

SupportAssist versión 2.2 para Dell OpenManage Essentials

Guía del usuario



Notas, precauciones y advertencias

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

 **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.

Tabla de contenido

Capítulo 1: Visión general.....	6
Novedades de esta versión.....	6
Características clave.....	7
Capacidades de SupportAssist disponibles con contratos de servicio de Dell.....	7
Manejo de datos de casos.....	8
Manejo de eventos.....	8
Datos recolectados por SupportAssist.....	8
Capítulo 2: Instalación, actualización y desinstalación de SupportAssist.....	10
Requisitos previos.....	10
Requisitos mínimos.....	10
Requisitos de software.....	10
Requisitos de hardware.....	11
Requisitos de red.....	11
Instalación de SupportAssist.....	12
Instalación de SupportAssist mediante el paquete de instalación de SupportAssist.....	12
Instalación de SupportAssist mediante el paquete de instalación de OpenManage Essentials.....	13
Configuración de SupportAssist.....	14
Actualización de SupportAssist.....	15
Actualización de SupportAssist mediante el paquete de instalación de SupportAssist.....	15
Actualización de SupportAssist mediante el paquete de instalación de OpenManage Essentials.....	16
Configuración de SupportAssist después de una actualización.....	16
Desinstalación SupportAssist.....	17
Capítulo 3: Uso de Dell SupportAssist.....	18
Inicio de SupportAssist.....	18
Introducción a SupportAssist.....	19
Configuración de las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas.....	19
Configuración de los valores del servidor de correo electrónico SMTP local.....	21
Verificación del estado del dispositivo.....	21
Prueba de conectividad.....	22
Visualización del estado de la prueba de conectividad.....	22
Realización de la prueba de conectividad.....	23
Edición de las credenciales de dispositivo.....	23
Restablecimiento de las credenciales específicas del dispositivo a las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas.....	24
Sobrescritura de las credenciales específicas del dispositivo con las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas.....	25
Filtrado de la recopilación de registros del sistema.....	25
Envío de los registros del sistema de forma manual.....	26
Activación o desactivación de la recopilación automática de registros del sistema.....	26
Activación o desactivación de la programación de la recopilación de registros del sistema.....	27
Programación de la recopilación periódica de registros del sistema.....	28
Programación de recopilación de registros del sistema predeterminada.....	29

Desactivación de la programación de recopilación de registros del sistema para un tipo de dispositivo específico.....	29
Visualización de la lista de casos.....	30
Visualización del inventario de dispositivos.....	30
Filtrado de los datos mostrados.....	31
Opciones de filtrado.....	31
Eliminación de filtros de los datos mostrados.....	31
Cómo ordenar los datos mostrados.....	31
Agrupación de dispositivos.....	32
Visualización de grupos de dispositivos.....	32
Creación de un grupo de dispositivos.....	32
Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos.....	33
Administración de credenciales de un grupo de dispositivos.....	33
Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos.....	34
Edición de detalles de grupos de dispositivos.....	35
Eliminación de un grupo de dispositivos.....	35
Credenciales del dispositivo usados por SupportAssist.....	35
Configuración de las credenciales del sistema.....	36
Actualización automática.....	36
Habilitación de la actualización automática.....	37
Configuración de los valores del servidor proxy.....	37
Confirmación de la conectividad a través del servidor proxy.....	38
Suscribirse o desuscribirse de los correos electrónicos con informes de recomendación de servidor de ProSupport Plus.....	38
Configuración de los valores de notificaciones por correo electrónico.....	39
Establecimiento de SupportAssist en modo de mantenimiento.....	39
Soporte con servidores de Dell OEM.....	40
Visualización y actualización de la información de contacto.....	40
Acceso y visualización de los registros.....	41
Acceso y visualización de la recopilación de registros del sistema.....	41
Visualización de la información del producto SupportAssist.....	41
Visualización de información de soporte.....	42
Acceso a la ayuda contextual.....	42
Capítulo 4: Solución de problemas.....	43
Instalación de SupportAssist.....	43
Problema de registro.....	43
Cómo asegurar una comunicación correcta entre la aplicación de SupportAssist y el servidor de SupportAssist.....	43
Verificación del certificado del servidor.....	44
Verificación de la instalación de los componentes de la recopilación.....	44
Inicio de SupportAssist.....	45
Servicios.....	45
Error de recopilación.....	45
Error de carga de recopilación.....	46
Seguridad.....	46
Solución de problemas de error de conexión SSL.....	46
Exportación del certificado raíz.....	46
Instalación del certificado raíz.....	47
Contrato de servicio.....	48

Advertencia del contrato de servicio.....	48
Tipo de contrato de servicios desconocido.....	48
Advertencias de etiquetas de servicio.....	48
Capítulo 5: Interfaz de usuario de Dell SupportAssist.....	49
Lista de casos.....	50
Inventario de dispositivos.....	51
Grupos de dispositivos.....	52
Administrar dispositivos.....	53
Administrar credenciales.....	53
Administrar contactos.....	54
Editar/eliminar grupo.....	55
Ajustes.....	55
Registros del sistema.....	56
Configuración de proxy.....	57
Preferencias.....	58
Información de contacto.....	59
Credenciales del sistema.....	60
Configuración SMTP.....	61
Prueba de conectividad.....	61
Asistente de configuración.....	62
Bienvenida.....	62
Configuración de proxy.....	62
Registro.....	63
Credenciales del sistema.....	63
Resumen.....	64
Capítulo 6: Recursos y documentos relacionados.....	65
Acceso a contenido de soporte desde el sitio de soporte de Dell EMC.....	65
Cómo ponerse en contacto con Dell.....	66
Capítulo 7: Apéndice de código de error.....	67

Visión general

Dell SupportAssist para OpenManage Essentials es una funcionalidad de servicio que recopila información sobre el hardware y el software del sistema Dell, y crea automáticamente casos de soporte cuando surgen problemas. Eso ayuda a que Dell le proporcione una experiencia de soporte mejorada, personalizada y eficaz. Dell utiliza estos datos para ayudar a resolver problemas comunes y para diseñar y comercializar los productos y las funcionalidades de servicios que usted utiliza con mayor frecuencia.

SupportAssist se integra con Dell OpenManage Essentials para proporcionar capacidades de soporte para las siguientes soluciones de servidores, almacenamiento y redes de Dell Enterprise mediante los datos del entorno existente:

- Servidores Dell PowerEdge de 9ª a 13ª generación
 - ⓘ **NOTA:** SupportAssist también admite Integrated Dell Remote Access Controller 7 (iDRAC7) e iDRAC8, disponibles en servidores PowerEdge de 12ª y 13ª generación respectivamente.
- Servidores de almacenamiento Dell PowerVault NX
- Arreglos de almacenamiento Dell PowerVault MD
- Arreglos de almacenamiento Dell EqualLogic
- Switch de redes de Dell (anteriormente Force10 y PowerConnect)
- Gabinete de Blade Dell PowerEdge M1000e
- Dell PowerEdge VRTX
- Dell PowerEdge FX2
- ⓘ **NOTA:** Para obtener una lista completa de los modelos de dispositivos y sistemas operativos compatibles, consulte la *Matriz de soporte de Dell SupportAssist para OpenManage Essentials versión 2.2* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.
- ⓘ **NOTA:** SupportAssist no es compatible con dispositivos Dell Compellent, Dell PowerEdge M I/O Aggregator, Dell PowerVault NAS, Dell EqualLogic FluidFS NAS, PowerVault serie MD FluidFS NAS, Dell Compellent FluidFS NAS, Dell DR4000, Dell PowerVault RD1000 y conmutadores Brocade.
- ⓘ **NOTA:** SupportAssist proporciona soporte limitado para las configuraciones apiladas de PowerConnect. Cuando un único conmutador de la pila se identifica con un problema, se muestra un problema en la etiqueta de servicio del conmutador maestro. No se proporcionan los detalles exactos del conmutador.
- ⓘ **NOTA:** Equipar al servidor que ejecuta OpenManage Essentials con SupportAssist es voluntario y proporciona soporte, productos y servicios mejorados, diseñados para satisfacer sus necesidades.
- ⓘ **NOTA:** SupportAssist admite hasta 2000 dispositivos.

Temas:

- [Novedades de esta versión](#)
- [Características clave](#)
- [Capacidades de SupportAssist disponibles con contratos de servicio de Dell](#)
- [Manejo de datos de casos](#)
- [Manejo de eventos](#)
- [Datos recolectados por SupportAssist](#)

Novedades de esta versión

- Capacidad de suscribirse o desuscribirse para recibir los correos electrónicos con informes de recomendación de servidores de Dell ProSupport Plus.
- Compatibilidad con dispositivos adicional
 - ⓘ **NOTA:** Para obtener una lista completa de los modelos de dispositivos compatibles, consulte la *Matriz de soporte de Dell SupportAssist para OpenManage Essentials versión 2.2* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Características clave

Entre las funcionalidades clave de SupportAssist se incluyen las siguientes:

- **Monitoreo:** supervisa el hardware y acelera la identificación de problemas con alertas por correo electrónico de Dell en el momento de la falla del hardware.
- **Creación automática de casos de soporte:** cuando OpenManage Essentials recibe una alerta crítica del hardware, se envía la información de la alerta a Dell y se crea una solicitud de servicio de forma automática. Un agente de soporte técnico de Dell se pone en contacto con usted para hablar sobre el caso de soporte y le ayuda a resolver el problema.

NOTA: Los casos de soporte abiertos antes de la instalación de SupportAssist y los casos de soporte que se abrieron al contactar el soporte técnico de Dell no aparecen en SupportAssist.

- **Recopilación automatizada de registros y configuración:** la información necesaria para solucionar el problema se recopila y se envía a Dell de manera automática.
- **Envío de piezas proactivo:** con base en el análisis de los datos de solución de problemas, si el agente de soporte técnico de Dell determina que se debe reemplazar una pieza en el entorno, se envía una pieza de reemplazo con su consentimiento.

NOTA: SupportAssist también habilita la creación de informes para dispositivos con un contrato de servicio ProSupport Plus de Dell. La creación de registros de ProSupport Plus proporciona información valiosa sobre la configuración del entorno como se mantuvo con recomendaciones de firmware proactivas y otros informes.

Capacidades de SupportAssist disponibles con contratos de servicio de Dell

Los principales beneficios de SupportAssist solo están disponibles para los dispositivos que tienen un contrato de servicio activo de Dell ProSupport o Dell ProSupport Plus. SupportAssist también detecta problemas de hardware en los dispositivos con contrato de servicio de hardware básico de Dell. Sin embargo, no crea casos de asistencia automáticamente para los dispositivos con un contrato de servicios básicos de hardware.

En la tabla a continuación, verá una comparación de las capacidades de SupportAssist incluidas en los contratos de servicio básicos de hardware, de ProSupport y de ProSupport Plus.

Tabla 1. Capacidades de SupportAssist

Funcionalidades de SupportAssist	Descripción	Tipo de contrato de servicio de Dell		
		Hardware básico	ProSupport	ProSupport Plus
Detección proactiva de errores de hardware	SupportAssist recibe alertas de eventos de hardware que se producen en dispositivos monitoreados y determina de forma proactiva si las alertas indican una falla de hardware.	✓	✓	✓
Detección predictiva de errores de hardware*	El análisis inteligente de datos recopilados a partir de un dispositivo supervisado se utiliza para predecir errores de hardware que puedan producirse en el futuro.	✗	✗	✓
Recopilación de datos automatizada	Los datos necesarios para la solución de problemas de hardware se recopilan automáticamente desde el dispositivo supervisado y se envían de forma segura a Dell.	✓	✓	✓
Creación automatizada de casos de soporte	Cuando se detecta una falla de hardware, proactivamente o predictivamente, se crea automáticamente una solicitud de servicio a través del soporte técnico de Dell.	✗	✓	✓
Notificación automatizada por correo electrónico	Se envía automáticamente una notificación por correo electrónico sobre el problema o sobre el caso de soporte a los contactos principales y secundarios de SupportAssist de su empresa.	✗	✓	✓

Tabla 1. Capacidades de SupportAssist (continuación)

Funcionalidades de SupportAssist	Descripción	Tipo de contrato de servicio de Dell		
		Hardware básico	ProSupport	ProSupport Plus
Respuesta proactiva del soporte técnico de Dell	Un agente de soporte técnico de Dell se pone en contacto con usted proactivamente para hablar sobre el caso de soporte y le ayuda a resolver el problema.	✗	✓	✓
Envío proactivo de piezas	A raíz del análisis de la información de sistema recopilada, si el agente de soporte técnico de Dell determina que se debe reemplazar una pieza para resolver el problema, se envía una pieza de reemplazo con su consentimiento.	✗	✓	✓
Informes ProSupport Plus	Los datos recopilados periódicamente por SupportAssist permiten que Dell pueda 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 fallas de hardware solo se aplica a los discos duros, backplanes y expansores de servidores de Dell PowerEdge de 12.ª y 13.ª generación que incluyen controladora RAID (PERC) PowerEdge de serie 5 a 9. La detección predictiva de fallas de hardware solo es posible cuando SupportAssist está configurado para recopilar y enviar información de sistema de los dispositivos monitoreados a Dell de forma periódica.

Manejo de datos de casos

Para obtener un mayor rendimiento, los datos de casos de SupportAssist se almacenan en caché antes de que se muestren en el tablero, y no se muestran en tiempo real. Cuando se inicia, SupportAssist consulta a Dell una vez cada 15 minutos para determinar si es necesario actualizar el estado del caso.

Manejo de eventos

SupportAssist maneja las condiciones de tormenta de eventos de manera inteligente, lo que permite un máximo de nueve alertas independientes del ambiente administrado por OpenManage Essentials en un intervalo de tiempo de 60 minutos. Sin embargo, si recibe 10 o más alertas independientes, entra automáticamente en el modo de mantenimiento. Para obtener información sobre el modo de mantenimiento, consulte [Preferencias](#) y [Establecimiento de SupportAssist en modo de mantenimiento](#).

El modo de mantenimiento suspende el procesamiento de alertas, lo que le permite hacer cambios en la infraestructura sin generar alertas innecesarias. Después de 30 minutos en el modo de mantenimiento, SupportAssist sale automáticamente del modo de mantenimiento y reanuda el procesamiento normal de alertas.

Datos recolectados por SupportAssist

NOTA: De manera predeterminada, SupportAssist recopila datos de todos los dispositivos compatibles, independientemente del contrato de servicio de cada uno de ellos, y los envía de forma segura a Dell. La recolección de datos se escalona y los datos se recopilan de entre 5 y 10 dispositivos a la vez. Para obtener información sobre la frecuencia predeterminada de la recopilación de datos, consulte [Programación predeterminada de la recopilación de registros del sistema](#).

SupportAssist monitorea continuamente los datos de configuración e información de uso del hardware y del software Dell administrados mediante OpenManage Essentials. Aunque Dell no anticipa acceder o recopilar información personal, tal como archivos personales, historial de navegación o cookies, en conexión con este programa, cualquier dato personal que se recopile o visualice involuntariamente será tratado de acuerdo con las Políticas de Privacidad de Dell, disponibles en Dell.com/privacy.

La información cifrada en el archivo de registro de datos que se envió a Dell contiene 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 de la computadora, 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 que filtre los datos recopilados antes de enviarlos 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, consulte el documento técnico *Dell SupportAssist: Consideraciones de seguridad*, en Dell.com/SupportAssistGroup.

