano.
- Si la actualización automática está deshabilitada se muestra la ventana de notificación **Update Available (Actualización disponible)**. Puede hacer clic en **Install (Instalar)** para descargar e instalar las actualizaciones más recientes.

Para habilitar la actualización automática, consulte [Habilitación de la actualización automática](#).


Si hace clic en **Cancelar** en la ventana de notificación **Actualización disponible** o se produce un error durante el proceso de actualización, al actualizar el explorador de web, la  La notificación **Actualización disponible** aparece en el encabezado SupportAssist. Puede hacer clic en la notificación **Actualización disponible** para descargar e instalar las actualizaciones en un momento posterior.

 **NOTA:** Una vez que las actualizaciones se descargan e instalan, es posible que se muestre un mensaje de actualización satisfactoria. Para ver y utilizar las últimas actualizaciones y mejoras, el usuario deberá actualizar el panel SupportAssist.

El archivo de registro, **AutoUpdate-log-file.txt**, relacionado con la actualización de SupportAssist se puede encontrar en **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs**.

Habilitación de la actualización automática

Para habilitar la actualización automática:

 **NOTA:** La pestaña **Settings (Configuración)** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Auto Update (Actualización automática)**, **Email Settings (Configuración del correo electrónico)**, **Support Collection (Colección de asistencia)** y **Maintenance Mode (Modo de mantenimiento)**.
3. Bajo **Auto Update (Actualizaciones automáticas)**, seleccione **Enable auto update (Habilitar actualización automática)**.
4. Haga clic en **Guardar cambios**.


Referencias relacionadas

[Preferencias](#)

Configuración de los valores del servidor proxy

Si el sistema se conecta a Internet por medio de un firewall o servidor proxy, la configuración de proxy debe configurarse en SupportAssist. La configuración de los valores del proxy permite que la aplicación SupportAssist se comunique correctamente con el servidor SupportAssist alojado por Dell.

Para configurar los valores del servidor proxy:

 **NOTA:** La pestaña **Settings (Configuración)** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.

Aparecerá la página **Registros del sistema**.

2. Haga clic en **Proxy Settings (Configuración de proxy)**.

Aparece la página **Proxy Settings (Configuración de proxy)**.

3. Seleccione **Use Proxy Settings (Utilizar configuración de proxy)**.



NOTA: SupportAssist es solamente compatible con el protocolo de autenticación de Windows NT LAN Manager (NTLM).

4. Introduzca la **Proxy Server Address or Name (Dirección del servidor proxy o el nombre)** y los detalles del **Proxy Port Number (Número de puerto de proxy)**.



NOTA: Si no se proporcionan las credenciales de servidor de proxy, SupportAssist se conectará al servidor proxy como usuario anónimo.

5. Si el servidor proxy necesita autenticación, seleccione **Proxy requires authentication (El proxy requiere autenticación)** y, a continuación, proporcione la siguiente información en los campos correspondientes:

- **Nombre de usuario:** el nombre de usuario debe contener uno o más caracteres imprimibles y no superar los 104 caracteres.
- **Password (Contraseña):** la contraseña del usuario debe contener uno o más caracteres imprimibles y no debe superar los 127 caracteres.
- **Confirm Password (Confirmar contraseña):** repita la contraseña del usuario. La contraseña debe coincidir con la que se proporcionó en el campo **Password (Contraseña)**.

6. Haga clic en **Apply (Aplicar)**.


SupportAssist prueba la configuración del servidor proxy. El resultado se muestra en el cuadro de diálogo.

Referencias relacionadas

[Configuración de proxy](#)

Confirmación de la conectividad a través del servidor proxy

Para probar si SupportAssist se puede conectar a Internet a través del servidor proxy:

 **NOTA:** La pestaña **Settings (Configuración)** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.

Aparecerá la página **Registros del sistema**.

2. Haga clic en **Proxy Settings (Configuración de proxy)**.

Aparece la página **Proxy Settings (Configuración de proxy)**.

3. Asegúrese de que se haya realizado correctamente la configuración de proxy. Consulte [Configuración de los valores del servidor proxy](#).

4. Haga clic en **Apply (Aplicar)**.


Aparecerá un cuadro de diálogo para informarle sobre el estado de la conexión a través del servidor proxy.


Configuración de los parámetros de notificación de correo electrónico


Puede configurar los parámetros de notificación de correo electrónico en función de:

- Preferencia en cuanto a la recepción de notificaciones de correo electrónico de SupportAssist
- Idioma preferido

Para configurar los valores de notificación por correo electrónico:

-  **NOTA:** La pestaña **Settings (Configuración)** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.
1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
 2. Haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Auto Update (Actualización automática)**, **Email Settings (Configuración del correo electrónico)**, **Support Collection (Recopilación de asistencia)** y **Maintenance Mode (Modo de mantenimiento)**.
 3. Para recibir notificaciones de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de compatibilidad, en **Email Settings (Configuración de correo electrónico)**, seleccione **Receive email notification when a new support case is opened (Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de compatibilidad)**.

 **NOTA:** La deshabilitación de notificaciones de correo electrónico de casos de asistencia también deshabilita los correos electrónicos de prueba de conectividad del correo electrónico.
 4. Para establecer el idioma en el que desea recibir las notificaciones de correo electrónico, de la lista **Preferred Email Language (Idioma de correo electrónico preferido)**, seleccione un idioma.

 **NOTA:** **Idioma de correo electrónico preferido** se habilita solamente cuando la opción **Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia** está seleccionada.
 5. Haga clic en **Guardar cambios**.


Referencias relacionadas

[Preferencias](#)


Establecimiento de SupportAssist en modo de mantenimiento

También se puede establecer SupportAssist en/fuera del Modo de mantenimiento. El Modo de mantenimiento deshabilita la actividad automática de generación de casos, por lo que le permite modificar la infraestructura sin generar alertas innecesarias.

Para establecer SupportAssist en o fuera del Modo de mantenimiento:

 **NOTA:** La pestaña **Settings (Configuración)** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**.
Se muestra la página **Auto Update (Actualización automática)**, **Email Settings (Configuración del correo electrónico)**, **Support Collection (Recopilación de asistencia)** y **Maintenance Mode (Modo de mantenimiento)**.
3. En el **Modo de mantenimiento**, seleccione o desmarque **Suspender actividad de generación de casos temporalmente (por ejemplo, para tiempos de inactividad, solución de problemas externa, etc.)** para alternar el estado del Modo de mantenimiento.
 - Si selecciona esta opción, SupportAssist se colocará en modo de mantenimiento.
 - Si desmarca esta opción, SupportAssist sale del modo de mantenimiento.
4. Haga clic en **Guardar cambios**.
Aparecerá un banner a lo largo de la parte superior del panel de SupportAssist que dirá **Maintenance Mode**.
Cuando entra manualmente en Modo de mantenimiento, SupportAssist se mantiene en ese estado hasta que desmarque la opción como en el paso 3.


 **NOTA:** La funcionalidad del Modo de mantenimiento, cuando se establece manualmente, difiere de la manera en que la función de Modo de mantenimiento administra tormentas de eventos. Consulte [Administración de eventos](#) para obtener más información.

Referencias relacionadas

[Preferencias](#)

Compatibilidad con servidores de Dell OEM.

SupportAssist también admite servidores del Fabricante de equipo original (OEM) de Dell.

 **NOTA:** Utilizando solamente el protocolo Instrumental de administración de Windows (WMI), SupportAssist no puede detectar los servidores Windows OEM.


Para detectar un servidor Windows OEM:


- Utilice WMI junto con el servidor Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC).
- Utilice el Protocolo simple de administración de redes (SNMP) en lugar de WMI.

 **NOTA:** Para obtener una lista de dispositivos OEM compatibles, consulte la *Dell SupportAssist for Dell OpenManage Essentials Support Matrix* (Matriz de compatibilidad de Dell SupportAssist para Dell OpenManage Essentials) en Dell.com/ServiceabilityTools.

Visualización y actualización de la información de contacto

Para ver y actualizar la información de contacto:

 **NOTA:** La pestaña **Settings (Configuración)** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Información de contacto**.
Se abrirá la página **Información de contacto**.
3. Si fuera necesario, edite el nombre de la empresa.
4. Seleccione el tipo de contacto:
 - **Principal**
 - **Secundario**
5. Escriba el nombre, el apellido, el número de teléfono, el número de teléfono alternativo (opcional) y la dirección de correo electrónico en los campos adecuados.
6. Seleccione el método de contacto preferido, las horas de contacto preferidas y la zona horaria.
7. En la sección **Envío de piezas (opcional)**:
 -  **NOTA:** La información de envío de piezas es opcional. Si el agente de asistencia técnica de Dell determina que debe sustituirse una pieza de su entorno para resolver un caso de asistencia, la pieza de reemplazo se le enviará con su consentimiento a la dirección proporcionada.
 - a. Escriba la dirección y la ciudad/localidad en los campos adecuados.
 - b. Seleccione el país.
 - c. Escriba el estado/provincia/región y el código postal en los campos correspondientes.
8. Haga clic en **Guardar cambios**.

Referencias relacionadas

[Información de contacto](#)

Acceso y visualización de los registros

El panel de SupportAssist almacena eventos y mensajes de registro de Windows en dos ubicaciones:

- El Registro de eventos de Windows.
- El directorio de registros de instalación del panel (normalmente, **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs**)

Se crea diariamente un nuevo registro a las 11:59 horas, según el huso horario configurado en el sistema, y se almacena en el directorio de registros con la fecha agregada a la extensión del archivo. Así podrá identificar el archivo de registro específico para una fecha concreta cuando se produzcan alertas. Por ejemplo, se podrán ver archivos de registro similares al siguiente

- **log-file.txt 20120226**
- **log-file.txt 20120227**
- **log-file.txt 20120228**

Los archivos de registro se purgan de la ubicación de almacenamiento cuando transcurren 45 días.

Para ver el Registro de eventos de Windows, invoque la aplicación Visor de eventos y expanda los Registros de aplicaciones y servicios. El archivo de registro de DellIntegratedSupport contiene entradas

del servicio del panel. El panel registra aquí los mensajes que corresponden al valor de la clave del Registro de Windows, WindowsEventLogLevel o superior.