Instalación, actualización y desinstalación de SupportAssist

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

Temas:

- [Requisitos previos](#)
- [Requisitos mínimos](#)
- [Instalación de SupportAssist](#)
- [Actualización de SupportAssist](#)
- [Desinstalación SupportAssist](#)

Requisitos previos

Los siguientes son los requisitos previos:

- La versión 2.2 o una versión anterior de Dell OpenManage Essentials debe estar instalada en el dispositivo.
- Servidores Dell PowerEdge que ejecutan Dell OpenManage Essentials versión 2.2
- Familiaridad con la instalación, la configuración y la operación de OpenManage Essentials

Para obtener más información acerca de la instalación, la configuración y el uso de OpenManage Essentials, consulte la *Guía del usuario de Dell OpenManage Essentials* correspondiente y las *Notas de la versión de Dell OpenManage Essentials* en <https://www.dell.com/openmanagemanuals>.

Requisitos mínimos

Esta sección proporciona los requisitos mínimos de SupportAssist para proporcionar soporte proactivo para dispositivos Dell.

i **NOTA:** Para obtener información sobre la configuración de SNMP, la configuración del firewall, los servicios Web, los puertos admitidos y los protocolos específicos de su entorno, consulte la *Guía de inicio rápido de Dell SupportAssist versión 2.2* y la *Guía del usuario de Dell OpenManage Essentials* en <https://www.dell.com/openmanagemanuals>.

Referencias relacionadas

[Requisitos de software](#) en la página 10

[Requisitos de hardware](#) en la página 11

[Requisitos de red](#) en la página 11

Requisitos de software

Las siguientes son las configuraciones mínimas de software requeridas:

- Dell OpenManage Essentials versión 2.2.
- Opcional: Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) instalado y en funcionamiento en todos los servidores de PowerEdge administrados.
 - i** **NOTA:** OMSA solo es necesario para la supervisión de servidores de Dell PowerEdge si descubre los servidores mediante la dirección IP del sistema operativo. OMSA no es necesario para supervisar servidores de Dell PowerEdge de 12ª generación o posteriores, si descubre los servidores mediante la dirección IP del iDRAC.

- El agente de SNMP debe estar habilitado en todos los servidores PowerEdge administrados, EqualLogic, PowerVault, iDRAC, CMC, Networking (anteriormente Force10 y PowerConnect), PowerEdge VRTX y dispositivos PowerEdge FX2 para el descubrimiento de OpenManage Essentials.
 - Todos los dispositivos administrados de PowerEdge, EqualLogic, PowerVault, iDRAC, CMC, Networking (anteriormente Force10 y PowerConnect), PowerEdge VRTX y PowerEdge FX2 deben estar configurados para enviar capturas de SNMP al servidor de OpenManage Essentials.
 - El servidor de OpenManage Essentials debe detectar, categorizar e inventariar todos los dispositivos administrados de PowerEdge, EqualLogic, PowerVault, iDRAC, CMC, Networking (anteriormente Force10 y PowerConnect), PowerEdge VRTX y PowerEdge FX2.
- NOTA:** Para monitorear arreglos de almacenamiento de EqualLogic en SupportAssist, debe descubrir los arreglos de almacenamiento de EqualLogic en OpenManage Essentials mediante la IP de administración de grupo o la IP del grupo de almacenamiento.
- PowerVault Modular Disk Storage Manager (MDSM) debe estar instalado en el servidor de OpenManage Essentials para ser compatible con los arreglos de PowerVault serie MD.
 - 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 or 8.x
 - Navegador Web: Internet Explorer 10 u 11; Mozilla Firefox 31 o posterior; solo se admite en los sistemas operativos basados en Windows.

Requisitos de hardware

A continuación, se indican las configuraciones de hardware mínimas recomendadas:

Tabla 2. Configuraciones de hardware mínimas recomendadas

Hardware	Implementaciones grandes	Implementaciones medianas	Implementaciones pequeñas
Cantidad de sistemas administrados	De 500 a 2000	Hasta 500	Hasta 100 dispositivos
Procesadores (mínimo de 1,8 GHz)	10 núcleos	6 núcleos	4 núcleos
Memoria (RAM)	10 GB	8 GB	8 GB
Disco duro	30 GB	15 GB	12 GB

- NOTA:** Los requisitos de hardware son la acumulación de los requisitos para OpenManage Essentials y SupportAssist.
- NOTA:** En los casos de implementaciones grandes, una vez que se descubren todos los dispositivos en OpenManage Essentials, la interfaz de usuario de SupportAssist puede funcionar de la siguiente manera:
 - La pestaña **Dispositivos** puede responder con un retraso de hasta 1 minuto
 - La pestaña **Casos** puede responder con un retraso de hasta 10 segundos
- NOTA:** La interfaz de usuario de SupportAssist puede responder de manera diferida cuando las recopilaciones están en curso.
- NOTA:** Las recopilaciones periódicas pueden tardar varias horas o días hasta completarse. Según las estimaciones, por cada 100 dispositivos, las recopilaciones periódicas requieren 2,5 horas para completarse. Por ejemplo, en una implementación de 1000 dispositivos, las recopilaciones periódicas pueden requerir aproximadamente 25 horas.
- NOTA:** Si SupportAssist está configurado para recopilar los registros del sistema en intervalos regulares, se necesita espacio de disco duro adicional. El espacio de disco duro necesario se puede determinar como 10 MB x cantidad de dispositivos administrados.

Requisitos de red

Los siguientes son los requisitos mínimos de red:

- Conexión a Internet: red GbE estándar.

- El servidor de administración donde está instalado SupportAssist debe poder comunicarse con el servidor de SupportAssist alojado por Dell mediante el protocolo HTTPS.
- El servidor de administración donde está instalado SupportAssist debe poder conectarse a los siguientes destinos:
 - <https://apidp.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl> and <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl>: terminal para el servidor de 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 información nueva sobre la versión de SupportAssist.

NOTA: Para verificar si se puede acceder a los destinos, siga las instrucciones en [Garantizar la comunicación correcta entre la aplicación de SupportAssist y el servidor de SupportAssist](#).

En la tabla a continuación, se enumeran los puertos que deben estar abiertos en el servidor de administración y los nodos administrados:

Tabla 3. Detalles del puerto

Dispositivo	Puerto	Uso
Servidor de administración	2607	Inicio de consola NOTA: El puerto predeterminado para el inicio de consola es el 2607. Si seleccionó un puerto personalizado para el inicio de consola, asegúrese de que el puerto seleccionado esté abierto.
	162	Recepción de eventos mediante SNMP
	443	Comunicación de capa de conectores 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 de SNMP
	1311	Comunicación de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)

NOTA: Para obtener información sobre los otros puertos dependientes, consulte la sección "Protocolos y puertos compatibles" de la *Guía del usuario de Dell OpenManage Essentials* en <https://www.dell.com/openmanagemanuals>.

Instalación de SupportAssist

Puede instalar SupportAssist al descargar uno de los siguientes paquetes de instalación:

- Dell SupportAssist versión 2.2, disponible en [Dell.com/SupportAssistGroup](https://www.dell.com/support/assistent).
- Paquete de instalación de Dell OpenManage Essentials versión 2.2, disponible en [DellTechCenter.com/OME](https://www.dell.com/omessentials).

Al instalar SupportAssist, acepta el acuerdo de **Licencia de usuario final de Dell, Tipo A**, disponible para su revisión en [Dell.com/softwarelicenseagreement](https://www.dell.com/softwarerlicenseagreement), y las Políticas de privacidad de Dell, disponibles para su revisión en [Dell.com/privacy](https://www.dell.com/privacy). El uso de SupportAssist también está sujeto a los términos del Acuerdo de servicio y de los Términos y condiciones de venta.

Instalación de SupportAssist mediante el paquete de instalación de SupportAssist

Para instalar:

NOTA: Antes de comenzar, asegúrese de lo siguiente:

- El sistema puede conectarse a Internet.
 - Tiene privilegios de administrador en el sistema.
 - El puerto 443 está abierto en el firewall para acceder a <https://ftp.dell.com>, <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/>, <https://apidp.dell.com/support/case/v2/WebCase> y <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl>.
1. En el servidor de administración, haga clic con el botón derecho del mouse en el paquete de instalación de SupportAssist y seleccione **Ejecutar como administrador**.

NOTA: Microsoft User Access Control (UAC) requiere que la instalación se realice con los privilegios elevados que solo se obtienen con la opción **Ejecutar como administrador**. Si inició sesión en el servidor de administración como administrador, haga 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.

La página **Preparación de la instalación** se muestra brevemente y, a continuación, aparece la página **Bienvenido a Dell SupportAssist**.

2. Lea las condiciones y haga clic en **Acepto**.
Se abre la ventana **Acuerdo de licencia**.
3. Lea el acuerdo de licencia de software, seleccione **Acepto los términos del acuerdo de licencia** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la ventana **Listo para instalar el programa**.
4. Haga clic en **Instalar**.
Se muestra brevemente la ventana **Instalación de SupportAssist**, seguida de la ventana **El asistente de instalación ha terminado**.
5. Haga clic en **Finalizar**.
Se muestra el **Asistente de configuración de SupportAssist** en una ventana nueva del navegador.

NOTA: Para poder utilizar SupportAssist, primero debe completar todos los pasos correspondientes en el **Asistente de configuración de SupportAssist**.

Instalación de SupportAssist mediante el paquete de instalación de OpenManage Essentials

Para instalar:

NOTA: Antes de comenzar, asegúrese de lo siguiente:

- El sistema puede conectarse a Internet.
- Usted tiene privilegios de administrador en el sistema.
- El puerto 443 está abierto en el firewall para acceder a <https://ftp.dell.com>, <https://dldropbox.us.dell.com/upload.ashx/>, <https://apidp.dell.com/support/case/v2/WebCase> y <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl>.

NOTA: Si SupportAssist Enterprise no se instala correctamente, puede intentar instalarlo de nuevo más tarde. Para volver a intentar la instalación, haga clic con el botón secundario en el archivo `DellSupportAssistSetup.exe`, 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 la versión 2.2 de OpenManage Essentials no está instalada en el sistema, asegúrese de que **Dell OpenManage Essentials** esté seleccionado.
4. Seleccione **Dell SupportAssist** y, a continuación, haga clic en **Instalar**.
Si seleccionó **Dell OpenManage Essentials** y **Dell SupportAssist**, primero se instala OpenManage Essentials y, a continuación, se instala SupportAssist. Se verifican los requisitos previos del sistema para la instalación de SupportAssist. Si se cumplen los requisitos previos del sistema, se muestra la ventana **Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist**.
5. Haga clic en **Siguiente**.
Se abre la ventana **Acuerdo de licencia**.
6. Lea los términos de los requisitos de comunicación y haga clic en **Acepto**.

NOTA: Para realizar la instalación de SupportAssist, deberá permitir que Dell guarde 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. Para poder continuar la instalación de SupportAssist, es necesario que permita que Dell guarde su PII.
7. Lea el acuerdo de licencia y, a continuación, haga clic en **Acepto** y seleccione **Siguiente**.
Si el sistema se conecta a Internet a través de un servidor proxy, se muestra la ventana **Configuración de proxy**. En caso contrario, se muestra brevemente la ventana **Instalación de SupportAssist**, seguida de 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 del servidor 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. La contraseña debe coincidir con la indicada en el campo **Contraseña**.
 - d. Haga clic en **Instalar**.
Se valida la configuración del proxy. Si la validación no se ha realizado correctamente, verifique la configuración del 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**.
Se muestra brevemente la ventana **Instalación de SupportAssist**, seguida de la ventana **Se ha completado la instalación**.
9. Haga clic en **Finalizar**.

Cuando inicia SupportAssist, se muestra el **Asistente de configuración de SupportAssist**. Para poder utilizar SupportAssist, primero debe completar todos los pasos en el **Asistente de configuración de SupportAssist**.

Configuración de SupportAssist

El **Asistente de configuración de SupportAssist** lo guía en la configuración de los ajustes del servidor proxy (si corresponde), la finalización del proceso de registro y otros pasos. El asistente se abre en una nueva ventana del navegador Web cuando hace clic en **Finalizar** en la ventana **Instalación finalizada** de SupportAssist. El asistente también se muestra cuando se inicia SupportAssist, si no completó los pasos correspondientes en el asistente anteriormente.

NOTA: Para poder utilizar SupportAssist, primero debe completar todos los pasos correspondientes en el **Asistente de configuración de SupportAssist**.

Para configurar SupportAssist, siga los pasos a continuación:

1. En la página **Bienvenido a SupportAssist** del **Asistente de configuración de SupportAssist**, haga clic en **Siguiente**.
Si la red se conecta a internet a través de un servidor proxy, se muestra la página **Configuración de proxy**. Si no, aparecerá la página **Registro**.
2. Se muestra la página **Configuración de proxy**.
 - a. En el campo **Dirección**, escriba el nombre de host o la dirección IP del servidor proxy.
 - b. En el campo **Puerto**, introduzca 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 del servidor proxy proporcionados. Si la conexión se realiza correctamente, se mostrará la página de **Registro**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error. Si el problema de conexión del servidor proxy continúa, póngase en contacto con el administrador de red para obtener ayuda.

3. Si aparece 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 puede 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.
 - **Apellidos:** el campo de apellidos puede contener letras, comillas ['], puntos [.], espacios y no debe superar los 50 caracteres.
 - **Número de teléfono:** el número de teléfono debe contener un mínimo de 10 caracteres y no puede superar 50 caracteres.
 - **Número de teléfono alternativo:** opcional, con los mismos requisitos que el **Número de teléfono**.
 - **Dirección de correo electrónico:** ingrese la dirección de correo electrónico en el formato nombre@empresa.com. Debe contener un mínimo de 5 caracteres y no debe superar los 50 caracteres.
 - **Idioma de correo electrónico preferido:** seleccione el idioma deseado para las notificaciones por correo electrónico de SupportAssist.

NOTA: Después de configurar SupportAssist, puede actualizar la información de contacto principal y también proporcionar información de contacto secundario. Si su 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 direcciones de correo

electrónico válidas, ambos recibirán mensajes de correo electrónico de SupportAssist. También puede seleccionar un método de contacto y una hora preferidos, y una dirección de envío de piezas durante la actualización de la información de contacto. Para obtener más información acerca de la actualización de la información de contacto, consulte [Ver y actualizar la información de contacto](#).

4. Haga clic en **Siguiente**.

SupportAssist se conecta a Dell y completa el proceso de registro. Si el registro se realizó correctamente, se muestra la página de **Credenciales del sistema**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error. Si el problema de registro persiste, póngase en contacto con el administrador de red para recibir 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 a OpenManage Essentials. SupportAssist utiliza las **credenciales del sistema** para conectarse a OpenManage Essentials y recupera la información de los dispositivos y de las alertas.

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

NOTA: Si cambia las credenciales de la cuenta de usuario debido a los requisitos de la política de seguridad de su empresa o por otros motivos, asegúrese de que también se actualicen las **Credenciales del sistema** en SupportAssist. Se recomienda crear una cuenta de servicio con credenciales que no caduquen y proporcionar las credenciales de la cuenta de servicio.

6. Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Resumen**.

7. Haga clic en **Finalizar**.

Aparece la página de **Casos** de SupportAssist. Los dispositivos compatibles que descubrió en OpenManage Essentials se muestran en la página **Dispositivos**.

Mientras completa los pasos del asistente de configuración, se descargan e instalan los componentes de SupportAssist adicionales en segundo plano. Los componentes de SupportAssist generan los registros del sistema desde los dispositivos de Dell compatibles y, a continuación, los comprimen y los envían para que sean usados por el soporte técnico de Dell para diagnosticar problemas. Para obtener información acerca de los registros del sistema generados, consulte [Acceso y visualización de la recopilación de registros del sistema](#).