En el directorio de instalación del panel, puede ver un archivo de registro al día. El archivo de registro actual se llama **log-file.txt** y contiene mensajes de registro que se corresponden con los siguientes valores (o superiores) en la clave del Registro de Windows LogFileLevel: FATAL, ERROR, WARN, INFO y DEBUG, con los valores especiales de OFF y ALL. Un valor de registro de ERROR resulta en mensajes de registro de FATAL y ERROR, porque FATAL es un nivel más alto que ERROR.

La clave del Registro de Windows LogFileLevel se pueden ubicar en **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Dell\Dell Integrated Support**.


Acceso y visualización de la recopilación de registros del sistema

Cuando SupportAssist genera automáticamente un caso de asistencia, los datos necesarios para resolver el problema se recopilan y se envían al servicio de asistencia técnica de Dell. La información de solución de problemas recopilada también se comprime y se almacena en su servidor OpenManage Essentials en **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\reports**.

El nombre del archivo incluye la dirección IP del dispositivo, la etiqueta de servicio Dell y la fecha/hora del momento en el que se creó el archivo.

- **DSET_Report_for[192.168.1.254_SvcTag_AL12G26_2012-03-07T132648].zip**
- **Periodic_DSET_Report_for[192.168.1.254_SvcTag_AL12G26_2012-03-07T132648].zip**
- **Lasso_Report_for[10.94.216.76_SvcTag_897672S_2012-08-21T094147].zip.gpg** (sin PII)
- **Lasso_Report_for[10.94.216.76_SvcTag_897672S_2012-08-21T094147].xml.gpg** (sin PII)

El archivo del informe está codificado con la contraseña, dell (todo en minúscula). Se puede ver la información del informe abriendo el archivo dsetreport.hta en su explorador web.

 **NOTA:** Solo se deben abrir los informes cuando se lo pida el servicio de asistencia técnica de Dell. No se revisará su informe a no ser que tenga un caso de asistencia abierto.

Visualización de la información del producto SupportAssist

La ventana **About (Acerca de)** muestra la versión del producto SupportAssist, información sobre los derechos de autor y descripciones detalladas de las funciones de SupportAssist.

Para ver información del producto SupportAssist general y detallada:

1. Mueva el puntero del mouse sobre el enlace **Help (Ayuda)** situado en la esquina superior derecha del panel de SupportAssist y, a continuación, haga clic en **About /Acerca de**. Aparecerá la ventana **About (Acerca de)**, donde podrá ver información general y detallada del producto e información sobre los derechos de autor.
2. Haga clic en **Cerrar** para volver al panel de SupportAssist.

Visualización de la información de asistencia

La ventana Ayuda muestra información sobre derechos de autor y la versión del producto SupportAssist, y proporciona acceso a información sobre Dell OpenManage Essentials y la asistencia técnica de Dell.

Para ver la información sobre asistencia para SupportAssist:

1. Mueva el puntero del mouse por el enlace **Ayuda** situado en la esquina superior derecha del panel de SupportAssist y, a continuación, haga clic en **Ayuda**.
Aparece la ventana **Ayuda**.
2. En la ventana **Ayuda** :
 - Lea la información general de producto y de derechos de autor.
 - Haga clic en los enlaces bajo **Actualizaciones e información adicional de Dell SupportAssist** para ver:
 - Puntos de inicio de asistencia técnica de Dell, foros comunitarios, blogs y mucho más
 - Manuales de producto de Dell para productos de hardware y software.
 - Haga clic bajo **Dell OpenManage Essentials (OME) Additional Information & Updates (Información adicional y actualizaciones de Dell OpenManage Essentials [OME])** para ver las preguntas más frecuentes, actualizaciones, vídeos, etc. de Dell OpenManage Essentials.
3. Haga clic en **Cerrar** para volver al panel de SupportAssist.

Acceso a la ayuda contextual

La ayuda contextual proporciona información sobre las funciones y tareas que se aplican a la vista actual del panel. Una vez que invoque la ayuda contextual, puede explorar o buscar a través de todo el sistema de ayuda de SupportAssist.

Para acceder a la ayuda contextual, haga clic en el  ícono que aparece en el panel. La ayuda contextual aparece en una ventana nueva del explorador.


Solución de problemas

Las siguientes secciones describen los procedimientos que puede utilizar para solucionar los problemas de Dell SupportAssist

Instalación de SupportAssist

La instalación de SupportAssist requiere privilegios altos de la Autenticación de usuarios (UAC) de Microsoft, y puede fallar si intenta realizar la instalación haciendo doble clic en el instalador ejecutable. Si esto ocurre, instale SupportAssist de la siguiente manera:

1. Haga clic con el botón derecho del mouse en el instalador ejecutable.
2. Seleccione **Run as administrator (Ejecutar como administrador)**.

 **NOTA:** La instalación de SupportAssist requiere permitir a Dell guardar cierta Información de identificación personal (PII), como su información de contacto y credenciales de administrador locales, entre otra. La instalación de SupportAssist no puede realizarse a menos que permita que Dell guarde su PII.

Problema de registro

El **Asistente de configuración de SupportAssist** le guiará durante el registro de SupportAssist. Si el registro se ha realizado correctamente:

- Se envía un correo electrónico de confirmación de registro a su contacto principal.
- El valor de **Id. de registro** se muestra en la ventana **Ayuda** → **Acerca de** de SupportAssist.

El problema de registro ocurre si la aplicación SupportAssist tiene problemas para comunicarse con el servidor SupportAssist alojado por Dell. Para resolver los problemas de comunicación, consulte [Cómo asegurar una comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist y el servidor SupportAssist.](#)

Cómo asegurar una comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist y el servidor SupportAssist

La aplicación SupportAssist instalada en el servidor de administración debe poder comunicarse con el servidor SupportAssist alojado por Dell para:

- Crear automáticamente un caso de asistencia si hay un problema con un dispositivo en su entorno.
- Cargar la recopilación de registro del sistema generada a Dell.


Para asegurarse de que la aplicación SupportAssist se pueda comunicar correctamente con el servidor SupportAssist:

- El servidor de administración en el que está instalada la aplicación SupportAssist debe poder conectarse a los siguientes destinos:
 - <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase>: extremo para el servidor SupportAssist. En el servidor de administración, compruebe si se puede acceder a la ubicación siguiente utilizando el explorador de web: <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl>.
 - <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/>: el servidor de carga de archivos donde se cargan los resultados de la prueba de diagnóstico.
 - Compruebe si el puerto 443 está abierto en el servidor de administración para <https://ddldropbox.us.dell.com> y <https://ftp.dell.com>. Puede utilizar un cliente Telnet para probar la conexión. Por ejemplo, utilice el siguiente comando: `ddldropbox.us.dell.com 443`.
 - <https://ftp.dell.com/>: para la nueva información de versión de SupportAssist. En el servidor de administración, compruebe si se puede acceder a la ubicación siguiente utilizando el explorador de web: <https://ftp.dell.com/>.
- Compruebe si el certificado de servidor en <https://ddldropbox.us.dell.com> es válido. Para obtener más información, ver [Comprobación del certificado de servidor](#).
- Compruebe si la configuración de la red en el servidor de administración es correcta.
- Si el servidor de administración en el que está instalado SupportAssist se conecta a Internet a través de un servidor proxy, configure los valores del servidor proxy en SupportAssist. Consulte el apartado [Configuración de los valores del servidor proxy](#).

Si continúa el problema de comunicación, póngase en contacto con su administrador de red para obtener más asistencia.

Comprobación del certificado de servidor

Para comprobar el certificado del servidor en **ddldropbox.us.dell.com**:

1. Abra <https://ddldropbox.us.dell.com> en un explorador de web.
Puede que aparezca un error de **404: archivo o directorio no encontrado**.
2. En la barra de direcciones, haga clic en el icono **Informe de seguridad**  y, a continuación, haga clic en **Ver certificados**.
Aparece **Certificado**.
3. En la pestaña **General**, compruebe si el certificado muestra una fecha válida.
4. Haga clic en la pestaña **Ruta de certificación**, y compruebe si el certificado raíz de **GTE CyberTrust Global** está en la lista.

Comprobación de la instalación de los componentes de la recopilación

SupportAssist utiliza los siguientes componentes de la recopilación para generar la recopilación de registros del sistema de los dispositivos admitidos en un entorno:

- Dell System E-Support Tool (DSET)
- Dell Lasso

Los componentes de recopilación se descargan e instalan automáticamente en segundo plano después de la instalación de SupportAssist. Para generar la recopilación del registro del sistema satisfactoriamente, los componentes de la recopilación deben ser de una versión compatible con SupportAssist.

Para comprobar si hay una versión compatible del componente de recopilación instalado:

1. Desplácese hasta el **Panel de control**.
2. Haga clic en **Programas** → **Programas y características**.
Aparecerá la ventana **Desinstalar o cambiar un programa**.
3. En la lista de las aplicaciones instaladas, compruebe si la versión compatible de DSET y Lasso están instaladas.



NOTA: Para obtener más información sobre la versión de DSET y Lasso compatible con SupportAssist, consulte la *Dell SupportAssist Support Matrix (Matriz de compatibilidad Dell SupportAssist)* en Dell.com/ServiceabilityTools.

Inicio de SupportAssist

Si al iniciar SupportAssist se produce el `Problem starting the Dell SupportAssist Service` (Problema al iniciar el Servicio Dell SupportAssist) con error:

- There may be a Microsoft Windows registry configuration problem with the SupportAssist Windows service. To resolve this issue, uninstall and then reinstall SupportAssist. (Puede haber un problema de configuración de registro de Microsoft Windows con el servicio de Windows de SupportAssist. Para resolver el problema, desinstale y vuelva a instalar SupportAssist).
- El panel de SupportAssist requiere algunos DLL instalados en OpenManage Essentials. El instalador de SupportAssist comprueba si OpenManage Essentials está instalado y, a continuación, comprueba la versión de OpenManage Essentials. Si los DLL se quitan manualmente, aparecerá el siguiente error durante la instalación:

```
Error 1920. Service Dell SupportAssist Service (PhomePluginWindowsService) failed to start.
```

Si esto sucede:

- Compruebe si tiene suficientes privilegios para iniciar los servicios del sistema.
- Compruebe el archivo `log-file.txt` en el directorio de registros, (normalmente, `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs`) para ver qué componentes no han podido cargarse.

Servicios

- La aplicación SupportAssist instalada en el servidor de administración puede que no se conecte inicialmente al servidor SupportAssist alojado por Dell si su red requiere pasar tráfico del explorador web a través de un servidor proxy. Si esto sucede:
 - Puede aparecer un cuadro de diálogo pidiéndole que configure los valores de proxy. Proporcione la información necesaria en los campos adecuados para la conexión al servidor de SupportAssist a través de su servidor proxy.
 - Configure los valores del servidor proxy en SupportAssist. Consulte [Configuración de los valores del servidor proxy](#).
 - Después de configurar los valores del servidor proxy, compruebe que la aplicación SupportAssist puede conectarse con el servidor SupportAssist a través del servidor proxy al realizar la prueba de conectividad. Consulte [Realización de la prueba de conectividad](#).

- Si parece que la aplicación del panel de SupportAssist no se conecta al servidor de SupportAssist o su comportamiento no es apropiado, asegúrese de que se esté ejecutando el servicio SupportAssist de Windows:
 1. Haga clic en **Inicio** → **Ejecutar**.
Se muestra el cuadro de diálogo **Ejecutar**.
 2. Escriba `services.msc` y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
Se muestra la Microsoft Management Console (MMC) de **Servicios**.
 3. Compruebe si el **Servicio Dell SupportAssist** muestra el estado **En ejecución**.
 4. Si el servicio no se está ejecutando, inicie el servicio haciendo clic con el botón derecho del mouse en **Servicio Dell SupportAssist** → **Inicio**.
 5. Si el servicio no se inicia o no puede iniciarse, abra el archivo de registro más reciente (**log-file.txt**) y, a continuación, busque texto que tenga la marca de tiempo del momento en el que trató de iniciar el servicio. El archivo de registro puede contener un mensaje indicando los errores de inicio del panel y un posible diagnóstico de problemas.
 6. Para comprobar que la aplicación SupportAssist puede conectarse al servidor SupportAssist alojado por Dell, realice la prueba de conectividad. Consulte [Realización de la prueba de conectividad](#).
 - Si el servidor responde, aparece un mensaje de ejecución satisfactoria en el panel. De lo contrario, es posible que el servidor no esté operativo. Si esto ocurre, revise el archivo **log-file.txt**, situado normalmente en **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs** para ver los detalles. Si no hay detalles distinguibles en el archivo de registro y no se puede acceder al servidor, póngase en contacto con la asistencia técnica de Dell.
 - Si la comunicación tiene éxito, pero no se producen actualizaciones de datos, es posible que el panel se esté identificando con una Id. que el servidor desconozca. Si sucede esto, busque en el archivo de registro **log-file.txt**, normalmente ubicado en **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs** para encontrar detalles. El archivo de registro puede contener un mensaje que diga que no se ha reconocido el panel. Si el servidor de SupportAssist no reconoce el panel, desinstale y vuelva a instalar SupportAssist.


El panel de SupportAssist se registrará como un cliente nuevo, de forma que el servidor de SupportAssist pueda reconocerlo.

Error de recopilación

Si recibe una notificación por correo electrónico de SupportAssist donde se indica un problema de recopilación con un dispositivo específico y el **Estado** del dispositivo muestra:  **Error**:

1. Haga clic en el enlace **Error** en la columna **Estado** para ver los posibles pasos para la resolución de problemas.
2. Compruebe si el dispositivo está conectado a la red.
3. Compruebe las credenciales que haya proporcionado para el dispositivo. Debe proporcionar las credenciales de administrador en la página **Configuración** → **Registros del sistema**. Para obtener más información, consulte [Configuración de las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#) y [Edición de las credenciales del dispositivo](#).

Error de carga de recopilación

Si recibe una notificación por correo electrónico de SupportAssist donde se indica un problema al cargar la recopilación para un dispositivo específico y el dispositivo muestra el **Estado**:  **Error**:

1. Haga clic en el enlace **Error** en la columna **Estado** para ver los posibles pasos para la resolución de problemas.
2. Compruebe si el servidor de administración en el que está instalado el SupportAssist puede conectarse a Internet.
3. Si el servidor de administración en el que se ha instalado SupportAssist se conecta a Internet a través de un servidor proxy, asegúrese de configurar los valores del proxy en SupportAssist. Para obtener más información, consulte [Configuración de los valores del servidor proxy](#).
4. Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que sea satisfactoria. Para obtener más información, consulte [Realización de la prueba de conectividad](#).
5. Compruebe si la aplicación SupportAssist puede comunicarse con el servidor SupportAssist correctamente. Consulte [Cómo asegurar la comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist y el servidor SupportAssist](#).

Después de resolver el problema, cargue manualmente una nueva recopilación para el dispositivo en Dell. Para obtener más información, consulte [Envío de registros del sistema de forma manual](#).

Seguridad

- No se puede acceder a la ficha **Settings (Configuración)** y el enlace **Connectivity Test (Prueba de conectividad)** está deshabilitado. Al hacer clic en la ficha **Settings (Configuración)**, aparecerá un cuadro de diálogo con el siguiente mensaje: `Access Denied. You must be logged in as a member of the Dell OpenManage Essentials Administrators or Power Users group to access this content.`
- Los enlaces **Edit Device Credentials (Editar credenciales del dispositivo)** y **Send System Logs (Enviar registros del sistema)** permanecen deshabilitados incluso después de haber seleccionado un dispositivo en el **Device Inventory (Inventario de dispositivos)**.

Si sucede esto, asegúrese de haber iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

Solución de problemas de error de conexión de SSL


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.

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 **GTE CyberTrust Global Root** no aparece, debe instalar los certificados necesarios. Consulte [Exportación del certificado raíz](#) e [Instalación del certificado raíz](#).

Exportación del certificado raíz

Puede realizar los pasos que se indican a continuación para exportar el certificado raíz de **Dell.com**.

1. En Internet Explorer, vaya a <https://dell.com>.
2. Si aparece la página **Error de certificado: Exploración bloqueada**, haga clic en **Vaya a este sitio web (no recomendado)**.
3. En la solicitud **¿Desea ver el contenido de la página web que se entregó de forma segura?**, haga clic en **Sí**.
4. En la barra de direcciones, haga clic en el icono **Informe de seguridad** .
5. Haga clic en **Ver certificados**.
Aparece la ventana **Certificado**.
6. Haga clic en **Detalles**.
7. Haga clic en **Copiar a archivo**.
Aparece el **Asistente para exportación de certificados**.
8. Haga clic en **Siguiente**.
9. En la página **Formato de archivo de exportación**, haga clic en **Siguiente**.
10. En la página **Archivo para exportar**, haga clic en **Examinar**.
Aparece la ventana **Guardar como**.
11. Navegue a la ubicación en la que desee guardar el archivo del certificado.
12. Escriba un nombre de archivo y haga clic en **Guardar**.
13. En la página **Formato de archivo de exportación**, haga clic en **Siguiente**.
14. Haga clic en **Finalizar**.
Aparece el estado de la exportación.
15. Haga clic en **Aceptar**.

Instalación del certificado raíz

Puede realizar los siguientes pasos para instalar el certificado raíz en el servidor en el que está instalado SupportAssist.

- Asegúrese de haber iniciado sesión en la cuenta del usuario con la que se instaló SupportAssist.
- Asegúrese de tener privilegios de administrador.
- Asegúrese de que el servicio SupportAssist se está ejecutando.
- Asegúrese de que ha exportado el archivo del certificado. Ver [Exportación del certificado raíz](#).

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

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

1. En el servidor en el que está instalado SupportAssist, 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 **ArchivoAgregar 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.

Contrato de servicio

La columna **Contrato de servicios** en el informe **Lista de casos**, puede mostrar un icono de aviso o `Unknown` (Desconocido). Consulte las siguientes secciones para obtener más información sobre estos mensajes.

Aviso de contrato de servicios

Puede que aparezca un icono de aviso en la columna **Contrato de servicios** de algunos casos si el dispositivo asociado no está bajo un contrato de servicios Dell o si el contrato de servicio ha caducado.

Si cualquier caso muestra un icono de aviso en la columna **Contrato de servicios**:

1. Desplace el puntero sobre el icono de aviso para mostrar la información sobre herramientas.
2. Haga clic en el enlace de Dell Support que se muestra en la información sobre herramientas para abrir la página de información del contrato de servicios.

Allí puede obtener información actual sobre los contratos de servicios para sus dispositivos Dell, obtener nuevos contratos de servicios y más.

El tipo de contrato de servicios es desconocido

La columna **Contrato de servicios** en el informe **Lista de casos** muestra `unknown` (desconocido) para todos los casos de asistencia existentes.

Este problema ocurre cuando actualiza SupportAssist. Una vez recibida la alerta del dispositivo, la columna **Service Contract (Contrato de servicios)** se actualiza con el tipo de contrato de servicio adecuado.

Avisos sobre la Etiqueta de servicio

En raras ocasiones, puede que algunos casos muestren un aviso no válido de la etiqueta de servicio de Dell.



Para resolver avisos de etiquetas de servicio:

1. Identifique la etiqueta de servicio para su dispositivo.
2. Póngase en contacto con el soporte técnico de Dell. Ver [Cómo ponerse en contacto con Dell](#).

Interfaz para el usuario de Dell SupportAssist

La esquina superior derecha del área de la cabecera de SupportAssist muestra los enlaces que puede utilizar para navegar por la interfaz. En la siguiente tabla se describen los enlaces que se muestran.