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

Para habilitar que SupportAssist supervise los dispositivos en el entorno, siga las instrucciones en [Introducción a SupportAssist](#).

Actualización de SupportAssist

NOTA: Para poder actualizar a la versión 2.2 de SupportAssist, es necesario que la versión 2.2 de OpenManage Essentials esté instalada en el sistema. Para obtener información sobre la instalación o la actualización a la versión 2.2 de OpenManage Essentials, consulte la *Guía del usuario de OpenManage Essentials versión 2.2* en <https://www.dell.com/openmanagemanuals>.

Puede actualizar las versiones 2.0.1 o 2.1 de SupportAssist a la versión 2.2. Para actualizar SupportAssist, descargue uno de los elementos:

- El paquete de instalación de SupportAssist versión 2.2, disponible en [Dell.com/SupportAssistGroup](https://www.dell.com/supportassistentgroup).
- El paquete de instalación de Dell OpenManage Essentials versión 2.2, disponible en [DellTechCenter.com/OME](https://www.dell.com/omem).

NOTA: Antes de actualizar SupportAssist, asegúrese de que SupportAssist no esté abierto en ninguna ventana del navegador Web.

Actualización de SupportAssist mediante el paquete de instalación de SupportAssist

Para actualizar:


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

NOTA: UAC requiere que la instalación se realice con los privilegios elevados que solo concede la opción **Ejecutar como administrador**. Si inició sesión en el servidor de OpenManage Essentials como administrador, haga 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 Enterprise: asistente InstallShield**.

2. En el mensaje **La configuración realizará una actualización de Dell SupportAssist. ¿Desea continuar?**, haga clic en **Sí**. Se muestra brevemente la ventana **Preparación de la instalación**, seguida de la ventana **Reanudación del asistente de instalación de SupportAssist**.
3. Haga clic en **Siguiente**. Se muestra la ventana **Se ha completado el asistente de instalación**.
4. Haga clic en **Finalizar**. Se muestra el **Asistente de configuración de SupportAssist** en una ventana nueva del navegador.

 **NOTA:** Para poder utilizar SupportAssist, primero debe completar todos los pasos correspondientes en el **Asistente de configuración de 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, la opción **Dell SupportAssist** aparece seleccionada y atenuada de forma predeterminada.
2. Haga clic en **Instalar**. Se muestra la ventana **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 del puerto de proxy.
 **NOTA:** Si no se proporcionan las credenciales del servidor 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:** vuelva a introducir la contraseña. La contraseña debe coincidir con la indicada en el campo **Contraseña**.
- d. Haga clic en **Siguiente**. Se valida la configuración del proxy. Si la validación no se ha realizado correctamente, verifique la configuración del 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**. Se muestra la ventana **Se ha completado la instalación**.
4. Haga clic en **Finalizar**. Se muestra el **Asistente de configuración de SupportAssist** en una ventana nueva del navegador.
 **NOTA:** Si también ha actualizado OpenManage Essentials, deberá ejecutar la detección y el inventario de todos los rangos de descubrimiento existentes en OpenManage Essentials.
 **NOTA:** Para poder utilizar SupportAssist, primero debe completar todos los pasos correspondientes en el **Asistente de configuración de SupportAssist**.


Configuración de SupportAssist después de una actualización

El **Asistente de configuración de SupportAssist** lo guía a través de la actualización de los detalles de registro y la conexión a OpenManage Essentials. El asistente se abre en una nueva ventana del navegador Web cuando hace clic en **Finalizar** en la ventana **Instalación finalizada** de SupportAssist. El asistente también se muestra cuando se inicia SupportAssist, si no completó los pasos

correspondientes en el asistente anteriormente. Después de actualizar SupportAssist, la página **Casos** se muestra en una nueva ventana del navegador. Los dispositivos compatibles que descubrió en OpenManage Essentials se muestran en la página **Dispositivos**.

Desinstalación SupportAssist

Para desinstalar tenga en cuenta lo siguiente:

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

1. En el servidor de administración de 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**. Aparece la ventana **Mantenimiento del programa**.
4. Seleccione **Eliminar** y haga clic en **Siguiente**. Aparece la ventana de feedback 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**. Aparecerá la ventana **Desinstalación de SupportAssist**.
7. Haga clic en **Finalizar**. SupportAssist y los componentes asociados ahora se desinstalan desde el servidor que ejecuta OpenManage Essentials.

Uso de Dell SupportAssist

En las secciones a continuación, se proporciona información sobre la configuración y el uso de SupportAssist.

Temas:

- Inicio de SupportAssist
- Introducción a SupportAssist
- Configuración de las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas
- Configuración de los valores del servidor de correo electrónico SMTP local
- Verificación del estado del dispositivo
- Prueba de conectividad
- Edición de las credenciales de dispositivo
- Restablecimiento de las credenciales específicas del dispositivo a las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas
- Sobrescritura de las credenciales específicas del dispositivo con las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas
- Filtrado de la recopilación de registros del sistema
- Envío de los registros del sistema de forma manual
- Activación o desactivación de la recopilación automática de registros del sistema
- Activación o desactivación de la programación de la recopilación de registros del sistema
- Programación de la recopilación periódica de registros del sistema
- Programación de recopilación de registros del sistema predeterminada
- Desactivación de la programación de recopilación de registros del sistema para un tipo de dispositivo específico
- Visualización de la lista de casos
- Visualización del inventario de dispositivos
- Filtrado de los datos mostrados
- Eliminación de filtros de los datos mostrados
- Cómo ordenar los datos mostrados
- Agrupación de dispositivos
- Credenciales del dispositivo usados por SupportAssist
- Configuración de las credenciales del sistema
- Actualización automática
- Configuración de los valores del servidor proxy
- Confirmación de la conectividad a través del servidor proxy
- Suscribirse o desuscribirse de los correos electrónicos con informes de recomendación de servidor de ProSupport Plus
- Configuración de los valores de notificaciones por correo electrónico
- Establecimiento de SupportAssist en modo de mantenimiento
- Soporte con servidores de Dell OEM
- Visualización y actualización de la información de contacto
- Acceso y visualización de los registros
- Acceso y visualización de la recopilación de registros del sistema
- Visualización de la información del producto SupportAssist
- Visualización de información de soporte
- Acceso a la ayuda contextual

Inicio de SupportAssist

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

- Para iniciar SupportAssist desde el servidor de administración siga los pasos a continuación:
 - Haga doble clic en el icono de escritorio de **Dell SupportAssist**.
 - Si el servidor está ejecutando Windows Server 2008: haga clic en **Inicio** → **Todos los programas** → **Dell** → **SupportAssist** → **SupportAssist**.

- Si el servidor está ejecutando Windows Server 2012: mueva el puntero del mouse hasta la esquina inferior izquierda y, a continuación, haga clic en el icono de **Inicio**. En la pantalla **Inicio**, haga clic en el mosaico de **SupportAssist**.
- Para iniciar SupportAssist desde un sistema remoto, abra un navegador Web y escriba la dirección en el siguiente formato: **https://< dirección IP o nombre de host del servidor de administración >:P número de puerto/DIS**. Por ejemplo, **https://10.25.35.1:2607/DIS**.

SupportAssist se abre en una ventana del navegador Web y muestra la página **Casos**.

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

Introducción a SupportAssist

i **NOTA:** Si actualizó a la versión 2.2 de OpenManage Essentials, deberá ejecutar la detección y el inventario de todos los rangos de descubrimiento existentes en OpenManage Essentials.

Después de instalar SupportAssist y completar los pasos del asistente de configuración, los dispositivos compatibles descubiertos en OpenManage Essentials se muestran en la página **Inventario de dispositivos**.

Para activar SupportAssist para supervisar los dispositivos admitidos, generar casos de asistencia de forma automática si hay un problema con algún dispositivo y enviar la recopilación de registros del sistema a Dell, debe:

1. Establecer el monitoreo y la recopilación de registros del sistema: configure las **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas** en la página **Registros del sistema** para cada tipo de dispositivo compatible. Consulte [Configuración de las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#).
2. Configurar los valores del servidor de correo electrónico SMTP local: si hay un servidor de correo electrónico de SMTP local disponible en el entorno, se recomienda que configure los valores del servidor de SMTP local en SupportAssist. Consulte [Configuración de los valores del servidor de correo electrónico de SMTP local](#).
3. Probar el estado de conectividad de red: verifique el estado de conectividad de SupportAssist para asegurarse de que SupportAssist pueda conectarse a todos los recursos de red dependientes de forma correcta. Consulte [Realización de la prueba de conectividad](#).
4. Verificar el estado de los dispositivos: asegúrese de que los dispositivos en la página **Inventario de dispositivos** no muestren un estado de **Error**. Consulte [Verificación del estado del dispositivo](#).

Configuración de las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas

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

i **NOTA:** Si cambia las credenciales de administrador debido a los requisitos de la política de seguridad de su empresa o por otros motivos, debe asegurarse de que las **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas** también se actualicen en SupportAssist. Como 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 al 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 la documentación técnica *Administración de las credenciales del dispositivo Windows en SupportAssist mediante una cuenta de servicio* en Dell.com/SupportAssistGroup.

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

Para configurar las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas:

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

1. Haga clic en la pestaña de **Configuración**. Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. En **Editar credenciales del dispositivo**, seleccione el **tipo de dispositivo** de la lista. Puede seleccionar una de las siguientes opciones:
 - **Servidor**
 - **Almacenamiento**
 - **Activar**
3. Seleccione el **tipo de credencial** en la lista. Las opciones que aparecen en la lista varían según el **tipo de dispositivo** que haya seleccionado.

Las opciones para el **servidor** son:

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

Las opciones para **almacenamiento** son:

- **EqualLogic**
- **Serie MD**

La opción para el **conmutador** es **Dell Networking**.

4. Escriba las credenciales en los campos correspondientes:

NOTA: En el caso de los switch de redes de Dell (anteriormente Force10 y PowerConnect), los campos **nombre de usuario**, **contraseña** y **habilitar contraseña** son opcionales. Sin embargo, se debe proporcionar información para estos campos si el switch de redes está configurado con esos detalles.

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

NOTA: Los nombres de usuario de Windows deben tener 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 ni ESX/ESXi.

NOTA: Para los switch de redes, no es necesario especificar el nombre de dominio.

Ejemplos de nombres de usuario de Windows: .\Administrator; MyDomain\MyUsername

Ejemplo de nombres de usuario de Linux, ESX/ESXi: Username

- **Contraseña:** la contraseña debe contener uno o más caracteres imprimibles y no puede superar los 127 caracteres.
- **Habilitar contraseña:** solo para conmutadores Ethernet. Contraseña: la contraseña debe contener uno o más caracteres imprimibles y no debe superar los 127 caracteres.
- **Cadena de comunidad:** solo para arreglos de almacenamiento EqualLogic. La cadena de comunidad del dispositivo de almacenamiento.

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

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

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

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

Referencias relacionadas

[Registros del sistema](#) en la página 56

[Edición de las credenciales de dispositivo](#) en la página 23

Tareas relacionadas

[Credenciales del dispositivo usados por SupportAssist](#) en la página 35

Configuración de los valores del 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 envíe notificaciones por correo electrónico sobre el estado del dispositivo y el estado de la conectividad del dispositivo a través del servidor de SMTP local.

NOTA: Es posible que no reciba ciertas notificaciones por correo electrónico del estado del dispositivo y del estado de la conectividad en las siguientes situaciones:

- Hay un servidor de SMTP disponible en su entorno, pero:
 - La configuración del servidor de SMTP no está definida en SupportAssist.
 - Las credenciales del servidor de SMTP que proporcionó en SupportAssist son incorrectas.
 - El certificado de capa de conectores seguros (SSL) del servidor de SMTP caducó.
 - Un software antivirus está bloqueando el puerto del servidor de SMTP configurado en SupportAssist.
- No hay un servidor de SMTP disponible en su entorno.

Para configurar los ajustes del servidor de SMTP:

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

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

NOTA: SupportAssist no verifica las credenciales necesarias para conectarse al servidor de SMTP. Por lo tanto, asegúrese de que las credenciales ingresadas sean correctas.

Verificación del estado del dispositivo

De manera predeterminada, para cada dispositivo que aparece en la página **Inventario de dispositivos**, SupportAssist verifica automáticamente lo siguiente:

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

El resultado de la verificación de dispositivo aparecerá en la columna **Estado** de la página **Inventario de dispositivos**.


La verificación del dispositivo se inicia automáticamente en segundo plano en los siguientes escenarios:

- Después de la instalación, actualización o 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 editar las credenciales del dispositivo.
- Después de actualizar 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 un estado de  **Error**. Para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución, haga clic en el vínculo **Error**.

Si la **Configuración del servidor de SMTP** se completó en SupportAssist, se envía un correo electrónico de estado del dispositivo, que incluye los dispositivos que tienen problemas de configuración a las 17:00 (hora del servidor de administración) cada día.

 **NOTA:** El correo electrónico de estado del dispositivo solo se envía si hay dispositivos con problemas de configuración que no fueron notificados anteriormente.


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

Prueba de conectividad

La página **Prueba de conectividad** le permite verificar y probar el estado de conectividad de SupportAssist con los siguientes recursos dependientes:

- Internet
- Servidor de correo electrónico de SMTP local
- Servidor del Protocolo de transferencia de archivos (FTP) de Dell
- Servidor de carga de archivos de recopilación alojado por Dell
- Servicio de Dell OpenManage Essentials
- Servidor SupportAssist alojado por Dell

De forma predeterminada, SupportAssist verifica el estado de conectividad con los recursos dependientes todos los días a las 23:00 (hora del servidor de administración). Si hay un problema con la conectividad a un recurso dependiente, se envía una notificación por correo electrónico a los contactos primario y secundario de SupportAssist.

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

En la página **Prueba de conectividad**, puede ver el estado de la prueba de conectividad y también probar la conectividad de SupportAssist a los recursos dependientes. La página de prueba de conectividad se actualiza periódicamente para mostrar la información de estado de conectividad.

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

Visualización del estado de la prueba de conectividad



Para ver el estado de la prueba de conectividad siga los siguientes pasos:

Mueva el puntero del mouse sobre el enlace del **nombre de usuario**, que se muestra junto al vínculo **Ayuda** y, a continuación, haga clic en **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, siga los pasos a continuación:


1. Mueva el puntero del mouse sobre el enlace del **nombre de usuario**, que se muestra junto al vínculo **Ayuda** y, a continuación, haga clic en **Prueba de conectividad**.
Se muestra la página **Prueba de conectividad**.
2. Seleccione las pruebas que desea verificar.
 **NOTA:** El botón **Prueba de conectividad** solo se habilita si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.
3. Haga clic en **Conectividad de la prueba**.
En la columna **Estado de conectividad**, se 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 posibles pasos para la resolución.


Conceptos relacionados


[Prueba de conectividad](#) en la página 61

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 el componente de recopilación en sus dispositivos administrados y recopilar los registros del sistema. Si las credenciales para un dispositivo en particular difieren de las **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas** que proporcionó, puede editar las credenciales para ese dispositivo.


 **PRECAUCIÓN:** Después de editar las credenciales para un dispositivo específico, SupportAssist utiliza las credenciales específicas del dispositivo que ha proporcionado para recopilar los registros del sistema en ese dispositivo.

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

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

Para editar las credenciales de un dispositivo, tenga en cuenta lo siguiente:

 **NOTA:** La opción **Editar credenciales del dispositivo** solamente está habilitada si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo en la tabla **Inventario de dispositivos**.
El enlace **Editar credenciales del dispositivo** está habilitado.
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, se muestra un mensaje en la pantalla principal.

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

4. Escriba el **nombre de usuario**, la **contraseña**, la **contraseña de activación** (si corresponde) y la **cadena de comunidad** (si corresponde) en los campos correspondientes.
5. Haga clic en **Guardar cambios**.
Se muestra el cuadro de diálogo **Confirmación**.

 **PRECAUCIÓN:** Si selecciona la opción **No volver a mostrar este recordatorio**, SupportAssist no le solicitará una confirmación la próxima vez que intente editar las credenciales del dispositivo.

6. Haga clic en **Sí**.
La pantalla principal muestra el siguiente mensaje: `Your device credentials were saved successfully.`

Referencias relacionadas

[Restablecimiento de las credenciales específicas del dispositivo a las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#) en la página 24

[Sobrescritura de las credenciales específicas del dispositivo con las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#) en la página 25

Tareas relacionadas

[Credenciales del dispositivo usados por SupportAssist](#) en la página 35

[Configuración de las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#) en la página 19

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

Si había editado las credenciales para un dispositivo en particular y después 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 específicas del dispositivo con las credenciales predeterminadas**. Después de restablecer 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** en particular, consulte [Cómo sobrescribir las credenciales específicas del dispositivo con las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#).

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

NOTA: Para restablecer las credenciales específicas del dispositivo a las **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas**, debe 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 **Dispositivos**.
Se muestra el **Inventario de dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo en la tabla **Inventario de dispositivos**.
El enlace **Editar credenciales del dispositivo** está habilitado.
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 vínculo **Restablecer a las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas** solo se muestra si configuró el dispositivo seleccionado con credenciales específicas previamente.

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

PRECAUCIÓN: Si selecciona la opción **No volver a mostrar este recordatorio**, **SupportAssist** no solicita su confirmación cuando intenta restablecer las credenciales específicas del dispositivo la próxima vez.

5. Haga clic en **Sí**.

Tareas relacionadas

[Edición de las credenciales de dispositivo](#) en la página 23

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

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

PRECAUCIÓN: Una vez que sobrescribe las credenciales específicas del dispositivo, las **Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas** sobrescriben las credenciales de los dispositivos que haya editado anteriormente a través del vínculo **Editar credenciales del dispositivo**.

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

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

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

1. Haga clic en la pestaña de **Configuración**. Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Seleccione la categoría del dispositivo en la lista **Tipo de dispositivo**.
3. Seleccione la categoría de credenciales en la lista **Tipo de credencial**.
4. Seleccione **Sobrescribir las credenciales específicas del dispositivo con las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas para todos los dispositivos que pertenecen al tipo de dispositivo y al tipo de credenciales actuales**. Se muestra el cuadro de diálogo **Confirmación**.

PRECAUCIÓN: Si selecciona la opción **No volver a mostrar este recordatorio**, SupportAssist no solicitará su confirmación cuando intente sobrescribir las credenciales específicas del dispositivo la próxima vez.

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

Referencias relacionadas

[Registros del sistema](#) en la página 56

Tareas relacionadas

[Edición de las credenciales de dispositivo](#) en la página 23

Filtrado de la recopilación de registros del sistema

Los registros del sistema recopilados por SupportAssist incluyen información de identidad (PII), como por ejemplo la instantánea completa de la configuración de sistemas de almacenamiento, hosts y dispositivos de red que pueden contener datos de identificación del host y de configuración de la red.

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

A continuación, se encuentra la información de identidad de red que puede filtrar de la recopilación de registros del sistema:

- Nombre de host
- Dirección IP
- Máscara de subred
- Gateway predeterminada
- Dirección MAC
- Servidor DHCP
- Servidor DNS

- Procesos
- Variables del entorno
- Registro
- Registros
- Datos iSCSI

NOTA: Cuando la opción **Enviar información de identificación de red a Dell** no esté seleccionada, algunos datos sobre la red no se transmitirán a Dell. Esto puede impedir que el soporte técnico de Dell resuelva el problema.

NOTA: Si sus dispositivos están cubiertos por el contrato de servicio Dell ProSupport Plus, cuando la opción **Enviar información de identificación de red a Dell** está desactivada, no recibirá algunas informaciones de informes sobre los dispositivos.

Para filtrar la recopilación de registros del sistema:

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

1. Haga clic en la pestaña de **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**, desmarque la opción **Enviar información de identificación de red a Dell**.

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

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

Referencias relacionadas

[Preferencias](#) en la página 58

Envío de los registros del sistema de forma manual

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

Para enviar los registros del sistema de forma manual siga los pasos a continuación:

NOTA: La opción **Enviar registros del sistema** solamente está habilitada si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.


1. Haga clic en la pestaña **Dispositivos**. Se muestra el **Inventario de dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo en la tabla **Inventario de dispositivos**. El enlace **Enviar registros del sistema** está habilitado.
3. Haga clic en **Enviar registros del sistema**. La columna **Estado de la recopilación** en el **Inventario de dispositivos** muestra el estado de la recopilación y del envío de los registros del sistema.

Activación o desactivación de la recopilación automática de registros del sistema

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

Para habilitar o deshabilitar la recopilación automática de registros del sistema, siga los pasos a continuación:

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

1. Haga clic en la pestaña de **Configuración**. Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**. Se muestra la página **Preferencias**.
3. En **Recopilación de soporte**, seleccione o desmarque **Iniciar una recopilación de registros de forma automática cuando se genera un nuevo caso de soporte**, para habilitar o deshabilitar la recopilación automática de registros del sistema.
 **NOTA:** De manera predeterminada, la opción **Iniciar una recopilación de registros de forma automática cuando se genera un nuevo caso de soporte** está seleccionada.
4. Haga clic en **Guardar cambios**.


Referencias relacionadas

[Preferencias](#) en la página 58


Activación o desactivación de la programación de la recopilación de registros del sistema


De manera predeterminada, SupportAssist está configurado para recopilar los registros del sistema de los dispositivos admitidos en intervalos periódicos y enviarlos a Dell. Para obtener información sobre la frecuencia predeterminada de la recopilación de registros del sistema, consulte [Programación predeterminada de la recopilación de registros del sistema](#). 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 la recopilación de registros del sistema, siga los pasos a continuación:

-  **NOTA:** Seleccionar la opción **Habilitar la programación de la recopilación de registros del sistema** habilita la recopilación y el envío de registros del sistema en intervalos periódicos de todos los tipos de dispositivos compatibles. Si no desea que SupportAssist recopile registros del sistema de un tipo de dispositivo específico, puede desactivar la programación para ese tipo de dispositivo específico a través de la pestaña **Registros del sistema**. Para obtener más información, consulte [Desactivación de la programación de la recopilación de registros del sistema para un tipo de dispositivo específico](#).

Para habilitar la programación de la recopilación de registros del sistema, siga los pasos a continuación:

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

1. Haga clic en la pestaña de **Configuración**. Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**. Se muestra la página **Preferencias**.
3. En **Recopilación de soporte**, seleccione o elimine la selección de **Habilitar la programación de la recopilación de registros del sistema**, para habilitar o deshabilitar la programación de la recopilación de registros del sistema.
 **NOTA:** De manera predeterminada, la opción **Habilitar la programación de la recopilación de registros del sistema** está seleccionada.
4. Haga clic en **Guardar cambios**.

Referencias relacionadas

[Preferencias](#) en la página 58

Tareas relacionadas

[Desactivación de la programación de recopilación de registros del sistema para un tipo de dispositivo específico](#) en la página 29

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** esté habilitada en la página **Preferencias**.

NOTA: Para recibir todos los beneficios de la oferta de soporte, creación de informes y mantenimiento del contrato de servicio de ProSupport Plus, debe configurar SupportAssist para que recopile los registros del sistema en intervalos periódicos para cada tipo de dispositivo compatible.

Para programar la recopilación periódica de registros del sistema, tenga en cuenta lo siguiente:

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

- Haga clic en la pestaña de **Configuración**. Aparecerá la página **Registros del sistema**.
- En **Editar credenciales de tipo de dispositivo**, seleccione el **tipo de dispositivo** en la lista. Puede seleccionar una de las siguientes opciones:
 - **Servidor**
 - **Almacenamiento**
 - **Activar**
- Seleccione el **tipo de credencial** en la lista. Las opciones que aparecen en la lista varían según el **tipo de dispositivo** que haya seleccionado.

Las opciones para el **servidor** son:

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

Las opciones para **almacenamiento** son:

 - **EqualLogic**
 - **Serie MD**

La opción para el **conmutador** es **Dell Networking**.
- Verifique o proporcione las credenciales (**nombre de usuario**, **contraseña**, **confirmación de contraseña** y **cadena de comunidad**) para el tipo de credencial seleccionado. Para obtener más información, consulte [Configuración de las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#).
- En **Programación de recopilación de registros del sistema**, establezca la **frecuencia** en **semanalmente** o **mensualmente**.

NOTA: Si desea deshabilitar la programación de registros del sistema para un tipo de **dispositivo** y **tipo de credencial** específicos, establezca la **frecuencia** como **ninguna**.
- En los campos **Especifique día y hora**, seleccione una programación adecuada. Las opciones disponibles varían en función de la **frecuencia** seleccionada.
- Repita los pasos del 2 al 5 hasta que haya programado la recopilación periódica de información del sistema para todos los tipos de dispositivos del entorno.
- Haga clic en **Guardar cambios**.

Referencias relacionadas

[Registros del sistema](#) en la página 56

[Programación de recopilación de registros del sistema predeterminada](#) en la página 29

Tareas relacionadas

[Desactivación de la programación de recopilación de registros del sistema para un tipo de dispositivo específico](#) en la página 29

Programación de recopilación de registros del sistema predeterminada

En la tabla a continuación, se proporciona la programación de la recopilación de registros del sistema predeterminada para cada dispositivo compatible.

Tabla 4. Programación de recopilación de registros del sistema

Tipo de dispositivo	Dispositivo o sistema operativo	Cronograma
Servidor	Windows	Mensual: cada lunes de la primera semana a las 12:00 a. m.
	Linux	Mensual: cada lunes de la primera semana a las 12:00 a. m.
	ESX/ESXi	Mensual: cada lunes de la primera semana a las 12:00 a. m.
	iDRAC	Mensual: cada lunes de la primera semana a las 12:00 a. m.
	CMC	Mensual: cada lunes de la primera semana a las 12:00 a. m.
Almacenamiento	Dell EqualLogic	Semanal: lunes a las 12:00 a. m.
	Dell PowerVault serie MD	Semanal: lunes a las 12:00 a. m.
Activar	Dell Networking	Mensual: cada lunes de la primera semana a las 12:00 a. m.



Tareas relacionadas

[Programación de la recopilación periódica de registros del sistema](#) en la página 28

[Desactivación de la programación de recopilación de registros del sistema para un tipo de dispositivo específico](#) en la página 29

Desactivación de la programación de 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 desactivación 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 en intervalos periódicos en esos dispositivos. No evita que SupportAssist genere una recopilación de registros del sistema y la envíe a Dell, si se abre un caso de soporte para esos dispositivos.
-  **NOTA:** La pestaña **Configuración** solo es accesible si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña de **Configuración**. Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. En **Editar credenciales del dispositivo**, seleccione el **Tipo de dispositivo** para el que desea deshabilitar la programación. Puede seleccionar una de las siguientes opciones:
 - **Servidor**
 - **Almacenamiento**
 - **Activar**
3. Seleccione el **Tipo de credencial** para el que desea deshabilitar la programación. Las opciones disponibles varían según el **Tipo de dispositivo** que haya seleccionado.
4. En la sección **Programación de recopilación de registros del sistema**, establezca la **Frecuencia** como **Ninguna**.

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

Se muestra el siguiente mensaje 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](#) en la página 29


Tareas relacionadas


[Programación de la recopilación periódica de registros del sistema](#) en la página 28

[Activación o desactivación de la programación de la recopilación de registros del sistema](#) en la página 27


Visualización de la lista de casos

Para ver la **Lista de casos**, haga clic en la pestaña **Casos** de la pantalla principal de SupportAssist.

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

 **NOTA:** Los casos de soporte preexistentes (abiertos antes de la instalación de SupportAssist) y los casos abiertos al contactar el soporte técnico de Dell no aparecen en el informe de la **Lista de casos**.

La información sobre casos de soporte se encuentra disponible automáticamente para dispositivos compatibles con etiquetas de servicio válidas, cuando SupportAssist se conecta con las bases de datos de contratos de servicio y casos de soporte de Dell a través de internet.

 **NOTA:** Si no tiene acceso a internet, no se completa la información del caso. Se descarga y muestra cuando se conecta a internet y abre el informe de la **Lista de casos**.

Una vez que SupportAssist Enterprise ha completado la actualización de los casos de soporte abiertos, la página **Lista de casos** muestra los casos actuales.

Conceptos relacionados

[Lista de casos](#) en la página 50

Tareas relacionadas

[Filtrado de los datos mostrados](#) en la página 31

[Eliminación de filtros de los datos mostrados](#) en la página 31

[Cómo ordenar los datos mostrados](#) en la página 31

Visualización del inventario de dispositivos


La página **Inventario de dispositivos** muestra los dispositivos compatibles que se descubren en OpenManage Essentials.


Para ver la página **Inventario de dispositivos**, haga clic en la pestaña **Dispositivos** en la pantalla principal de SupportAssist. El inventario de dispositivos muestra la lista de dispositivos como grupos.


Si no se crea ningún grupo de dispositivos, debajo de los encabezados de las columnas, el inventario de dispositivos indica **Dispositivos sin agrupar (total de dispositivos: n)** y la lista de dispositivos.

Si se crean grupos de dispositivos, para cada grupo de dispositivos, el inventario de dispositivos muestra **< nombre del grupo de dispositivos > (total de dispositivos: n)** y la lista de 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 se muestran en un grupo, haga clic en el ícono de contraer .

Para expandir la lista de dispositivos en un grupo, haga clic en el ícono expandir .

 **NOTA:** La página **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 volver a seleccionar el dispositivo.

 **NOTA:** Los arreglos de almacenamiento de Dell PowerVault MD serie 38XX no se muestran en la página de inventario de dispositivos.

Conceptos relacionados

[Inventario de dispositivos](#) en la página 51

Tareas relacionadas

[Filtrado de los datos mostrados](#) en la página 31

[Eliminación de filtros de los datos mostrados](#) en la página 31


[Cómo ordenar los datos mostrados](#) en la página 31

[Apéndice de código de error](#) en la página 67

Filtrado de los datos mostrados


Puede filtrar los datos que aparecen en las páginas **Inventario de dispositivos**, **Lista de casos** y las páginas del grupo de dispositivos de **Administrar dispositivos** según sus preferencias.

Para filtrar los datos mostrados, siga los siguientes pasos:

1. Haga clic en el icono de filtro  que aparece en el encabezado de la columna. Se muestran 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 que se muestran se filtran en función de los criterios seleccionados. El encabezado de la columna muestra el icono de filtrado




Opciones de filtrado

Cuando hace clic en el icono de filtro , se muestra la opción de filtrado. Seleccione la opción de filtrado **Contiene** para filtrar los datos en función de los caracteres alfanuméricos proporcionados en el campo.

Eliminación de filtros de los datos mostrados

Puede quitar los filtros que aplicó si desea volver a ver los datos completos.

Para eliminar filtros de los datos mostrados siga los pasos a continuación:

1. Haga clic en el icono filtrado  que aparece en el encabezado de la columna. Se muestran 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 las páginas **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 aparece una flecha que indica el tipo de orden (ascendente o descendente) junto al título de la columna.