Tabla 3. Enlaces del encabezado de SupportAssist

Enlace	Descripción
Comunidad SupportAssist	Abre el sitio web del grupo de usuarios de SupportAssist en una nueva ventana de exploración.
Ayuda	Mueva el puntero del mouse por el enlace para mostrar el menú desplegable que proporciona las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda: abre la ventana Ayuda que proporciona los enlaces a los manuales del producto y al servicio de asistencia técnica de Dell. • Acerca de: abre la ventana Acerca de que proporciona información sobre la versión de SupportAssist, la información de copyright, y también notifica si se encuentra disponible una versión más reciente de SupportAssist.
Nombre de usuario	Muestra el nombre de usuario que ha iniciado sesión recientemente. Mueva el puntero del mouse sobre el enlace <i>nombre de usuario</i> para presentar un mensaje desplegable que contiene un enlace a la página Prueba de conectividad .
 Actualización disponible	Se muestran las siguientes situaciones en el área de encabezado SupportAssist: <ul style="list-style-type: none"> • Si se produjera un error durante la actualización de SupportAssist. • Si la opción Configuración → Preferencias → Habilitar actualización automática no estuviera seleccionada, y cancelara la notificación Actualización SupportAssist que aparece. <p>Puede hacer clic en el enlace para descargar e instalar la actualización SupportAssist.</p> <p> NOTA: El enlace Actualización disponible es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.</p>

El panel de SupportAssist muestra las siguientes pestañas que le permiten ver los casos de asistencia, los dispositivos supervisados y las opciones de configuración:

- **Casos**: muestra los casos de asistencia abiertos.
- **Dispositivos**: muestra las siguientes pestañas:
 - **Inventario**: muestra los dispositivos admitidos que se detectan en OpenManage Essentials.

- **Grupos:** muestra los grupos de dispositivos que ha creado.
- **Configuración:** muestra las opciones de configuración para definir las credenciales del dispositivo predeterminado, los valores de proxy, las preferencias, la información de contacto, las credenciales del sistema y los valores de SMTP.

 **NOTA:** La pestaña **Configuración** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

Conceptos relacionados

- [Lista de casos](#)
- [Inventario de dispositivos](#)
- [Agrupación de dispositivos \(opcional\)](#)
- [Configuración](#)
- [Prueba de conectividad](#)
- [Actualización automática](#)

Lista de casos

La **Lista de casos** es la vista predeterminada de SupportAssist.

En la siguiente tabla se describe la información de casos de asistencia generada automáticamente para los dispositivos Dell admitidos en su entorno, tal y como aparece en la página **Lista de casos** .

Tabla 4. Lista de casos

Columna	Descripción
Estado del caso	Muestra el estado actual del caso de asistencia. El estado de un caso puede ser: <ul style="list-style-type: none"> • Abierto: el servicio de asistencia técnica de Dell ha abierto el caso enviado. • En curso: el servicio de asistencia técnica de Dell está en estos momentos atendiendo al caso. • Aplazado por el cliente: el servicio de asistencia técnica de Dell ha aplazado el caso a petición suya. • Enviado: SupportAssist ha enviado el caso. • No hay caso: no hay ningún caso para este dispositivo. • Reabierto: este caso ya se había cerrado y se ha vuelto a abrir.
Número de caso	Muestra el identificador numérico asignado al caso de asistencia.
Título del caso	Muestra el nombre del caso, que identifica: <ul style="list-style-type: none"> • El método de generación de casos • Modelo de dispositivo • El sistema operativo del dispositivo • La Id. de la alerta, si se encuentra disponible • La descripción de la alerta, si se encuentra disponible • Estado de la garantía • Descripción de la resolución
Contrato de servicio	Muestra el nivel de contrato de servicios de Dell por el que está cubierto el dispositivo. La columna del contrato de servicios puede indicar:

Columna	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocido: SupportAssist no puede determinar el contrato de servicios. • Etiqueta de servicio no válida: la etiqueta de servicio del dispositivo no es válida. • Ningún contrato de servicio: este dispositivo no está cubierto por un contrato de servicios de Dell . • Contrato de servicios caducado: el contrato de servicios del dispositivo ha caducado. • Asistencia básica: este dispositivo está cubierto por un contrato de servicios de hardware básico de Dell. • ProSupport : este dispositivo está cubierto por un contrato de servicios de Dell ProSupport. • ProSupport Plus: este dispositivo está cubierto por un contrato de servicios de Dell ProSupport Plus.
Tipo de dispositivo	<p>Muestra el tipo de dispositivo detectado por OpenManage Essentials:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivo de almacenamiento PowerVault: el dispositivo es una matriz de almacenamiento de Dell PowerVault MD Series. • Servidor PowerVault: el dispositivo es un dispositivo Dell PowerVault NX Network Attached Storage (NAS). • Almacenamiento EqualLogic: el dispositivo es una matriz de almacenamiento Dell EqualLogic. • Dispositivo de servidor PowerEdge: el dispositivo es un dispositivo Dell PowerEdge, PowerEdge VRTX, iDRAC o CMC. • PowerEdge Direct Attached Storage: el dispositivo es un dispositivo de PowerVault MD o NX Direct Attached Storage (DAS). • Dell Networking: el dispositivo es un conmutador de Dell Networking.
Etiqueta de servicio	Muestra un identificador único y alfanumérico que permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo Dell.
Fecha de apertura	Muestra la fecha y la hora del momento en el que se abrió el caso de asistencia.

Inventario de dispositivos







La página **Inventario de dispositivos** muestra los dispositivos compatibles detectados en OpenManage Essentials. El inventario de dispositivos muestra la lista de dispositivos como un grupo.



Si no se crea ningún grupo de dispositivos, bajo los encabezados de las columnas, el inventario de dispositivos muestra **Dispositivos sin agrupar** y la lista de dispositivos.

Si se crean los grupos de dispositivos, para cada grupo de dispositivos, el inventario del dispositivo muestra **<Nombre de grupo de dispositivos> (Total de dispositivos: n)** y la lista de los dispositivos en el grupo. Los dispositivos que no estén agrupados se muestran debajo de los grupos de dispositivos existentes.

La siguiente tabla describe la información de inventario automáticamente generada para sus dispositivos Dell compatibles, tal como aparece en la página **Inventario de dispositivos**.

Tabla 5. Inventario de dispositivos

Campo	Descripción
Editar credenciales	Seleccione un dispositivo y haga clic en Editar credenciales para editar las credenciales del dispositivo seleccionado.
Enviar registros del sistema	Seleccione un dispositivo y haga clic en Enviar registros del sistema para generar una recopilación de registros del sistema desde el dispositivo seleccionado y cargarlos a Dell.
Nombre	Muestra el nombre de NetBIOS del dispositivo detectado por OpenManage Essentials.
Tipo	<p>Muestra el tipo de dispositivo detectado por OpenManage Essentials:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivo de almacenamiento PowerVault: el dispositivo es una matriz de almacenamiento de Dell PowerVault MD Series. • Servidor PowerVault: el dispositivo es un dispositivo Dell PowerVault NX Network Attached Storage (NAS). • Almacenamiento EqualLogic: el dispositivo es una matriz de almacenamiento Dell EqualLogic. • Dispositivo de servidor PowerEdge: el dispositivo es un dispositivo Dell PowerEdge, PowerEdge VRTX, iDRAC o CMC. • PowerEdge Direct Attached Storage: el dispositivo es un dispositivo de PowerVault MD o NX Direct Attached Storage (DAS). • Dell Networking: el dispositivo es un conmutador de Dell Networking.
Etiqueta de servicio	Muestra un identificador único y alfanumérico que permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo Dell.
Estado	<p>Muestra el estado de la instalación de los componentes de la recopilación, la configuración de dispositivos o la recopilación de registros del sistema. El estado puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> •  Instalación del componente de la recopilación: la instalación o actualización del componente de la recopilación está en curso. •  Recopilación en curso: el componente de la recopilación se está ejecutando en el dispositivo. •  Recopilación cargada: la recopilación de registros del sistema se ha cargado en Dell. •  Dispositivo configurado: el dispositivo se ha configurado correctamente para la supervisión mediante SupportAssist. •  No se admite el componente de la recopilación: el componente de la recopilación no se admite en el dispositivo. •  Desconocido: el estado desconocido aparece en cualquiera de los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> – El dispositivo está configurado, pero la conectividad y capacidad de recopilación del dispositivo debe verificarse. – Se ha producido un problema desconocido al verificar el estado del dispositivo.

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> – El estado del dispositivo no se pudo verificar dentro del límite de tiempo predefinido. •  Error: el estado de error se muestra en cualquiera de los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> – La instalación del componente de recopilación no se ha realizado correctamente. – El componente de la recopilación no se ha instalado. – SupportAssist no pudo acceder a la información sobre casos de asistencia para el dispositivo. – El servicio de casos de asistencia alojado por Dell no está actualmente disponible. – El componente de la recopilación había comenzado, pero no se pudo ejecutar en el dispositivo. – La recopilación de registros del sistema no se ha cargado correctamente en Dell. – El dispositivo o las credenciales de tipo de dispositivo no se han configurado. – El dispositivo no se ha configurado correctamente. Es posible que exista un problema con la conectividad o las credenciales configuradas. <p> NOTA: Se muestra el estado de error como un enlace en el que puede hacer clic para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución.</p>

Tareas relacionadas

[Edición de las credenciales de dispositivo](#)

[Envío manual de los registros del sistema](#)

[Agrupación de dispositivos \(opcional\)](#)

[Apéndice de código de error](#)

Grupos de dispositivos

La página **Grupos de dispositivos**, permite crear y administrar grupos de dispositivos.

En la siguiente tabla se proporciona información sobre los campos que se muestran en la página **Grupos de dispositivos**.

Tabla 6. Grupos de dispositivos

Campo	Descripción
Crear grupo	Haga clic en esta opción para crear un grupo de dispositivos.
Seleccionar acciones de grupos	<p>Muestra las acciones que puede realizar en los grupos de dispositivos. A continuación se presentan las acciones que puede seleccionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar dispositivos: muestra la ventana Administrar dispositivos que le permite agregar o quitar dispositivos de un grupo de dispositivos. • Administrar credenciales: muestra la ventana Administrar credenciales que le permite proporcionar las credenciales para los tipos de dispositivos incluidos en un grupo de dispositivos. • Administrar contactos: muestra la ventana Administrar contactos que le permite proporcionar la información de contacto y del envío de piezas para cada tipo de dispositivo incluido en un grupo de dispositivos.

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> • Editar/eliminar grupo: muestra una ventana que le permite editar los detalles del grupo o eliminar un grupo de dispositivos.
Nombre	Muestra el nombre del grupo de dispositivos y el número total de dispositivos en el grupo de dispositivos.
Descripción	Muestra la descripción proporcionada para el grupo de dispositivos.

Referencias relacionadas

[Visualización de grupos de dispositivos](#)

[Creación de un grupo de dispositivos](#)

Administrar dispositivos

La ventana **Administrar dispositivos** permite agregar o quitar dispositivos de un grupo de dispositivos.

En la ventana **Administrar dispositivos**:

- El panel **Dispositivos no agrupados** muestra todos los dispositivos que no están incluidos en ninguno de los grupos de dispositivos.
- El panel **Dispositivos en el grupo actual** muestra los dispositivos que están incluidos en el grupo actual del dispositivo.

La siguiente tabla proporciona información sobre los campos que se muestran en la ventana **Administrar dispositivos**.

Tabla 7. Administrar dispositivos

Campo	Descripción
Nombre	Muestra el nombre de NetBIOS del dispositivo descubierto por OpenManage Essentials.
Tipo	<p>Muestra el tipo de dispositivo detectado por OpenManage Essentials:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivo de almacenamiento PowerVault: el dispositivo es una matriz de almacenamiento de Dell PowerVault MD Series. • Servidor PowerVault: el dispositivo es un dispositivo Dell PowerVault NX Network Attached Storage (NAS). • Almacenamiento EqualLogic: el dispositivo es una matriz de almacenamiento Dell EqualLogic. • Dispositivo de servidor PowerEdge: el dispositivo es un dispositivo Dell PowerEdge, PowerEdge VRTX, iDRAC o CMC. • PowerEdge Direct Attached Storage: el dispositivo es un dispositivo de PowerVault MD o NX Direct Attached Storage (DAS). • Dell Networking: el dispositivo es un conmutador de Dell Networking.
Etiqueta de servicio	Muestra un identificador alfanumérico único que permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo Dell.
Guardar	Haga clic en esta opción para guardar los cambios que ha realizado.
Cancelar	Haga clic en esta opción para descartar los cambios que ha realizado.

Referencias relacionadas



[Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos](#)

Administrar credenciales


La ventana **Administrar credenciales** le permite proporcionar las credenciales para los tipos de dispositivo incluidos en un grupo de dispositivos.

El panel izquierdo de la ventana **Administrar credenciales** muestra los tipos de dispositivos, y el panel de la derecha le permite proporcionar las credenciales. La siguiente tabla proporciona información sobre los campos que se muestran en la sección **Credenciales**.

Tabla 8. Administrar credenciales

Campo	Descripción
Nombre de usuario	Le permite ver o editar el nombre de usuario de un tipo de dispositivo.
Contraseña	Le permite editar la contraseña de un tipo de dispositivo en formato enmascarado.
Habilitar contraseña  NOTA: El campo Habilitar contraseña solamente se muestra cuando el tipo de dispositivo es Conmutador - Dell Networking .	Le permite editar la contraseña de habilitación en formato enmascarado.
Cadena de comunidad  NOTA: El campo Cadena de comunidad solamente se muestra cuando el tipo de dispositivo es Almacenamiento - EqualLogic .	Le permite editar la cadena de comunidad en formato enmascarado.
Guardar	Haga clic para guardar las credenciales.
Siguiente	Haga clic para ir hasta el siguiente tipo de dispositivo que se muestra en el panel izquierdo.

Campo	Descripción
Cerrar	Haga clic para cerrar la ventana Administrar credenciales .

 **NOTA:** SupportAssist no requiere las credenciales para los registros del sistema de recopilación desde los arreglos de almacenamiento Dell PowerVault MD series.

Referencias relacionadas

[Administración de credenciales de un grupo de dispositivos](#)

Administrar contactos

La ventana **Administrar contactos** le permite proporcionar la información de contacto y envío de piezas para un grupo de dispositivos.

La siguiente tabla proporciona información sobre los campos que se muestran en la ventana **Administrar contactos**.

Tabla 9. Administrar contactos

Campo	Descripción
Usar predeterminado	Seleccione esta opción para usar la información de contacto que ya está disponible en la página Configuración → Información de contacto .
Principal	Seleccione esta opción para proporcionar los detalles del contacto principal.
Secundario	Seleccione esta opción para proporcionar los detalles del contacto secundario.
Nombre	Le permite ver o editar el nombre del contacto primario y secundario.
Apellido	Le permite ver o editar el apellido del contacto primario y secundario.
Número de teléfono	Le permite ver o editar el número de teléfono del contacto primario y secundario.
Número de teléfono alternativo	Le permite ver o editar el número de teléfono alternativo del contacto primario y secundario.
Dirección de correo electrónico	Le permite ver o editar la dirección de correo electrónico del contacto primario o secundario.
Método preferido de contacto	Le permite seleccionar el método de contacto preferido. Las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> • Phone (Teléfono) • Email
Horas de contacto preferidas	Le permite ver o editar las horas en las que prefiere que el servicio de asistencia técnica de Dell se ponga en contacto con su contacto principal o secundario en el caso de que haya problemas con los dispositivos supervisados.
Zona horaria	Permite seleccionar la zona horaria del contacto principal o secundario.
Envío de piezas (opcional)	
Address (Dirección)	Le permite ver o editar la dirección a la que debe enviarse una pieza de repuesto.

Campo	Descripción
Ciudad/Localidad	
Country (País)	
Estado/Provincia/Región	
Código postal	

Referencias relacionadas

[Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos](#)

Editar/eliminar grupo

La ventana **Editar/Eliminar grupo** le permite editar los detalles del grupo de dispositivos o eliminar un grupo de dispositivos.

En la siguiente tabla se proporciona información sobre los campos que se muestran en la ventana **Editar/eliminar grupo**.

Tabla 10. Editar/eliminar grupo

Campo	Descripción
Nombre	Le permite ver o editar el nombre del grupo de dispositivos.
Descripción	Le permite ver o editar la descripción del grupo de dispositivos.
Actualizar	Haga clic en esta opción para guardar la información editada del grupo de dispositivos.
Eliminar	Haga clic en esta opción para eliminar el grupo de dispositivos.
Cancelar	Haga clic en esta opción para descartar los cambios que ha realizado.

Referencias relacionadas

[Edición de detalles de grupos de dispositivos](#)

[Eliminación de un grupo de dispositivos](#)

Configuración

La ficha **Configuración** le permite configurar SupportAssist. De manera predefinida, se muestra la página **Registros del sistema** cuando se abre la ficha **Configuración**. La pestaña **Configuración** incluye las siguientes páginas:

- **Registros del sistema**
- **Configuración de proxy**
- **Preferencias**
- **Información de contacto**
- **Credenciales del sistema**
- **Configuración SMTP**

Referencias relacionadas

[Registros del sistema](#)

- [Configuración de proxy](#)
- [Preferencias](#)
- [Información de contacto](#)
- [Credenciales del sistema](#)
- [Configuración SMTP](#)

Registros del sistema



La página **Registros del sistema** le permite:


- Editar las credenciales necesarias para la recopilación de registros del sistema desde dispositivos admitidos
- Programar recopilaciones de registro del sistema

La siguiente tabla proporciona información sobre los campos que se muestran en **Editar credenciales del dispositivo**.


Tabla 11. Registros del sistema

Campo	Descripción
Tipo de dispositivo	<p>Seleccione el tipo de dispositivo. Las opciones disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servidor • Almacenamiento • Switch
Tipo de credencial	<p>Seleccione el dispositivo específico para el que desea proporcionar las credenciales. Las opciones que se muestran dependen del Tipo de dispositivo que ha seleccionado.</p> <p>Las opciones disponibles para el Servidor son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows • Linux • ESX/ESXi • iDRAC • CMC <p>Las opciones disponibles para el Almacenamiento son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EqualLogic • MD Series <p>La opción disponible para Conmutador es Dell Networking.</p>
Nombre de usuario	Le permite ver o editar el nombre de usuario.
Contraseña	Le permite proporcionar o editar la contraseña en formato enmascarado.
Habilitar contraseña	Le permite editar la contraseña de habilitación en formato enmascarado.

Campo	Descripción
<p> NOTA: El campo Habilitar contraseña solamente se muestra cuando el Tipo de dispositivo seleccionado es Conmutador.</p>	
<p>Cadena de comunidad</p> <p> NOTA: El campo Cadena de comunidad solamente se muestra cuando el Tipo de dispositivo seleccionado es Almacenamiento y el Tipo de credencial seleccionado es EqualLogic.</p>	<p>Le permite editar la cadena de comunidad en formato enmascarado.</p>
<p>Sobrescribir las credenciales de dispositivo específico con las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas para todos los dispositivos que pertenecen al tipo de dispositivo actual y al tipo de credencial.</p>	<p>Le permite sobrescribir las credenciales de dispositivo específico que anteriormente configuró para algunos dispositivos, con las Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas. Solamente quedan afectados los dispositivos (del Tipo de dispositivo y Tipo de credencial seleccionados) que ha configurado con credenciales de dispositivo específico.</p>

 **NOTA:** Si el **Tipo de dispositivo** seleccionado es **Almacenamiento** y el **Tipo de credencial** seleccionado es **MD Series**, los campos **Nombre de usuario** y **Contraseña** no se muestran. Esto se debe a que el nombre de usuario y la contraseña no son necesarias para la recopilación de registros del sistema desde los arreglos de almacenamiento PowerVault MD Series.

La siguiente tabla proporciona la información sobre los campos que se muestran en **Programación de la recopilación de registros del sistema**.

 **NOTA:** Las opciones **Programa de recopilación de registros del sistema** están activadas solamente si la opción **Activar programación de recopilación de registros del sistema** está seleccionada en la página **Preferencias**.


 **NOTA:** Si no se ha seleccionado la opción **Habilitar la programación de la recopilación de registros del sistema** y sus dispositivos están cubiertos bajo el contrato de servicio Dell ProSupport Plus, no recibirá ninguna datos de informes acerca de sus dispositivos.