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

Agrupación de dispositivos

La página **Grupos de dispositivos** de la pestaña **Dispositivos** le permite crear grupos de dispositivos en función de sus preferencias. Por ejemplo, puede crear grupos de dispositivos que incluyan dispositivos en función de lo siguiente:

- 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 (marketing, operaciones, finanzas, etc.)
- Alertas o notificación (los individuos que deben ser notificados si se detecta un problema en determinados dispositivos)

NOTA: La agrupación de dispositivos es opcional. La agrupación de dispositivos no afecta las capacidades de supervisión y creación automática de casos de SupportAssist.

La creación de un grupo de dispositivos le permite administrar los dispositivos como un grupo. Después de crear un grupo de dispositivos, puede:

- **Administrar dispositivos:** agregue o quite dispositivos de un grupo de dispositivos.
- **Administrar credenciales:** configure credenciales para cada tipo de dispositivo incluido en el grupo de dispositivos.
- **Administrar contactos:** configure la información de contacto y de envío de piezas para el grupo de dispositivos.
- **Editar/eliminar grupo:** edite 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, la información de contacto y la información de envío de piezas configuradas para un grupo de dispositivos reemplazan las credenciales predeterminadas, la información de contacto y la información de envío de piezas configuradas a través de las páginas **Configuración**. Por ejemplo, si creó un grupo de dispositivos y configuró el contacto principal para ese 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.

Referencias relacionadas

[Visualización de grupos de dispositivos](#) en la página 32

[Creación de un grupo de dispositivos](#) en la página 32

[Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos](#) en la página 33

[Administración de credenciales de un grupo de dispositivos](#) en la página 33

[Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos](#) en la página 34

[Edición de detalles de grupos de dispositivos](#) en la página 35

[Eliminación de un grupo de dispositivos](#) en la página 35

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 según sus preferencias. Por ejemplo, puede crear grupos de dispositivos en función de 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**.
Aparece la ventana **Crear grupo**.
4. Escriba un nombre único y una descripción para el grupo de dispositivos y haga clic en **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 quitar 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 un grupo de dispositivos:

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


 **NOTA:** Puede agregar hasta 100 dispositivos a un grupo de dispositivos en una sola operación.


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 **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Administrar dispositivos**.
Se muestra la ventana **Administrar dispositivos**.
5. Para agregar dispositivos al grupo de dispositivos, selecciónelos en el panel **Dispositivos sin grupo** y haga clic en .
Los dispositivos seleccionados son trasladados al panel **Dispositivos en el grupo actual**.
6. Para quitar dispositivos del grupo de dispositivos, selecciónelos en el panel **Dispositivos en el grupo actual** y haga clic en .
7. Haga clic en **Guardar**.

Administración de credenciales de un grupo de dispositivos

Si 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 opción **Administrar credenciales**, disponible en la página **Grupos de dispositivos**, para configurar las credenciales para los distintos tipos de dispositivos dentro 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 reemplazan 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 **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Administrar credenciales**. Se muestra la ventana **Administrar credenciales**.
5. Ingrese el nombre de usuario y la contraseña para el 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 dispositivo se resalta 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 incluidos en el grupo de dispositivos.
8. Haga clic en **Guardar**.

Tareas relacionadas

[Credenciales del dispositivo usados por SupportAssist](#) en la página 35

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 de un grupo de dispositivos.

Actualizar la información de contacto de un grupo de dispositivos permite que SupportAssist envíe notificaciones al contacto del 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 **Configuración > Información de contacto**. Si se detecta 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 **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 **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 soporte técnico de Dell determina que se debe reemplazar una pieza de su sistema para resolver un caso de soporte, la pieza de reemplazo se 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 ha configurado a través de la página **Configuración > Información de contacto**. 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 grupos de dispositivos, realice lo siguiente:

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 **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Modificar/eliminar grupo**.
Aparecerá la ventana **Modificar/eliminar grupo**.
5. Edite el nombre y la descripción en función de sus preferencias y haga clic en **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 ningún dispositivo 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 **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Modificar/eliminar grupo**.
5. En la ventana que se muestra, haga clic en **Eliminar**.

Credenciales del dispositivo usados por SupportAssist

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

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

SupportAssist utiliza las credenciales configuradas según el siguiente orden de prioridad:

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

Por ejemplo:

- Si configuró 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 configuró las credenciales predeterminadas y las credenciales del grupo de dispositivos, las credenciales del grupo de dispositivos se utilizan para ejecutar los componentes de la recopilación.

Referencias relacionadas

[Edición de las credenciales de dispositivo](#) en la página 23

[Administración de credenciales de un grupo de dispositivos](#) en la página 33

[Configuración de las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#) en la página 19

Configuración de las credenciales del sistema

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

Para configurar las credenciales del sistema tenga en cuenta lo siguiente:

i **NOTA:** Si cambia las credenciales del sistema debido a los requisitos de la política de seguridad de su empresa o por otros motivos, debe asegurarse de que las **credenciales del sistema** también se actualicen en SupportAssist. Como alternativa, puede crear una cuenta de servicio que nunca caduque y proporcionar las credenciales de la cuenta de servicio en SupportAssist.

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

1. Haga clic en la pestaña de **Configuración**. Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Credenciales del sistema**. Se muestra la página **Credenciales del sistema**.
3. Escriba el nombre de usuario, la contraseña y confirme la contraseña en los campos correspondientes.

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

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


Actualización automática


i **NOTA:** Se recomienda habilitar la actualización automática para asegurarse de que SupportAssist se encuentre actualizado con las últimas funciones y mejoras.

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

- Si la actualización automática está habilitada, las actualizaciones se descargan e instalan automáticamente en segundo plano.
- Si la actualización automática está deshabilitada, se muestra la ventana de notificación **Actualización disponible**. Puede hacer clic en **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 de **Actualización disponible** o se produce un error durante el proceso de actualización, al actualizar el sitio en el navegador Web, se muestra la notificación de  **actualización disponible** en el encabezado de SupportAssist. Puede hacer clic en la notificación **actualización disponible** para descargar e instalar las actualizaciones en otro momento.

 **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, debe actualizar pantalla principal de SupportAssist.

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

Habilitación de la actualización automática

Para activar la actualización automática siga las indicaciones a continuación:

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

1. Haga clic en la pestaña de **Configuración**. Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**. Se muestra la página **Actualización automática, Configuración del correo electrónico, Recopilación de soporte y Modo de mantenimiento**.
3. En **Actualización automática**, seleccione **Activar actualización automática**.
4. Haga clic en **Guardar cambios**.


Referencias relacionadas



[Preferencias](#) en la página 58

Configuración de los valores del servidor proxy

Si el sistema se conecta a Internet a través de un firewall o un servidor proxy, los valores de proxy deben estar configurados en SupportAssist. La configuración de los valores de proxy permite que la aplicación de SupportAssist se comunique con el servidor de SupportAssist alojado por Dell.

Para configurar los valores del servidor proxy, siga los pasos a continuación:

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

1. Haga clic en la pestaña de **Configuración**. Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Configuración de proxy**. Aparece la página **Configuración de proxy**.
3. Seleccione **Usar ajustes de proxy**.
 **NOTA:** SupportAssist solo es compatible con el protocolo de autenticación de Windows NT LAN Manager (NTLM).
4. Escriba el **nombre o la dirección del servidor proxy** y los detalles del **número de puerto del proxy**.
 **NOTA:** Si no se proporcionan las credenciales del servidor proxy, SupportAssist se conectará al servidor proxy como usuario anónimo.
5. 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 puede superar los 104 caracteres.
 - **Contraseña:** la contraseña de usuario debe contener uno o más caracteres imprimibles y no puede superar los 127 caracteres.
 - **Confirmar contraseña:** repita la contraseña de usuario. La contraseña debe coincidir con la indicada en el campo **Contraseña**.
6. Haga clic en **Aplicar**. SupportAssist prueba la configuración del servidor proxy, y el resultado de la prueba se muestra en un cuadro de diálogo.

Referencias relacionadas

[Configuración de proxy](#) en la página 57

Confirmación de la conectividad a través del servidor proxy

Para probar si SupportAssist puede conectarse a internet a través del servidor proxy, siga los pasos a continuación:

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

1. Haga clic en la pestaña de **Configuración**. Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Configuración de proxy**. Aparece la página **Configuración de proxy**.
3. Asegúrese de que la configuración del proxy se haya hecho correctamente. Consulte [Configuración de los valores del servidor proxy](#).
4. Haga clic en **Aplicar**. Aparecerá un cuadro de diálogo para informar el estado de la conexión a través del servidor proxy.

Suscribirse o desuscribirse de los correos electrónicos con informes de recomendación de servidor de ProSupport Plus

Asegúrese de que haya iniciado sesión en SupportAssist con privilegios administrativos o elevados.

Los informes de recomendación de servidor de Dell ProSupport Plus proporcionan una evaluación general del estado de los servidores de Dell, al comparar el BIOS, el firmware y los controladores de dispositivos seleccionados con las versiones recomendadas de Dell. SupportAssist le permite elegir entre suscribirse o desuscribirse para recibir informes de recomendación de Dell ProSupport Plus por correo electrónico. Cuando se suscribe a los informes de recomendación de ProSupport Plus por correo electrónico, recibirá el informe una vez al mes.

NOTA: Los informes de recomendación de servidores de ProSupport Plus solo se aplican a los servidores con derechos de ProSupport Plus activos.

NOTA: Los informes de recomendación de servidor dependen de la información del sistema que se recopila y se envía a Dell periódicamente. Por lo tanto, debe asegurarse de que la recopilación periódica de información del sistema está habilitada en SupportAssist.

1. Haga clic en la pestaña de **Configuración**. Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**. Se muestra la página **Preferencias**.
3. En **Configuración de los informes de recomendación**, seleccione o borre la opción **Recibir informes de recomendación por correo electrónico automáticamente** para suscribirse o desuscribirse de los informes de recomendación de servidor de ProSupport Plus por correo electrónico.
 - Si selecciona esta opción, los informes de recomendación de servidores de ProSupport Plus serán enviados a su contacto principal por correo electrónico.
 - Si desmarca esta opción, los informes de recomendación de servidores de ProSupport Plus no se enviarán por correo electrónico.

NOTA: De manera predeterminada, la opción **Recibir automáticamente informes de recomendación por correo electrónico** está seleccionada.

4. Haga clic en **Aplicar**.

Información relacionada

[Preferencias](#) en la página 58

Configuración de los valores de notificaciones por correo electrónico

Puede configurar los valores de notificaciones por correo electrónico según diferentes variables:

- Preferencia para recibir notificaciones por correo electrónico de SupportAssist
- Idioma preferido

Para configurar los ajustes de notificaciones por correo electrónico:

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

1. Haga clic en la pestaña de **Configuración**. Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**. Se muestran las páginas **Actualización automática**, **Configuración de correo electrónico**, **Recopilación de soporte** y **Modo de mantenimiento**.
3. Para recibir notificaciones de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de soporte, en **Configuración de correo electrónico**, seleccione **Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de asistencia**.

i **NOTA:** Deshabilitar las notificaciones por correo electrónico de casos de soporte también deshabilita los correos electrónicos de prueba de conectividad de correo electrónico.

4. Para establecer el idioma en el que desea recibir las notificaciones por correo electrónico, de la lista **Idioma de correo electrónico preferido**, seleccione un idioma.

i **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](#) en la página 58

Establecimiento de SupportAssist en modo de mantenimiento

SupportAssist también puede ser puesto o retirado del modo de mantenimiento. El modo de mantenimiento deshabilita la actividad automática de generación de casos, lo cual permite realizar cambios en la infraestructura sin generar alertas innecesarias.

Para activar o desactivar el modo de mantenimiento de SupportAssist, siga los pasos a continuación:

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

1. Haga clic en la pestaña de **Configuración**. Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**. Se muestran las páginas **Actualización automática**, **Configuración de correo electrónico**, **Recopilación de soporte** y **Modo de mantenimiento**.
3. En **Modo de mantenimiento**, seleccione o borre **Suspender temporalmente la actividad de generación de casos (por ejemplo, con fines de tiempo de inactividad, solución de problemas externa, etc.)** para alternar el estado del modo de mantenimiento.
 - Si selecciona esta opción, SupportAssist es puesto en el modo de mantenimiento.
 - Si desmarca esta opción, SupportAssist es retirado del modo de mantenimiento.
4. Haga clic en **Guardar cambios**. Aparece un anuncio en la parte superior de la pantalla principal de SupportAssist que indica `Maintenance Mode`.

Una vez que se coloca manualmente en modo de mantenimiento, SupportAssist permanece en ese estado, a menos que desmarque la opción como se indica en el paso 3.

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

Referencias relacionadas

[Preferencias](#) en la página 58

Soporte con servidores de Dell OEM

SupportAssist también es compatible con los servidores de Dell de fabricantes de equipos originales (OEM).

NOTA: Al solo utilizar el protocolo Windows Management Instrumentation (WMI), SupportAssist no descubre el servidor de Windows OEM.

Para descubrir el servidor de Windows OEM, siga os pasos a continuación:

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

NOTA: Para obtener una lista de los dispositivos OEM compatibles, consulte la *Matriz de soporte de Dell SupportAssist para Dell OpenManage Essentials* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Visualización y actualización de la información de contacto

Para ver y actualizar la información de contacto, tenga en cuenta lo siguiente:

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

1. Haga clic en la pestaña de **Configuración**. Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Información de contacto**. Se abrirá la página **Información de contacto**.
3. Si 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 soporte técnico de Dell determina que se debe reemplazar una pieza de su sistema para resolver un caso de soporte, la pieza de reemplazo se 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](#) en la página 59

Acceso y visualización de los registros

La pantalla principal de SupportAssist almacena eventos y mensajes de registro de Windows en dos ubicaciones:

- Registro de eventos de Windows
- El directorio de registros de instalación de la pantalla principal (generalmente, `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs`).

Se crea un registro nuevo diariamente a las 23:59 según la zona horaria configurada en el sistema y se lo almacena en el directorio de registros con la fecha anexada a la extensión de 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 a los siguientes:

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

Los archivos de registro se eliminan del almacenamiento después de 45 días.

Para ver el registro de eventos de Windows, invoque la aplicación Visor de eventos y, a continuación, expanda registros de aplicaciones y servicios. El archivo de registro de DellIntegratedSupport contiene entradas del servicio de panel. El panel registra mensajes que corresponden al valor de la clave de registro de Windows, `WindowsEventLogLevel` o superior.

En el directorio de instalación del panel, puede ver un archivo de registro por día. El archivo de registro actual se llama `log-file.txt`, y contiene mensajes de registro que corresponden a los siguientes valores (o superiores) en la clave de registro de Windows de `LogFileLevel`: FATAL, ERROR, AVISO, INFO y DEPURAR, con los valores especiales de DESACTIVADO y TODO. Un valor de registro de ERROR resulta en mensajes de registro de FATAL y ERROR, puesto que FATAL es un nivel superior a ERROR.

La clave de registro de Windows de `LogFileLevel` se puede encontrar 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 soporte, los datos necesarios para solucionar el problema se recopilan y se envían al soporte técnico de Dell. La información de solución de problemas recopilada también se comprime y se almacena en el servidor de OpenManage Essentials en `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\reports`.

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

- `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` (con PII)

El archivo de informe se cifra con la contraseña dell (todo en minúscula). A continuación, se puede ver la información del informe al abrir el archivo `dsetreport.hta` en el navegador Web.

 **NOTA:** Solo debe abrir los informes cuando se lo solicite el servicio de soporte técnico de Dell. El informe no se revisará a menos que tenga un caso de soporte abierto.

Visualización de la información del producto SupportAssist

La ventana **Acerca de** muestra la versión de producto de SupportAssist, la información de copyright y las descripciones detalladas de las funciones del SupportAssist.