Tabla 12. Registros del sistema

Campo	Descripción
Frecuencia	Habilita la selección de la frecuencia a la que se van a recopilar los registros del sistema. Las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno • Semanalmente • Mensualmente
Especificar día y hora	Habilita la selección de día y hora cuando desea recopilar los registros del sistema. Si la Frecuencia se ha establecido en Semanalmente , las opciones disponibles son: semanas (1 o 2), día de la semana (Domingo), Lunes , Martes , Miércoles , Jueves , Viernes y Sábado), hora (en formato hh:mm) y de la mañana/de la tarde . Si la Frecuencia se ha establecido en Mensualmente , las opciones disponibles son: semana del mes (Primera , Segunda , Tercera , Cuarta y Última) día de la semana (Domingo , Lunes , Martes , Miércoles , Jueves , Viernes y Sábado), hora (en formato hh:mm), de la mañana/de la tarde y meses (1 o 3).
Fecha de inicio	Muestra la fecha y hora en la se recopilarán los registros del sistema próximamente.

Referencias relacionadas

[Configuración](#)

Tareas relacionadas

[Configuración de las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#)

[Programación de la recopilación periódica de registros del sistema](#)

[Sobrescribir las credenciales específicas del dispositivo con las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#)

Configuración de proxy

La página **Configuración de proxy** le permite configurar los parámetros del servidor proxy. La siguiente tabla proporciona información sobre los campos que se muestran en la página **Configuración de proxy**.

Tabla 13. Configuración de proxy

Campo	Descripción
Uso de la configuración de proxy	Seleccione esta opción para habilitar la configuración del servidor proxy.
Nombre o dirección del servidor proxy	Le permite ver o editar la dirección del servidor proxy o el nombre.
Número de puerto de proxy	Le permite ver o editar el número de puerto del servidor proxy.
Proxy requiere autenticación	Seleccione esta opción si el servidor proxy requiere autenticación.

Campo	Descripción
Nombre de usuario	Le permite ver o editar el nombre de usuario del servidor proxy.
Contraseña	Le permite ver o editar la contraseña del servidor proxy en formato enmascarado.
Confirmar la contraseña	Le permite volver a introducir la contraseña proporcionada en el campo Contraseña en formato enmascarado.

Referencias relacionadas

[Configuración](#)


Tareas relacionadas

[Configuración de los valores del servidor proxy](#)

Preferencias

La página **Preferencias** le permite configurar la **Actualización automática**, la **Configuración del correo electrónico**, la **Recopilación de asistencia** y el **Modo de mantenimiento**. La siguiente tabla proporciona información sobre los campos que se muestran en la página **Preferencias**.

Tabla 14. Preferencias

Campo	Descripción
Las actualizaciones automáticas	
Habilitar actualización automática	<p>Seleccione esta opción para descargar automáticamente e instalar la última versión de SupportAssist y las actualizaciones de los componentes de la recopilación, cuando se encuentren disponibles. La descarga y la instalación de las actualizaciones se realizan en segundo plano. Se muestra un mensaje si los problemas se producen durante el proceso de actualización.</p> <p> NOTA: Se recomienda seleccionar la opción Habilitar actualización automática, para asegurar que SupportAssist se encuentra actualizado con las últimas funciones y mejoras.</p>
Configuración de correo electrónico	
Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia	Seleccione esta opción para recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia.
Idioma de correo electrónico preferido	Seleccione el idioma preferido para las notificaciones de correo electrónico.
Recopilación de asistencia	

Campo	Descripción
Se inicia automáticamente una recopilación de registros cuando se genera un nuevo caso de asistencia	Seleccione esta opción para iniciar automáticamente la recopilación de registros del sistema cuando se genere un nuevo caso de asistencia.
Habilitar la programación de la recopilación de registros del sistema	Seleccione esta opción para habilitar la programación de la recopilación de registros del sistema. Para programar la recopilación de registros del sistema, configure la Programación de recopilación de registros del sistema en la pestaña Registros del sistema .
Enviar información de identificación de red a Dell	Seleccione esta opción para permitir el envío de información de identificación de red a Dell.
Modo de mantenimiento	
Suspender temporalmente la actividad de generación de casos (por ej., con fines de inactividad, solución de problemas externa, etc.)	Seleccione esta opción para establecer SupportAssist en modo de mantenimiento. Durante el modo de mantenimiento, no se abrió ningún caso nuevo de asistencia.

Referencias relacionadas

[Configuración](#)

Tareas relacionadas

[Habilitación de la actualización automática](#)

[Configuración de los parámetros de notificación de correo electrónico](#)

[Habilitación o deshabilitación de la recopilación automática de registros del sistema](#)

[Habilitación o deshabilitación de la programación de la recopilación de registros del sistema](#)

[Filtrado de la recopilación de registros del sistema](#)

[Establecimiento de SupportAssist en modo de mantenimiento](#)

Información de contacto

La página **Información de contacto** le permite ver y editar la información de contacto y la dirección para el envío de piezas. En la siguiente tabla se proporciona información sobre los campos que se muestran en la página **Información de contacto**.

Tabla 15. Información de contacto

Campo	Descripción
Nombre de la empresa	Le permite ver o editar el nombre de la compañía.
Principal	Seleccione esta opción para ver la información de contacto primaria.
Secundario	Seleccione esta opción para ver la información de contacto secundaria.
Nombre	Le permite ver o editar el nombre del contacto primario y secundario.
Apellido	Le permite ver o editar el apellido del contacto primario y secundario.

Campo	Descripción
Número de teléfono	Le permite ver o editar el número de teléfono del contacto primario y secundario.
Número de teléfono alternativo	Le permite ver o editar el número de teléfono alternativo del contacto primario y secundario.
Dirección de correo electrónico	Le permite ver o editar la dirección de correo electrónico del contacto primario y secundario.
Método preferido de contacto	<p>Seleccione el método de contacto preferido. Las opciones disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Correo electrónico
Horas de contacto preferidas	Le permite ver o editar las horas en las que prefiere que el servicio de asistencia técnica de Dell se ponga en contacto con su contacto principal o secundario en el caso de que haya problemas con los dispositivos supervisados.
Zona horaria	Seleccione la zona horaria del contacto principal o secundario.
Envío de piezas (opcional)	
Dirección Ciudad/Localidad País Estado/Provincia/Región Código postal	Le permite ver o editar la dirección a la que debe enviarse una pieza de repuesto.

Referencias relacionadas

[Configuración](#)

Tareas relacionadas

[Visualización y actualización de la información de contacto](#)


Credenciales del sistema


La página **Credenciales del sistema** le permite actualizar las credenciales necesarias para conectarse a OpenManage Essentials. SupportAssist utiliza las **Credenciales del sistema** para conectarse con OpenManage Essentials, para recuperar la información de la alerta y de los dispositivos.


En la siguiente tabla se proporciona información sobre los campos que se muestran en la página **Credenciales del sistema**.

Tabla 16. Credenciales del sistema

Campo	Descripción
Nombre de usuario	Le permite ver o editar el nombre de usuario necesarios para conectarse a OpenManage Essentials.

Campo	Descripción
	 NOTA: Si el servidor en el que está instalado SupportAssist es miembro de un dominio, el nombre de usuario debe proporcionarse con el formato dominio/nombre de usuario.
Contraseña	Le permite proporcionar o editar la contraseña necesaria para conectarse a OpenManage Essentials.

 **NOTA:** Las credenciales que proporcione deben ser de una cuenta de usuario que sea miembro del grupo Administradores esenciales de OpenManage, Usuarios principales o Administradores del sitio.

 **NOTA:** Si cambia las credenciales de la cuenta de usuario debido a los requisitos de la política de seguridad de su empresa o por cualquier otro motivo, asegúrese de que también actualiza las **Credenciales del sistema** en SupportAssist. También se recomienda que cree una cuenta de servicio con credenciales que no caduquen y que proporcione las credenciales de la cuenta de servicio.

Referencias relacionadas

[Configuración](#)

[Configuración de las credenciales del sistema](#)

Configuración SMTP

La página **Configuración de SMTP** le permite configurar SupportAssist para enviar las notificaciones por correo electrónico a través del servidor SMTP local. En la siguiente tabla se proporciona información sobre los campos que se muestran en la página **Configuración de SMTP**.

Tabla 17. Configuración SMTP

Campo	Descripción
Nombre del servidor SMTP/dirección IP	Le permite ver o editar el nombre del servidor SMTP o la dirección IP.
Número de puerto	Le permite ver o proporcionar el número de puerto del servidor.
Servidor SMTP requiere autenticación	Seleccione esta opción para proporcionar las credenciales necesarias para autenticar el servidor SMTP.
Nombre de usuario	Le permite ver o editar el nombre de usuario del servidor SMTP.
Contraseña	Le permite proporcionar o editar la contraseña del servidor SMTP con formato enmascarado.
Confirmar la contraseña	Le permite volver a introducir la contraseña proporcionada en el campo Contraseña en formato enmascarado.
Activar SSL	Seleccione esta opción para habilitar la comunicación de nivel de socket seguro (SSL).

Referencias relacionadas





[Configuración](#)

[Configuración de los valores para el servidor de correo electrónico SMTP local](#)

Prueba de conectividad

La página **Prueba de conectividad** permite probar la conectividad de SupportAssit respecto a los recursos de red dependientes. En la siguiente tabla se describen los campos que se muestran en la página **Prueba de conectividad**.

Tabla 18. Prueba de conectividad

Campo	Descripción
Casilla de verificación	Seleccione las casillas de verificación apropiadas para probar el estado de conectividad que desea comprobar.
Prueba	Muestra los recursos de red dependientes que puede probar. Las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none">• Internet• Servidor local SMTP• Servidor Dell FTP• Servidor de carga de Dell• Servicio de OpenManage Essentials• Servidor Dell SupportAssist
Descripción	Proporciona una descripción de la prueba.
Estado de la conectividad	Muestra un icono y un mensaje que indica el estado de conectividad. Los estados posibles son: <ul style="list-style-type: none"> En curso: la prueba de conectividad está en curso. Conectado: la prueba de conectividad es satisfactoria. Error: la prueba de conectividad no se ha realizado correctamente. NOTA: Se muestra el estado de error como un enlace en el que puede hacer clic para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución.
Última verificación	Muestra la fecha y la hora de la última verificación del estado de conectividad.
Prueba de conectividad	Haga clic en esta opción para probar la conectividad respecto a los recursos seleccionados.

Tareas relacionadas

[Realización de la prueba de conectividad](#)

Asistente de configuración


El **Asistente de configuración** le guía a través de la configuración y el registro de SupportAssist. Los campos que se muestran en las páginas del **Asistente de configuración** se describen en las siguientes secciones.

Bienvenido

La página **Bienvenido** le permite iniciar la instalación de SupportAssist. Haga clic en **Siguiente** para iniciar la configuración de SupportAssist.

Configuración de proxy

La página **Configuración de proxy** le permite configurar los valores del servidor proxy.

 **NOTA:** La página **Configuración de proxy** solo se muestra si el servidor en el que está instalado SupportAssist se conecta a Internet a través de un servidor proxy.

La siguiente tabla proporciona información sobre los campos que se muestran en la página **Configuración de proxy**.

Tabla 19. Configuración de proxy

Campo	Descripción
Uso de la configuración de proxy	Seleccione esta opción para habilitar la configuración del servidor proxy.
Nombre o dirección del servidor proxy	El nombre o dirección del servidor proxy.
Número de puerto de proxy	El número de puerto del servidor proxy.
Proxy requiere autenticación	Seleccione esta opción si el servidor proxy requiere autenticación.
Nombre de usuario	El nombre de usuario necesario para conectarse al servidor proxy.
Contraseña	La contraseña necesaria para conectarse al servidor proxy.
Parte posterior	Haga clic en esta opción para ir a la página Bienvenido .
Siguiente	Haga clic en esta opción para verificar la conectividad con el servidor proxy mediante los detalles proporcionados del proxy.

Registro

La página **Registro** le permite proporcionar su información de contacto principal y registrar SupportAssist.

La siguiente tabla proporciona información sobre los campos que se muestran en la página **Registro**.

Tabla 20. Registro

Campo	Descripción
Información de la empresa	
Nombre de la empresa	El nombre de la empresa.
País/Territorio	La ubicación de la empresa.
Información de contacto principal	
Nombre	El nombre del contacto principal.
Apellido	El apellido del contacto principal.
Número de teléfono	El número de teléfono del contacto principal.
Número de teléfono alternativo	El número de teléfono alternativo del contacto principal.
Dirección de correo electrónico	La dirección de correo electrónico a la que deben enviarse las notificaciones por correo electrónico de SupportAssist.
Preferencias	
Idioma de correo electrónico preferido	El idioma en el que desea recibir las notificaciones de correo electrónico de SupportAssist.
Parte posterior	Haga clic aquí para ir a la página Configuración de proxy o Bienvenido .
Siguiente	Haga clic en esta opción para registrar SupportAssist con la información de contacto proporcionada.


Credenciales del sistema



La página **Credenciales del sistema** le permite proporcionar las credenciales necesarias para conectarse a OpenManage Essentials. SupportAssist utiliza las **Credenciales del sistema** para conectarse con OpenManage Essentials para recuperar la información de las alertas y de los dispositivos.

En la siguiente tabla se proporciona información sobre los campos que se muestran en la página **Credenciales del sistema**.

Tabla 21. Credenciales del sistema

Campo	Descripción
Nombre de usuario	El nombre de usuario necesario para conectarse a OpenManage Essentials.

Campo	Descripción
	 NOTA: Si el servidor en el que está instalado SupportAssist es miembro de un dominio, el nombre de usuario debe proporcionarse con el formato dominio/nombre de usuario.
Contraseña	La contraseña necesaria para conectarse a OpenManage Essentials.
Parte posterior	Haga clic en esta opción para ir a la página Registro .
Siguiente	Haga clic en esta opción para verificar la conectividad con OpenManage Essentials mediante las credenciales proporcionadas.

-  **NOTA:** Las credenciales que proporcione deben ser de una cuenta de usuario que sea miembro del grupo Administradores esenciales de OpenManage, Usuarios principales o Administradores del sitio.
-  **NOTA:** Si cambia las credenciales de la cuenta de usuario debido a los requisitos de la política de seguridad de su empresa o por cualquier otro motivo, asegúrese de que también actualiza las **Credenciales del sistema** en SupportAssist. También se recomienda que cree una cuenta de servicio con credenciales que no caduquen y que proporcione las credenciales de la cuenta de servicio.

Resumen

La página **Resumen** del sistema le permite iniciar SupportAssist. Haga clic en **Finalizar** para cerrar el **Asistente de configuración de SupportAssist** y abrir la página **Lista de casos** de SupportAssist.

Recursos y documentos relacionados

Otros documentos que podrían ser de utilidad

Además de esta guía, puede consultar las siguientes guías disponibles en el sitio web de Dell Support:

- *Dell OpenManage Essentials Version 2.1 User's Guide (Guía del usuario de Dell OpenManage Essentials, versión 2.1)*
- *Dell SupportAssist Version 2.1 for Dell OpenManage Essentials Support Matrix (Matriz de compatibilidad de Dell SupportAssist versión 2.1 para Dell OpenManage Essentials)*
- *Dell SupportAssist Version 2.1 for Dell OpenManage Essentials Quick Start Guide (Guía de inicio rápido de Dell SupportAssist versión 2.1 para Dell OpenManage Essentials)*
- *Dell SupportAssist Version 2.1 for Dell OpenManage Essentials Release Notes (Notas de la versión de Dell SupportAssist versión 2.1 para Dell OpenManage Essentials)*
- *Dell System E-Support Tool User's Guide (Guía del usuario Dell System E-Support Tool)*
- *Dell Lasso User's Guide (Guía del usuario Dell Lasso)*
- *Supervisión de las matrices de almacenamiento de Dell EqualLogic mediante Dell SupportAssist*
- *Supervisión de los conmutadores de Dell Networking mediante Dell SupportAssist*
- *Supervisión de Dell PowerVault MD Series Storage Arrays mediante Dell SupportAssist*
- *Supervisión de iDRAC mediante Dell SupportAssist*
- *Administración de las credenciales de dispositivos de Windows en SupportAssist mediante la cuenta de servicio*

Comunidad SupportAssist

También puede encontrar los tutoriales en video, preguntas y respuestas entre usuarios, guías y demás información útil en la comunidad de los usuarios de SupportAssist, en Dell.com/SupportAssistGroup.

Servicio de consultoría remota de Dell

Puede utilizar su contrato de servicio de consultoría remota de Dell o hacer un pedido y programar una fecha con un experto en implementación de administración de sistemas para la instalación y configuración de OpenManage Essentials y SupportAssist, desde el principio hasta el fin. Para obtener más información, haga clic en el enlace en **Servicios de consultoría remota** en Dell.com/learn/enterprise-deployment-and-configuration.

Tareas relacionadas

[Acceso a documentos desde el sitio de asistencia de Dell](#)

[Cómo ponerse en contacto con Dell](#)

Acceso a documentos desde el sitio de asistencia de Dell


Puede acceder a los documentos necesarios en una de las siguientes formas:

- Mediante los siguientes enlaces:
 - Para todos los documentos de Enterprise Systems Management: [Dell.com/SoftwareSecurityManuals](https://dell.com/SoftwareSecurityManuals)
 - Para documentos de OpenManage: [Dell.com/OpenManageManuals](https://dell.com/OpenManageManuals)
 - Para documentos de Remote Enterprise System Management: [Dell.com/esmmanuals](https://dell.com/esmmanuals)
 - Para documentos de OpenManage Connections Enterprise Systems Management: [Dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement](https://dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement)
 - Para documentos de Herramientas de servicio: [Dell.com/ServiceabilityTools](https://dell.com/ServiceabilityTools)
 - Para documentos de OpenManage Connections Client Systems Management: [Dell.com/DellClientCommandSuiteManuals](https://dell.com/DellClientCommandSuiteManuals)
- En el sitio web de asistencia de Dell:
 - a. Vaya a [Dell.com/Support/Home](https://dell.com/Support/Home).
 - b. En **Seleccionar un producto**, haga clic en **Software y seguridad**.
 - c. En el grupo **Software y seguridad**, haga clic en el enlace requerido que corresponda:
 - **Enterprise Systems Management**
 - **Remote Enterprise Systems Management**
 - **Herramientas de servicio**
 - **Dell Client Command Suite**
 - **Connections Client Systems Management**
 - d. Para ver un documento, haga clic en la versión del producto requerida.
- Mediante los motores de búsqueda:
 - Escriba el nombre y la versión del documento en el cuadro buscar.

Tareas relacionadas

[Recursos y documentos relacionados](#)

Cómo ponerse en contacto con Dell

 **NOTA:** Si no dispone de una conexión a Internet activa, puede encontrar información de contacto en la factura de compra, en el albarán o en el catálogo de productos de Dell.

Dell proporciona varias opciones de servicio y asistencia en línea o telefónica. Puesto que la disponibilidad varía en función del país y del producto, es posible que no pueda disponer de algunos servicios en su área. Si desea ponerse en contacto con Dell para tratar cuestiones relacionadas con las ventas, la asistencia técnica o el servicio de atención al cliente:

1. Vaya a dell.com/support.
2. Seleccione la categoría de soporte.
3. Seleccione su país o región en la lista desplegable **Elija un país o región** que aparece al final de la página.
4. Seleccione el enlace de servicio o asistencia apropiado en función de sus necesidades.