Para ver información de producto general y detallada de SupportAssist siga los siguientes pasos:

1. Mueva el puntero del mouse sobre el vínculo **Ayuda** en la esquina superior derecha del panel de SupportAssist y, a continuación, haga clic en **Acerca de**.

Se muestra la ventana **Acerca de**, donde puede ver la información general y detallada del producto, además de la información de copyright.

2. Haga clic en **Cerrar** para volver a la pantalla principal de SupportAssist.

Visualización de información de soporte


La ventana Ayuda muestra información acerca de la versión del producto y de copyright de SupportAssist, y proporciona acceso al soporte técnico de Dell y a información sobre Dell OpenManage Essentials.

Para ver la información de soporte de SupportAssist, siga los pasos a continuación:

1. Mueva el puntero del mouse sobre el vínculo **Ayuda** en la esquina superior derecha de la pantalla principal de SupportAssist y, a continuación, haga clic en **Ayuda**.
Aparece la ventana de **Ayuda**.
2. En la ventana **Ayuda**:
 - Lea la información general del producto y del copyright.
 - Haga clic en los vínculos en **Información adicional y actualizaciones de Dell SupportAssist** para ver:
 - Puntos de inicio del soporte técnico de Dell, foros de la comunidad, blogs y mucho más.
 - Manuales de productos de Dell de hardware y software
 - Haga clic en el vínculo bajo **Información adicional y actualizaciones de Dell OpenManage Essentials (OME)** para ver las preguntas frecuentes, las actualizaciones, los videos, etc. relacionados con Dell OpenManage Essentials.
3. Haga clic en **Cerrar** para volver a la pantalla principal de SupportAssist.

Acceso a la ayuda contextual

La ayuda contextual proporciona información sobre las funciones y tareas que se aplican a la vista actual de la pantalla principal. Una vez que recurre a la ayuda contextual, puede navegar o realizar búsquedas en todo el sistema de ayuda de SupportAssist.

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

Solución de problemas

En las siguientes secciones se describen los procedimientos que puede usar para solucionar problemas de Dell SupportAssist


Temas:

- [Instalación de SupportAssist](#)
- [Problema de registro](#)
- [Cómo asegurar una comunicación correcta entre la aplicación de SupportAssist y el servidor de SupportAssist](#)
- [Verificación de la instalación de los componentes de la recopilación](#)
- [Inicio de SupportAssist](#)
- [Servicios](#)
- [Error de recopilación](#)
- [Error de carga de recopilación](#)
- [Seguridad](#)
- [Solución de problemas de error de conexión SSL](#)
- [Contrato de servicio](#)
- [Advertencias de etiquetas de servicio](#)

Instalación de SupportAssist

La instalación de SupportAssist requiere privilegios elevados de autenticación de usuarios (UAC) de Microsoft y puede fallar si intenta realizarla haciendo doble clic en el archivo ejecutable del instalador. Si eso ocurre, instale SupportAssist como se indica a continuación:

1. Haga clic con el botón secundario en el ejecutable del instalador.
2. Seleccione **Ejecutar como administrador**.

 **NOTA:** SupportAssist requiere que permita que Dell guarde cierta Información de identificación personal (PII), como su información de contacto, las credenciales de administrador local, etc. Para poder continuar la instalación de SupportAssist, es necesario que permita que Dell guarde su PII.

Problema de registro

El **Asistente de configuración de SupportAssist** le guiará a través del proceso de registro de SupportAssist. Si el registro se realizó 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 de **Ayuda > Acerca de** de SupportAssist.

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

Cómo asegurar una comunicación correcta entre la aplicación de SupportAssist y el servidor de SupportAssist

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

- Crear automáticamente un caso de asistencia si hay un problema con un dispositivo en su entorno.

- Cargue la recopilación de registros del sistema generada en Dell.


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

- El servidor de administración donde está instalada la aplicación de SupportAssist debe poder conectarse a los siguientes destinos:
 - <https://apidp.dell.com/support/case/v2/WebCase> y <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl>: terminal para el servidor de SupportAssist. En el servidor de administración, compruebe que pueda acceder a la siguiente ubicación con el navegador Web: <https://apidp.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl> y <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 que el puerto 443 esté abierto en el servidor de administración para <https://ddldropbox.us.dell.com> y <https://ftp.dell.com>. Puede utilizar un cliente de Telnet para probar la conexión. Por ejemplo, utilice el siguiente comando: `ddldropbox.us.dell.com 443`
 - <https://ftp.dell.com/>: para obtener información nueva sobre la versión de SupportAssist. En el servidor de administración, verifique que pueda acceder a la siguiente ubicación con el navegador Web: <https://ftp.dell.com/>.
- Compruebe si el certificado del servidor en <https://ddldropbox.us.dell.com> es válido. Para obtener más información, consulte [Verificación del certificado del servidor](#).
- Verifique si la configuración de red en el servidor de administración es correcta.
- Si el servidor de administración donde está instalado SupportAssist se conecta a internet mediante un servidor proxy, configure los ajustes del proxy en SupportAssist. Consulte [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.

Verificación del certificado del servidor

Para verificar el certificado del servidor en ddldropbox.us.dell.com, siga los pasos a continuación:

1. Abra <https://ddldropbox.us.dell.com> en un navegador Web.
Es posible que se muestre un error de **404: no se encontró el archivo o el directorio**.
2. En la barra de direcciones, haga clic en el ícono de **Informe de seguridad**  y, a continuación, haga clic en **Ver certificados**.
Se muestra el **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 **GTE CyberTrust Global** se encuentra en la lista.

Verificación 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 la recopilación se descargan e instalan automáticamente en segundo plano después de la instalación de SupportAssist. Para generar correctamente la recopilación de registros del sistema, el componente de recopilación debe tener una versión compatible con SupportAssist.

Para verificar si hay una versión compatible del componente de recopilación instalada, siga los pasos a continuación:

1. Navegue hasta el **Panel de control**.
2. Haga clic en **Programas > Programas y funciones**.
Aparecerá la ventana **Desinstalar o cambiar un programa**.
3. En la lista de aplicaciones instaladas, compruebe si hay versiones compatibles de DSET y Lasso instaladas.

 **NOTA:** Para obtener información sobre las versiones de DSET y de Lasso compatibles con SupportAssist, consulte la *Matriz de soporte de Dell SupportAssist versión 2.2 para Dell OpenManage Essentials* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Inicio de SupportAssist

Si aparece un error de `Problem starting the Dell SupportAssist Service` al iniciar SupportAssist:

- Es posible que haya un problema de configuración del registro de Microsoft Windows con el servicio de SupportAssist para Windows. Para resolver este problema, desinstale y vuelva a instalar SupportAssist.
- La pantalla principal de SupportAssist requiere algunos DLL que se instalan en OpenManage Essentials. El instalador de SupportAssist comprueba si OpenManage Essentials está instalado y, a continuación, comprueba la versión de OpenManage Essentials. Si los archivos DLL se eliminan manualmente, aparece el siguiente error durante la instalación:

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

En ese caso:

- Verifique que tenga suficientes privilegios para iniciar los servicios del sistema.
- Verifique el archivo `log-file.txt` en el directorio de registros (por lo general, `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs`) para ver qué componente no se pudo cargar.

Servicios

- Es posible que la aplicación de SupportAssist instalada en el servidor de administración no se conecte inicialmente al servidor de SupportAssist alojado por Dell si la red requiere que el tráfico del navegador Web pase a través de un servidor proxy. En ese caso:
 - Puede aparecer un cuadro de diálogo que le solicita que configure los ajustes de proxy. Proporcione la información necesaria en los campos adecuados para conectarse al servidor de SupportAssist a través del servidor proxy.
 - Verifique los ajustes del servidor proxy en SupportAssist. Consulte [Configuración de los valores del servidor proxy](#).
 - Después de configurar los ajustes del servidor proxy, compruebe si la aplicación de SupportAssist puede conectarse al servidor de SupportAssist a través del servidor proxy mediante la ejecución de la prueba de conectividad. Consulte [Realización de la prueba de conectividad](#).
- Si la aplicación del tablero de SupportAssist no parece conectarse al servidor de SupportAssist ni comportarse de forma adecuada, asegúrese de que el servicio de SupportAssist de Windows esté en ejecución:
 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. Verifique si el **Servicio de Dell SupportAssist** muestra el estado como **En ejecución**.
 4. Si el servicio no está en ejecución, inicie el servicio haciendo clic con el botón secundario en **Servicio de Dell SupportAssist > Inicio**.
 5. Si el servicio no se inicia o no puede iniciarse, abra el archivo de registro (`log-file.txt`) más reciente 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 que indica los errores de inicio del panel y un posible diagnóstico del problema.
 6. Para comprobar que la aplicación de SupportAssist puede conectarse al servidor de 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 sea funcional. Si esto ocurre, busque en el archivo `log-file.txt`, que normalmente se encuentra en `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs` para encontrar detalles. Si no hay detalles discernibles en el archivo de registro y no se puede acceder al servidor, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell.
 - Si se puede establecer comunicación, pero no se actualizan los datos, es posible que el panel se esté identificando con una ID desconocida para el servidor. Si esto ocurre, busque en el archivo de registro `log-file.txt`, que normalmente se encuentra en `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs` para encontrar detalles. Es posible que el archivo de registro contenga un mensaje que indica 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 registra como un cliente nuevo, lo que permite que el servidor de SupportAssist lo reconozca.


Error de recopilación

Si recibe una notificación por correo electrónico de SupportAssist que indica un problema de recopilación con un dispositivo específico y el

Estado del dispositivo muestra  **Error**:

1. Haga clic en el enlace de **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 proporcionó 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 predeterminado](#) y [Edición de las credenciales del dispositivo](#).

Error de carga de recopilación

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

1. Haga clic en el enlace de **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 SupportAssist puede conectarse a internet.
3. Si el servidor de administración en el que está instalado SupportAssist se conecta a Internet mediante un servidor proxy, debe 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 se haya realizado correctamente. Para obtener más información, consulte [Cómo realizar la prueba de conectividad](#).
5. Compruebe que la aplicación de SupportAssist se pueda comunicar correctamente con el servidor SupportAssist: Consulte [Cómo asegurar una comunicación correcta entre la aplicación de SupportAssist y el servidor de SupportAssist](#)

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

Seguridad

- No se puede acceder a la pestaña **Configuración** y el vínculo **Prueba de conectividad** está deshabilitado. Al hacer clic en la pestaña **Configuración**, se muestra 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 vínculos **Editar las credenciales del dispositivo** y **Enviar registros del sistema** permanecen deshabilitados incluso después de seleccionar un dispositivo en el **Inventario de dispositivos**.

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

Solución de problemas de error de conexión SSL

Es posible que se produzca un error de conexión SSL si el sistema no tiene el certificado necesario instalado de la autoridad de certificación de raíz: GTE CyberTrust Global Root. Todos los certificados de Dell se emiten desde esa autoridad de certificación.


1. Haga clic en **Herramientas > Opciones de internet**.
Se muestra 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 **Autoridades de certificación raíz de confianza**.
4. Desplácese para verificar si **GTE CyberTrust Global Root** se enumera en las columnas **Emitido para** 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 siguientes pasos para exportar el certificado raíz desde **Dell.com**.

1. En Internet Explorer, vaya a <https://dell.com>.
2. Si aparece la página **Error de certificado: navegación bloqueada**, haga clic en **Continuar a este sitio Web (no recomendado)**.

3. En **¿Desea ver solo el contenido de la página Web que se entregó de manera segura?** , haga clic en **Sí**.
4. En la barra de direcciones, haga clic en el ícono de **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**.
Se muestra el **Asistente de 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 que se exportará**, haga clic en **Navegar**.
Se muestra la ventana **Guardar como**.
11. Navegue hasta la ubicación en la que desea guardar el archivo de 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**.
Se muestra 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 con la cuenta de usuario con la que se instaló SupportAssist.
- Asegúrese de que tiene privilegios de administrador.
- Asegúrese de que el servicio de SupportAssist se esté ejecutando.
- Asegúrese de haber exportado el archivo de certificado. Consulte [Exportación del certificado raíz](#).

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

Tabla 5. Archivos de certificado

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

1. En el servidor en el que está instalado SupportAssist, haga clic en **Inicio > Ejecutar**.
Se muestra el cuadro de diálogo **Ejecutar**.
2. En el cuadro **Abrir**, escriba `mmc` y haga clic en **Aceptar**.
Se muestra la ventana **Consola 1 – [raíz de la consola]**.
3. Haga clic en **Archivo > Agregar o quitar snap-in**.
Se muestra el cuadro de diálogo **Agregar o quitar snap-in**.
4. En **Snap-in disponibles**, seleccione **Certificados** y haga clic en **Agregar >**.
Se muestra el cuadro de diálogo **Snap-in de certificados**.
5. Asegúrese de que **Mi cuenta de usuario** esté seleccionada y, a continuación, haga clic en **Finalizar**.
6. En el cuadro de diálogo **Agregar o quitar snap-in**, haga clic en **Agregar >**.
Se muestra el cuadro de diálogo **Snap-in de certificados**.
7. Seleccione **Cuenta de la computadora** y haga clic en **Siguiente**.
Se muestra el cuadro de diálogo **Seleccione computadora**.
8. Asegúrese de que **Computadora local (la computadora en la que se está ejecutando esta consola)** esté seleccionada y haga clic en **Finalizar**.
9. En el cuadro de diálogo **Agregar o quitar snap-in**, haga clic en **Aceptar**.
10. En **Raíz de consola**, haga clic en **Certificados: usuario actual**.
11. Haga clic con el botón secundario en **Autoridad de certificación raíz de confianza > Todas las tareas > importar**.

Se muestra el **Asistente de importación de certificados**.

12. Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra el cuadro de diálogo **Archivo a importar**.

13. Navegue para seleccionar la ubicación de los archivos de certificado, seleccione un archivo de certificado y haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la información de **Almacenamiento 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 hayan importado.

17. Haga clic con el botón derecho del mouse en **Autoridades de certificación intermedia > Todas las tareas > importar**.

Se muestra el **Asistente de importación de certificados**.

18. Realice los pasos del 12 al 15 hasta que los tres archivos de certificado se hayan importado.

19. En **Raíz de consola**, haga clic en **Certificados: computadora local**.

20. Haga clic con el botón secundario en **Autoridad de certificación raíz de confianza**, seleccione **Todas las tareas** y haga clic en **Importar**.

Se muestra el **Asistente de importación de certificados**.

21. Realice los pasos del 12 al 15 hasta que los tres archivos de certificado se hayan importado.

22. Haga clic con el botón derecho del mouse en **Autoridades de certificación intermedia**, seleccione **Todas las tareas** y haga clic en **Importar**.

Se muestra el **Asistente de importación de certificados**.

23. Realice los pasos del 12 al 15 hasta que los tres archivos de certificado se hayan importado.

Contrato de servicio

La columna **Contrato de servicios** en el informe **Lista de casos** puede mostrar un ícono de advertencia o `Unknown`. Consulte las siguientes secciones para obtener más información sobre estos mensajes.

Advertencia del contrato de servicio

Es posible que aparezca un ícono de advertencia en la columna **Contrato de servicios** de algunos casos si el dispositivo asociado no está cubierto por un contrato de servicio de Dell o si el contrato de servicio ha caducado.

Si algún caso muestra un ícono de advertencia en la columna **Contrato de servicios**, siga los siguientes pasos:

1. Mueva el puntero del mouse sobre el ícono de advertencia para mostrar una descripción emergente.
2. Haga clic en el enlace de soporte de Dell que se muestra en la descripción emergente para abrir la página de información del contrato de servicio.