Tareas relacionadas

[Recursos y documentos relacionados](#)

Apéndice de código de error

La siguiente tabla muestra los códigos de error, mensajes de error y las posibles soluciones.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
1000_1	SupportAssist no se puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>, debido a que el componente no se admite en el sistema operativo que se ejecuta en el dispositivo.	Para obtener información sobre los sistemas operativos y dispositivos compatibles, consulte la <i>Dell SupportAssist for Dell OpenManage Essentials Support Matrix</i> (Matriz de compatibilidad de Dell SupportAssist para Dell OpenManage Essentials) en Dell.com/ServiceabilityTools .
1000_2	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
1000_3	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>, debido a que la interfaz de conexión no es compatible.	Asegúrese de que: <ul style="list-style-type: none"> • El dispositivo sea accesible. • Los puertos 22, 23, 80, 135, 443, 1311, 2463 y 5989 están abiertos en el dispositivo.
1000_4	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>, debido a que el dispositivo no cuenta con una licencia Enterprise.	Proceda del siguiente modo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización a la licencia de Enterprise. 2. Vaya hasta la pestaña Dispositivos, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en Enviar registros del sistema.
1000_5	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Proceda del siguiente modo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que las credenciales del administrador que haya proporcionado para el dispositivo en SupportAssist sean correctas. 2. Vaya hasta la pestaña Dispositivos, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en Enviar registros del sistema.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
1000_6	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Asegúrese de lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar las credenciales de administrador para el dispositivo en SupportAssist. • Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está instalado y los servicios de OMSA se ejecutan en el dispositivo. • El firmware del iDRAC está actualizado, si corresponde.
1000_7	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Proceda del siguiente modo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que las credenciales del administrador que haya proporcionado para el dispositivo en SupportAssist sean correctas. 2. Vaya hasta la pestaña Dispositivos, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en Enviar registros del sistema.
1000_8	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Asegúrese de lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está instalado y los servicios de OMSA se ejecutan en el dispositivo. • El firmware del iDRAC está actualizado, si corresponde.
1000_9	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Asegúrese de lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está instalado y los servicios de OMSA se ejecutan en el dispositivo. • El firmware del iDRAC está actualizado, si corresponde.
1000_10	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Si el dispositivo está en ejecución en un sistema operativo Windows, asegúrese de que el servicio WMI se esté ejecutando en el dispositivo.
1000_11	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Si el dispositivo está en ejecución en un sistema operativo Windows, asegúrese de que el servicio WMI se esté ejecutando en el dispositivo.
1000_12	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
1000_13	SupportAssist no puede ejecutar puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> porque puede que no haya suficiente espacio libre disponible en el sistema.	Asegúrese de que la unidad C:\ tiene espacio libre disponible.
1000_14	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
1000_18	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
1000_19	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
1000_20	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
1000_21	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
1000_22	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>, debido a que el tamaño del archivo de recopilación excede el límite de tamaño de archivo de carga predefinido.	Si el problema persiste, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
1000_23	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
1000_24	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
1000_25	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
1000_26	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
1000_27	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>, debido a que el proceso de carga ha excedido el límite de tiempo predefinido.	Ejecute el componente de recopilación después de un tiempo: vaya a la pestaña Dispositivos , seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en Enviar registros del sistema .
1000_28	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
1000_29	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>.	Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible.
1000_30	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>, debido a que no se admite el método de autenticación del proxy. Solo se admiten los métodos de autenticación básico y NTLM.	n/a
1000_31	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>.	Proceda del siguiente modo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que las credenciales del servidor proxy que haya proporcionado en SupportAssist sean correctas. 2. Vaya hasta la pestaña Dispositivos, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en Enviar registros del sistema.
1000_40	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>.	Proceda del siguiente modo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que las credenciales del administrador que haya proporcionado para el dispositivo en SupportAssist sean correctas.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		2. Vaya hasta la pestaña Dispositivos , seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en Enviar registros del sistema .
1000_41	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
1000_42	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Si el dispositivo está en ejecución en un sistema operativo Windows, asegúrese de que el servicio WMI se esté ejecutando en el dispositivo.
2000_6	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_7	SupportAssist no puede cargar un archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>, debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_20	SupportAssist no puede cargar un archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>, debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_21	SupportAssist no puede cargar un archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>, debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_22	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>, debido a que el tamaño del archivo de recopilación excede el límite de tamaño de archivo de carga predefinido.	Si el problema persiste, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_23	SupportAssist no puede cargar un archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>, debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
2000_24	SupportAssist no puede cargar un archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>, debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_25	SupportAssist no puede cargar un archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>, debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_26	SupportAssist no puede cargar un archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>, debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_27	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>, debido a que el proceso de carga ha excedido el límite de tiempo predefinido.	Ejecute el componente de recopilación después de un tiempo: vaya a la pestaña Dispositivos , seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en Enviar registros del sistema .
2000_28	SupportAssist no puede cargar un archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>, debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_29	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>.	Asegúrese de que el servidor proxy sea accesible.
2000_30	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>, debido a que no se admite el método de autenticación del proxy. Solo se admiten los métodos de autenticación básico y NTLM.	n/a
2000_31	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>.	Proceda del siguiente modo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que las credenciales del servidor proxy que haya proporcionado en SupportAssist sean correctas. 2. Vaya hasta la pestaña Dispositivos, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en Enviar registros del sistema.
2000_32	SupportAssist no puede cargar un archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>, debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_109	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> porque ya había otra instancia del componente de recopilación ejecutándose en el dispositivo.	Ejecute el componente de recopilación después de un tiempo: vaya a la pestaña Dispositivos , seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en Enviar registros del sistema .
2000_187	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Asegúrese de que el servicio FTP esté en ejecución en el host del dispositivo.
2000_188	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Asegúrese de que el software Dell PowerVault MD Storage Manager está instalado en el host del dispositivo.
2000_189	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Asegúrese de que hay instalada una versión compatible del software Dell PowerVault MD Storage Manager en el host del dispositivo.
2000_191	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_192	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Asegúrese de que el dispositivo sea accesible.
2000_193	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Asegúrese de que SSH esté habilitada en el dispositivo.
2000_195	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Asegúrese de que SNMP esté habilitada en el dispositivo.
2000_196	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_197	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Asegúrese de que la versión 4.3.0 o posterior del firmware Dell EqualLogic esté instalada en el dispositivo.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
2000_198	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Asegúrese de que Telnet y SSH estén habilitados en el dispositivo.
2000_199	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Asegúrese de que las credenciales del administrador que haya proporcionado para el dispositivo en SupportAssist sean correctas.
2000_298	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_299	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_401	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_403	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_404	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_405	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_417	SupportAssist no se puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>, debido a que los procesos de recopilación ha excedido el límite de tiempo predefinido.	En el servidor de administración que ejecute OpenManage Essentials: <ol style="list-style-type: none"> Vaya a C:\Program Files (x86)\Dell\Lasso. Abra el archivo ESC.properties utilizando cualquier editor de texto.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		<p>3. Aumente el valor de tiempo de espera del conmutador de red adecuado que mostró el error. Por ejemplo, si el error se produjo en un conmutador Dell Networking (anteriormente conmutador Dell PowerConnect), aumente el valor de la propiedad powerconnectethernet.timeout.</p> <p>4. Guarde el archivo ESC.properties.</p> <p>A continuación se indican las propiedades de tiempo de espera que puede que tenga que modificar según el conmutador de red que muestre un error:</p> <ul style="list-style-type: none"> • powerconnectethernet.timeout • force10.timeout • powerconnectM8428-k.timeout
2000_418	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_420	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_422	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>, debido a que el archivo necesario no pudo descargarse en el límite de tiempo predefinido.	<p>En el servidor de administración que ejecute OpenManage Essentials:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vaya a C:\Program Files (x86)\Dell\Lasso. 2. Abra el archivo NAS.properties con un editor de texto. 3. Aumente el valor de la propiedad nas.ftp.connection.timeout. 4. Guarde el archivo NAS.properties.
2000_499	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	<p>Proceda del siguiente modo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que las credenciales del administrador que haya proporcionado para el dispositivo en SupportAssist sean correctas. 2. Vaya hasta la pestaña Dispositivos, seleccione el dispositivo y, a

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		continuación, haga clic en Enviar registros del sistema .
2000_802	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> porque ya había otra instancia del componente de recopilación ejecutándose en el dispositivo.	Ejecute el componente de recopilación después de un tiempo: vaya a la pestaña Dispositivos , seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en Enviar registros del sistema .
2000_803	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>, debido a que los procesos de recopilación han superado el límite de tiempo predefinido.	En el servidor de administración que ejecute OpenManage Essentials: <ol style="list-style-type: none"> Vaya a C:\Program Files (x86)\Dell\Lasso. Abra el archivo Enclosure.properties con un editor de texto. Incremente el valor de la propiedad enclosure.timeout.value. Guarde el archivo Enclosure.properties.
2000_805	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Proceda del siguiente modo: <ol style="list-style-type: none"> Asegúrese de que las credenciales del administrador que haya proporcionado para el dispositivo en SupportAssist sean correctas. Vaya hasta la pestaña Dispositivos, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en Enviar registros del sistema.
2000_901	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
2000_904	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Asegúrese de que: <ul style="list-style-type: none"> El dispositivo sea accesible. El SNMP está activado en el dispositivo.
2000_909	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
SA_20	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
SA_21	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
SA_22	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>, debido a que el tamaño del archivo de recopilación excede el límite predefinido de tamaño de archivo de carga.	Si el problema persiste, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
SA_23	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
SA_24	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
SA_25	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
SA_26	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
SA_27	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
SA_28	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA_29	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>.	<p>Proceda del siguiente modo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que las credenciales del servidor proxy que haya proporcionado en SupportAssist sean correctas. 2. Vaya hasta la pestaña Dispositivos, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en Enviar registros del sistema.
SA_30	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>, debido a que el método de autenticación proxy no se admite. Solo son compatibles los métodos de autenticación básica y NTLM.	n/a
SA_31	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>.	<p>Proceda del siguiente modo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que las credenciales del servidor proxy que haya proporcionado en SupportAssist sean correctas. 2. Vaya hasta la pestaña Dispositivos, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en Enviar registros del sistema.
SA_101	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
SA_102	Error de acceso al caso.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
SA_103	Servicio del caso no disponible.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
SA_104	El componente de recopilación no es compatible.	n/a
SA_105	La instalación de componentes SupportAssist no ha sido satisfactoria.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
SA_106	El componente no está disponible.	Si el problema persiste, los archivos de registro pueden ser necesarios para obtener más soluciones de problemas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Dell para obtener asistencia.
SA_108	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Asegúrese de que las credenciales del administrador que haya proporcionado para el dispositivo en SupportAssist sean correctas.