Puede obtener la información del contrato de servicio actual para sus dispositivos de Dell, obtener nuevos contratos de servicio, etc.

Tipo de contrato de servicios desconocido

La columna **Contrato de servicios** en la **Lista de casos** se muestra `unknown` para todos los casos de soporte existentes.

Este problema se produce cuando actualiza SupportAssist. Una vez que se recibe una alerta del dispositivo, se actualiza la columna **Contrato de servicios** con el tipo de contrato de servicios correspondiente.

Advertencias de etiquetas de servicio

En raras ocasiones, algunos casos pueden mostrar una advertencia de la etiqueta de servicio de Dell inválida.



Para resolver advertencias de etiquetas de servicio:

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

Interfaz de usuario de Dell SupportAssist


La parte superior derecha del área de encabezado de SupportAssist muestra los enlaces que puede utilizar para navegar por la interfaz. En la tabla a continuación, se describen los detalles de los vínculos que se muestran:

Tabla 6. Vínculos de encabezado de SupportAssist

Enlace	Descripción
Comunidad SupportAssist	Abre el sitio Web de grupos de usuarios de SupportAssist en una nueva ventana del navegador.
Ayuda	Mueva el puntero del mouse sobre el vínculo para mostrar un menú desplegable que proporciona las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> ● Ayuda: abre la ventana Ayuda, que proporciona vínculos al soporte técnico y a manuales de productos 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 hay una versión más reciente de SupportAssist disponible.
Nombre de usuario	Muestra el nombre de usuario que ha iniciado sesión actualmente. Mueva el puntero del mouse sobre el enlace <i>nombre de usuario</i> para mostrar un menú desplegable que contiene un vínculo a la página Prueba de conectividad .
 Actualización disponible	Muestra el área de encabezado de SupportAssist en las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none"> ● En el caso de que se produzca un error durante la actualización de SupportAssist. ● Si no se selecciona la opción Configuración > Preferencias > Habilitar actualización automática, y cancela la notificación de Actualización de SupportAssist que se muestra. <p>Puede hacer clic en el vínculo para descargar e instalar la actualización de SupportAssist.</p> <p> NOTA: El vínculo de Actualización disponible solo se muestra si inició sesión como miembro de un grupo de administradores del sitio, un grupo de usuarios avanzados o de administradores de Dell OpenManage Essentials.</p>

En la pantalla principal de SupportAssist, se muestran las siguientes pestañas que le permiten ver los casos de soporte, los dispositivos monitoreados y las opciones de configuración:

- **Casos:** muestra los casos de soporte abiertos.
- **Dispositivos:** muestra las siguientes pestañas:
 - **Inventario:** muestra los dispositivos compatibles que se descubren en OpenManage Essentials.
 - **Grupos:** muestra los grupos de dispositivos que ha creado.
- **Configuración:** muestra las opciones de configuración para configurar las credenciales predeterminadas del dispositivo, la configuración de proxy, las preferencias, la información de contacto, las credenciales del sistema y la configuración de SMTP.

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

Conceptos relacionados

[Lista de casos](#) en la página 50

[Inventario de dispositivos](#) en la página 51

[Agrupación de dispositivos](#) en la página 32

[Ajustes](#) en la página 55

[Prueba de conectividad](#) en la página 61

[Actualización automática](#) en la página 36

Temas:

- [Lista de casos](#)
- [Inventario de dispositivos](#)
- [Grupos de dispositivos](#)
- [Ajustes](#)
- [Prueba de conectividad](#)
- [Asistente de configuración](#)

Lista de casos

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

En la tabla a continuación, se describe la información de casos de asistencia generados automáticamente para los dispositivos de Dell compatibles en el entorno, como se muestra en la página **Lista de casos**.

Tabla 7. Lista de casos

Columna	Descripción
Estado del caso	Muestra el estado actual del caso de soporte. Un caso puede tener los estados que se indican a continuación: <ul style="list-style-type: none">• Abierto: el soporte técnico de Dell abrió el caso de soporte enviado.• En curso: el soporte técnico de Dell está trabajando en el caso actualmente.• Aplazado por el cliente: el soporte técnico de Dell aplazó el caso a petición del cliente.• Enviado: SupportAssist envió el caso.• Sin caso: no existe ningún caso para este dispositivo.• Reabierto: el caso ya se había cerrado y se ha vuelto a abrir.
Número de caso	Muestra el identificador numérico asignado al caso de soporte.
Título del caso	Muestra el nombre del caso, que identifica lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• El método de generación del caso• 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	El nivel de contrato de servicio de Dell por el que está cubierto el dispositivo. La columna de contrato de servicio puede indicar: <ul style="list-style-type: none">• Desconocido: SupportAssist no puede determinar el contrato de servicio.• 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.• Soporte básico: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio de hardware básico de Dell.• ProSupport: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio de Dell ProSupport.• ProSupport Plus: el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio de Dell ProSupport Plus.
Tipo de dispositivo	Muestra el tipo de dispositivo detectado por OpenManage Essentials: <ul style="list-style-type: none">• Dispositivo de almacenamiento PowerVault: el dispositivo es un arreglo de almacenamiento de Dell PowerVault MD Series.• Servidor PowerVault: el dispositivo es un dispositivo Dell PowerVault NX de almacenamiento conectado en red (NAS).• Almacenamiento EqualLogic: el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Dell EqualLogic.• Dispositivo de servidor PowerEdge: el dispositivo es un dispositivo Dell PowerEdge, PowerEdge VRTX, iDRAC o CMC.• PowerEdge Direct Attach Storage: el dispositivo es un dispositivo de PowerVault MD o NX Direct Attach Storage (DAS).• Dell Networking: el dispositivo es un switch de redes de Dell.

Tabla 7. Lista de casos (continuación)

Columna	Descripción
Etiqueta de servicio	Muestra un identificador único y alfanumérico que le permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo de Dell.
Fecha de apertura	La fecha y la hora del momento en el que se abrió el caso de soporte.

Inventario de dispositivos

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

Si no se crea ningún grupo de dispositivos, debajo de los encabezados de las columnas, el inventario de dispositivos indica **Dispositivos sin agrupar (total de dispositivos: n)** y la lista de dispositivos.

Si se crean grupos de dispositivos, para cada grupo de dispositivos, el inventario de dispositivos muestra **< nombre del grupo de dispositivos > (total de dispositivos: n)** y la lista de 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 los dispositivos de Dell compatibles, tal como aparece en la página **Inventario de dispositivos**.

Tabla 8. 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 enviarla a Dell.
Nombre	Muestra el nombre de NetBIOS del dispositivo como fue detectado por OpenManage Essentials.
Tipo	Muestra el tipo de dispositivo detectado por OpenManage Essentials: <ul style="list-style-type: none"> ● Dispositivo de almacenamiento PowerVault: el dispositivo es un arreglo de almacenamiento de Dell PowerVault MD Series. ● Servidor PowerVault: el dispositivo es un dispositivo Dell PowerVault NX de almacenamiento conectado en red (NAS). ● Almacenamiento EqualLogic: el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Dell EqualLogic. ● Dispositivo de servidor PowerEdge: el dispositivo es un dispositivo Dell PowerEdge, PowerEdge VRTX, iDRAC o CMC. ● PowerEdge Direct Attach Storage: el dispositivo es un dispositivo de PowerVault MD o NX Direct Attach Storage (DAS). ● Dell Networking: el dispositivo es un switch de redes de Dell.
Etiqueta de servicio	Muestra un identificador único y alfanumérico que le permite a Dell reconocer individualmente cada dispositivo de Dell.
Estado	Muestra el estado de la instalación del componente de recopilación, del caso de soporte, de la configuración del dispositivo o de la recopilación de registros del sistema. El estado puede ser: <ul style="list-style-type: none"> ●  Instalación del componente de recopilación: la instalación o la actualización del componente de recopilación está en curso. ●  Recopilación en curso: el componente de recopilación está siendo ejecutando en el dispositivo. ●  Recopilación enviada: la recopilación de registros del sistema fue enviada a Dell. ●  Dispositivo configurado: el dispositivo está configurado correctamente para el monitoreo mediante SupportAssist. ●  El componente de recopilación no es compatible: el componente de la recopilación no es compatible con el dispositivo.

Tabla 8. Inventario de dispositivos (continuación)

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> ●  Desconocido: el estado desconocido se muestra en cualquiera de los siguientes escenarios: <ul style="list-style-type: none"> ○ El dispositivo está configurado, pero se deben verificar la conectividad y la funcionalidad de recopilación del dispositivo. ○ Se produjo un problema desconocido al verificar el estado del dispositivo. ○ El estado del dispositivo no se pudo verificar dentro del límite de tiempo predefinido. ●  Error: el estado del error se muestra en cualquiera de los siguientes escenarios: <ul style="list-style-type: none"> ○ La instalación del componente de recopilación no se realizó correctamente. ○ El componente de la recopilación no está instalado. ○ SupportAssist no pudo acceder a la información sobre casos de soporte para el dispositivo. ○ El servicio de casos de soporte alojado por Dell no está disponible actualmente. ○ El componente de recopilación se inició, pero no se pudo ejecutar en el dispositivo. ○ La recopilación de registros del sistema no se envió correctamente a Dell. ○ Las credenciales del dispositivo o del tipo de dispositivo no están configuradas. ○ El dispositivo no está configurado correctamente. Es posible que haya un problema de conectividad o de 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 su resolución.</p>

Tareas relacionadas

- [Edición de las credenciales de dispositivo](#) en la página 23
- [Envío de los registros del sistema de forma manual](#) en la página 26
- [Agrupación de dispositivos](#) en la página 32
- [Apéndice de código de error](#) en la página 67

Grupos de dispositivos

La página **Grupos de dispositivos** permite crear y administrar grupos de dispositivos. En la tabla a continuación, se proporciona información sobre los campos que se muestran en la página **Grupos de dispositivos**.

Tabla 9. Grupos de dispositivos

Campo	Descripción
Crear grupo	Haga clic para crear un grupo de dispositivos.
Seleccionar acciones de grupo	<p>Muestra las acciones que puede realizar en los grupos de dispositivos. Las siguientes son las acciones que puede seleccionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Administrar dispositivos: muestra la ventana Administrar dispositivos, que le permite añadir 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 la información de envío de piezas para cada tipo de dispositivo incluido en un grupo de dispositivos. ● Modificar/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](#) en la página 32

Administrar dispositivos

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



En la ventana **Administrar dispositivos**:

- El panel **Dispositivos sin grupo** muestra todos los dispositivos que no están incluidos en algún grupo de dispositivos.
- El panel **Dispositivos en el grupo actual** muestra los dispositivos que están incluidos en el grupo de dispositivos actual.

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

Tabla 10. Administrar dispositivos

Campo	Descripción
Nombre	Muestra el nombre de NetBIOS del dispositivo descubierto por OpenManage Essentials.
Tipo	Muestra el tipo de dispositivo detectado por OpenManage Essentials: <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivo de almacenamiento PowerVault: el dispositivo es un arreglo de almacenamiento de Dell PowerVault MD Series. • Servidor PowerVault: el dispositivo es un dispositivo Dell PowerVault NX de almacenamiento conectado en red (NAS). • Almacenamiento EqualLogic: el dispositivo es un arreglo de almacenamiento Dell EqualLogic. • Dispositivo de servidor PowerEdge: el dispositivo es un dispositivo Dell PowerEdge, PowerEdge VRTX, iDRAC o CMC. • PowerEdge Direct Attach Storage: el dispositivo es un dispositivo de PowerVault MD o NX Direct Attach Storage (DAS). • Dell Networking: el dispositivo es un switch de redes de Dell.
Etiqueta de servicio	Muestra un identificador único y alfanumérico que le 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.

 **NOTA:** Puede utilizar el ícono de filtro  que se muestra en los títulos de columna para filtrar los datos mostrados.

Referencias relacionadas

[Administración de dispositivos en un grupo de dispositivos](#) en la página 33

Administrar credenciales

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

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

Tabla 11. Administrar credenciales




Campo	Descripción
Nombre de usuario	Permite ver o editar el nombre de usuario de un tipo de dispositivo.
Contraseña	Permite editar la contraseña de un tipo de dispositivo en formato enmascarado.
Habilitar contraseña  NOTA: El campo Habilitar	Permite editar la contraseña de activación en formato enmascarado.

Tabla 11. Administrar credenciales (continuación)

Campo	Descripción
contraseña solo se muestra cuando el tipo de dispositivo es Switch: Dell Networking .	
Cadena de comunidad  NOTA: El campo Cadena de comunidad solo se muestra cuando el tipo de dispositivo es Almacenamiento: EqualLogic .	Permite editar la cadena de comunidad en formato enmascarado.
Guardar	Haga clic para guardar las credenciales.
Siguiente	Haga clic para desplazarse al siguiente tipo de dispositivo que se muestra en el panel izquierdo.
Cerrar	Haga clic para cerrar la ventana Administrar credenciales .

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

Referencias relacionadas

[Administración de credenciales de un grupo de dispositivos](#) en la página 33

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 12. 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 de pila	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"> ● Teléfono ● Correo electrónico

Tabla 12. Administrar contactos (continuación)

Campo	Descripción
Horas de contacto preferidas	Permite ver o editar las horas en las que prefiere que el soporte técnico de Dell se ponga en contacto con su contacto principal o secundario, en caso de que haya problemas con los dispositivos supervisados.
Zona horaria	Permite seleccionar la zona horaria del contacto primario 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

[Visualización y actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos](#) en la página 34

Editar/eliminar grupo

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

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

Tabla 13. Editar/eliminar grupo

Campo	Descripción
Nombre	Permite ver o editar el nombre del grupo de dispositivos.
Descripción	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](#) en la página 35

[Eliminación de un grupo de dispositivos](#) en la página 35

Ajustes

La pestaña **Configuración** le permite configurar SupportAssist. De manera predeterminada, se muestra la página **Registros del sistema** cuando se abre la pestaña **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](#) en la página 56

[Configuración de proxy](#) en la página 57

Preferencias en la página 58

Información de contacto en la página 59

Credenciales del sistema en la página 60

Configuración SMTP en la página 61

Registros del sistema

La página **Registros del sistema** le permite realizar lo siguiente:

- Editar las credenciales necesarias para recopilar los registros del sistema de los dispositivos compatibles
- Programar recopilaciones de registros del sistema

En la tabla a continuación, se proporciona información sobre los campos que se muestran en la ventana **Editar credenciales del dispositivo**.

Tabla 14. Registros del sistema



Campo	Descripción
Tipo de dispositivo	Seleccione un tipo de dispositivo. Las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none">• Servidor• Almacenamiento• Activar
Tipo de credencial	Seleccione el dispositivo específico cuyas credenciales quiere editar. Las opciones que se muestran dependen del tipo de dispositivo que haya seleccionado. Las opciones disponibles para el servidor son: <ul style="list-style-type: none">• Windows• Linux• ESX/ESXi• iDRAC• CMC Las opciones disponibles para almacenamiento son: <ul style="list-style-type: none">• EqualLogic• Serie MD La opción disponible para el conmutador es Dell Networking .
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  NOTA: El campo Habilitar contraseña solo se muestra cuando el tipo de dispositivo es conmutador .	Permite editar la contraseña de activación en formato enmascarado.
Cadena de comunidad  NOTA: El campo Cadena de comunidad solo se muestra cuando el tipo de dispositivo seleccionado es almacenamiento y el tipo de credencial seleccionado es EqualLogic .	Permite editar la cadena de comunidad en formato enmascarado.
Sobrescribir las credenciales específicas del dispositivo con las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas para todos los dispositivos	Le permite sobrescribir las credenciales específicas del dispositivo que haya configurado anteriormente para algunos dispositivos, con las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas . Solo se ven afectados los dispositivos (del tipo de dispositivo y el tipo de credencial seleccionados) que haya configurado con credenciales específicas del dispositivo.

Tabla 14. Registros del sistema (continuación)

Campo	Descripción
que pertenecen al tipo de dispositivo y tipo de credenciales actuales	

NOTA: Si el **tipo de dispositivo** seleccionado es **almacenamiento** y el **tipo de credencial** seleccionado es **serie MD**, los campos **nombre de usuario** y **contraseña** no se muestran. Esto se debe a que el nombre de usuario y la contraseña no son necesarios para recopilar los registros del sistema de arreglos de almacenamiento PowerVault serie MD.

En la tabla a continuación, se proporciona información sobre los campos que se muestran en **Programación de recopilación de registros del sistema**.

NOTA: Las opciones de **programación de la recopilación de registros del sistema** solo se habilitan si la opción **Habilitar la programación de la recopilación de registros del sistema** está seleccionada en la página **Preferencias**.

NOTA: Si la opción **Habilitar la programación de la recopilación de registros del sistema** no está seleccionada, y los dispositivos están cubiertos por el contrato de servicio de Dell ProSupport Plus, no recibirá algunas partes de la información de los informes acerca de sus dispositivos.

Tabla 15. Registros del sistema

Campo	Descripción
Frecuencia	Permite seleccionar la frecuencia con la que se recopilan los registros del sistema. Las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno • Semanalmente • Mensualmente
Día y hora específicos	Permite seleccionar el día y la hora en que desea recopilar los registros del sistema. Si la frecuencia se establece en semanal , 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 a. m./p. m. Si la frecuencia se establece en mensual , 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) y a. m./p. m. y meses (1 o 3).
Fecha de inicio	Muestra la fecha y la hora de la próxima vez en que se recopilarán los registros del sistema.

Referencias relacionadas

[Ajustes](#) en la página 55

Tareas relacionadas

[Configuración de las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#) en la página 19

[Programación de la recopilación periódica de registros del sistema](#) en la página 28

[Sobrescritura de las credenciales específicas del dispositivo con las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#) en la página 25

Configuración de proxy

La página **Configuración de proxy** le permite configurar los valores del servidor proxy. En la tabla a continuación, se proporciona información sobre los campos que se muestran en la página **Configuración de proxy**.

Tabla 16. Configuración de proxy

Campo	Descripción
Usar configuración de proxy	Seleccione esta opción para habilitar la configuración del servidor proxy.

Tabla 16. Configuración de proxy (continuación)

Campo	Descripción
Nombre o dirección del servidor proxy	Le permite ver o editar el nombre o la dirección del servidor proxy.
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.
Nombre de usuario	Le permite ver o editar el nombre de usuario del servidor proxy.
Contraseña	Le permite proporcionar o editar la contraseña del servidor proxy en formato enmascarado.
Confirmar contraseña	Le permite volver a escribir la contraseña que se proporciona en el campo contraseña en formato enmascarado.

Referencias relacionadas

[Ajustes](#) en la página 55

Tareas relacionadas

[Configuración de los valores del servidor proxy](#) en la página 37

Preferencias

La página **Preferencias** le permite configurar la **actualización automática**, la **configuración del correo electrónico**, la **recopilación de soporte** y el **modo de mantenimiento**. En la tabla a continuación, se proporciona información sobre los campos que se muestran en la página **Preferencias**.

Tabla 17. Preferencias


Campo	Descripción
Actualización automática	
Habilitar la actualización automática	<p>Seleccione esta opción para descargar e instalar automáticamente las actualizaciones de SupportAssist y de los componentes de la recopilación más recientes, cuando estén disponibles. La descarga y la instalación de las actualizaciones se realizan en segundo plano. Se mostrará un mensaje si los problemas se producen durante el proceso de actualización.</p> <p> NOTA: Se recomienda seleccionar la opción Habilitar la actualización automática para asegurarse de que SupportAssist se encuentre actualizado con las últimas funciones y mejoras.</p>
Configuración de correo electrónico	
Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de soporte	Seleccione esta opción para recibir una notificación por correo electrónico cuando se abra un nuevo caso de soporte.
Idioma de correo electrónico preferido	Seleccione el idioma preferido para las notificaciones por correo electrónico.
Configuración de informes de recomendación	
Recibir automáticamente informes de recomendación de servidor por correo electrónico	Seleccione esta opción para recibir automáticamente informes de recomendación del servidor ProSupport Plus por correo electrónico.
Recopilación de soporte	

Tabla 17. Preferencias (continuación)

Campo	Descripción
Iniciar automáticamente la recopilación de registros cuando se genere un nuevo caso de asistencia.	Seleccione esta opción para iniciar automáticamente la recopilación de registros del sistema cuando se genere un nuevo caso de soporte.
Habilitar la programación de 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 la 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 ejemplo, con fines de tiempo de inactividad, solución de problemas externa, etc.)	Seleccione esta opción para activar el modo de mantenimiento de SupportAssist. Durante el modo de mantenimiento, no se abre ningún caso nuevo de soporte.

Referencias relacionadas

[Ajustes](#) en la página 55

Tareas relacionadas

[Habilitación de la actualización automática](#) en la página 37

[Configuración de los valores de notificaciones por correo electrónico](#) en la página 39

[Activación o desactivación de la recopilación automática de registros del sistema](#) en la página 26

[Activación o desactivación de la programación de la recopilación de registros del sistema](#) en la página 27

[Filtrado de la recopilación de registros del sistema](#) en la página 25

[Establecimiento de SupportAssist en modo de mantenimiento](#) en la página 39

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 tabla a continuación, se proporciona información sobre los campos que se muestran en la página **Información de contacto**.

Tabla 18. Información de contacto

Campo	Descripción
Nombre de la empresa	Le permite ver o editar el nombre de la empresa.
Principal	Seleccione esta opción para ver la información de contacto primaria.
Secundario	Seleccione esta opción para ver la información de contacto secundaria.
Nombre de pila	Le permite ver o editar el nombre del contacto primario o secundario.
Apellido	Le permite ver o editar el apellido del contacto primario o secundario.
Número de teléfono	Le permite ver o editar el número de teléfono del contacto primario o secundario.
Número de teléfono alternativo	Le permite ver o editar el número de teléfono alternativo del contacto primario o secundario.
Dirección de correo electrónico	Le permite ver o editar la dirección de correo electrónico del contacto primario o secundario.
Método preferido de contacto	Seleccione el método de contacto preferido. Las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> ● Teléfono ● Correo electrónico

Tabla 18. Información de contacto (continuación)

Campo	Descripción
Horas de contacto preferidas	Le permite ver o editar las horas en las que prefiere que el soporte técnico de Dell se ponga en contacto con su contacto principal o secundario, en caso de que haya problemas con los dispositivos monitoreados.
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

[Ajustes](#) en la página 55

Tareas relacionadas

[Visualización y actualización de la información de contacto](#) en la página 40

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 a OpenManage Essentials para recuperar la información de los dispositivos y de las alertas.

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

Tabla 19. Credenciales del sistema

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

i **NOTA:** Las credenciales que proporcione deben ser de una cuenta de usuario que sea miembro de un grupo de administradores del sitio, de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

i **NOTA:** Si cambia las credenciales de la cuenta de usuario debido a los requisitos de la política de seguridad de su empresa o por otros motivos, asegúrese de que también se actualicen las **Credenciales del sistema** en SupportAssist. De forma alternativa, se recomienda crear una cuenta de servicio con credenciales que no caduquen y proporcionar las credenciales de la cuenta de servicio.

Referencias relacionadas

[Ajustes](#) en la página 55

[Configuración de las credenciales del sistema](#) en la página 36

Configuración SMTP

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

Tabla 20. Configuración SMTP

Campo	Descripción
Nombre del servidor de SMTP/dirección IP del servidor	Le permite ver o editar el nombre o la dirección IP del servidor de SMTP.
Número de puerto	Le permite ver o proporcionar el número de puerto del servidor.
El servidor de SMTP requiere autenticación	Seleccione esta opción para proporcionar las credenciales necesarias para autenticar el servidor de SMTP.
Nombre de usuario	Le permite ver o editar el nombre de usuario del servidor de SMTP.
Contraseña	Le permite proporcionar o editar la contraseña del servidor de SMTP en formato enmascarado.
Confirmar contraseña	Le permite volver a escribir la contraseña que se proporciona en el campo contraseña en formato enmascarado.
Habilitar SSL	Seleccione esta opción para habilitar la comunicación de capa de conectores seguros (SSL).

Referencias relacionadas

[Ajustes](#) en la página 55

[Configuración de los valores del servidor de correo electrónico SMTP local](#) en la página 21

Prueba de conectividad

La página **Prueba de conectividad** le permite probar la conectividad de SupportAssist a los recursos de red dependientes. La siguiente tabla describe los campos que se muestran en la página **Prueba de conectividad**.

Tabla 21. 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 de SMTP● Servidor Dell FTP● Servidor de carga de Dell● Servicio de OpenManage Essentials● Servidor de Dell SupportAssist
Descripción	Proporciona una descripción de la prueba.
Estado de la conectividad	Muestra un icono y un mensaje que indica el estado de la conectividad. Los estados posibles son:  En curso: la prueba de conectividad se está realizando en estos momentos.

Tabla 21. Prueba de conectividad (continuación)

Campo	Descripción
	 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 su resolución.
Última verificación	Muestra la fecha y hora de la última verificación de conectividad.
Prueba de conectividad	Haga clic para probar la conectividad con los recursos seleccionados.

Tareas relacionadas

Realización de la prueba de conectividad en la página 23

Asistente de configuración


El **Asistente de configuración** lo 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.

Bienvenida

La página **Bienvenida** le permite iniciar la configuración de SupportAssist. Haga clic en **Siguiente** para comenzar a configurar 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.

En la tabla a continuación, se proporciona información sobre los campos que se muestran en la página **Configuración de proxy**.

Tabla 22. Configuración de proxy

Campo	Descripción
Usar 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.
Volver	Haga clic en esta opción para ir a la página Bienvenida .
Siguiente	Haga clic para verificar la conectividad con el servidor proxy mediante los detalles de proxy proporcionados.

Registro

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

En la tabla a continuación, se proporciona información sobre los campos que se muestran en la página **Registro**.

Tabla 23. 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 de pila	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 se deben enviar las notificaciones de correo electrónico de SupportAssist.
Preferencias	
Idioma de correo electrónico preferido	El idioma en el que prefiere recibir las notificaciones de SupportAssist por correo electrónico.
Volver	Haga clic para navegar a la página Configuración de proxy o a la página de Bienvenida .
Siguiente	Haga clic 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 a OpenManage Essentials para recuperar la información de los dispositivos y de las alertas.

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

Tabla 24. Credenciales del sistema

Campo	Descripción
Nombre de usuario	El nombre de usuario necesario para conectarse a OpenManage Essentials.  NOTA: Si el servidor en el que está instalado SupportAssist es miembro de un dominio, se debe proporcionar el nombre de usuario en el formato dominio\nombre de usuario.
Contraseña	La contraseña necesaria para conectarse a OpenManage Essentials.
Volver	Haga clic para ir a la página Registro .
Siguiente	Haga clic para verificar la conectividad con OpenManage Essentials con las credenciales proporcionadas.

 **NOTA:** Las credenciales que proporcione deben ser de una cuenta de usuario que sea miembro de un grupo de administradores del sitio, de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

 **NOTA:** Si cambia las credenciales de la cuenta de usuario debido a los requisitos de la política de seguridad de su empresa o por otros motivos, asegúrese de que también se actualicen las **Credenciales del sistema** en SupportAssist. De forma alternativa, se recomienda crear una cuenta de servicio con credenciales que no caduquen y proporcionar las credenciales de la cuenta de servicio.

Resumen

La página **Resumen** 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 puede necesitar

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

- *Guía del usuario de Dell OpenManage Essentials versión 2,2*
- *Matriz de soporte de Dell SupportAssist versión 2.2 para Dell OpenManage Essentials*
- *Guía de inicio rápido de Dell SupportAssist versión 2.2 para Dell OpenManage Essentials*
- *Notas de la versión de Dell SupportAssist versión 2.2 para Dell OpenManage Essentials*
- *Guía del usuario de Dell System E-Support Tool*
- *Guía del usuario de Dell Lasso*
- *Monitoreo de arreglos de almacenamiento Dell EqualLogic con Dell SupportAssist*
- *Monitoreo de switch de redes de Dell que usan Dell SupportAssist*
- *Monitoreo de arreglos de almacenamiento Dell PowerVault serie MD con Dell SupportAssist*
- *Monitoreo 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 tutoriales en vídeo, preguntas y respuestas entre usuarios, guías de usuarios y demás información útil en la comunidad de usuarios de SupportAssist en Dell.com/SupportAssistGroup.

Servicio de consultoría remota de Dell

Puede utilizar el contrato de servicio de consultoría remota de Dell existente o realizar un pedido y programar una fecha con un experto en implementación de administración de sistemas para la instalación y configuración de OpenManage Essentials y de SupportAssist, de principio a fin. Para obtener más información, consulte el documento de descripción de los [Servicios de consultoría remota \(RCS\)](#).

Tareas relacionadas

[Acceso a contenido de soporte desde el sitio de soporte de Dell EMC](#) en la página 65
[Cómo ponerse en contacto con Dell](#) en la página 66

Temas:

- [Acceso a contenido de soporte desde el sitio de soporte de Dell EMC](#)
- [Cómo ponerse en contacto con Dell](#)

Acceso a contenido de soporte desde el sitio de soporte de Dell EMC

Acceda al contenido de soporte relacionado con un arreglo de herramientas de administración de sistemas mediante enlaces directos, vaya al sitio de soporte de Dell EMC o use un motor de búsqueda.

- Enlaces directos:
 - Para Dell EMC Enterprise Systems Management y Dell EMC Remote Enterprise Systems Management:<https://www.dell.com/esmmanuals>
 - Para Dell EMC Virtualization Solutions:<https://www.dell.com/SoftwareManuals>
 - Para Dell EMC OpenManage:<https://www.dell.com/openmanagemanuals>

- Para iDRAC:<https://www.dell.com/idracmanuals>
- Para Dell EMC OpenManage Connections Enterprise Systems Management:<https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
- Para Dell EMC Serviceability Tools:<https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Sitio de soporte de Dell EMC:
 1. Vaya a <https://www.dell.com/support>.
 2. Haga clic en **Examinar todos los productos**.
 3. En la página **Todos los productos**, haga clic en **Software** y, luego, haga clic en el enlace necesario.
 4. Haga clic en el producto necesario y, luego, haga clic en la versión necesaria.

Mediante los motores de búsqueda, escriba el nombre y la versión del documento en el cuadro Buscar.

Tareas relacionadas

[Recursos y documentos relacionados](#) en la página 65

Cómo ponerse en contacto con Dell

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

Dell proporciona varias opciones de servicio y asistencia en línea y por teléfono. La disponibilidad varía según el país y el producto y es posible que algunos de los servicios no estén disponibles 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](#) en la página 65

Apéndice de código de error

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

Tabla 25. Códigos de error

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
1000_1	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> porque el componente no es compatible con el sistema operativo que se ejecuta en el dispositivo.	Para obtener información sobre los dispositivos y los sistemas operativos compatibles, consulte la <i>Matriz de soporte de Dell SupportAssist para Dell OpenManage Essentials</i> en https://www.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, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
1000_3	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> porque no se admite la interfaz de conexión.	Asegúrese de que: <ul style="list-style-type: none"> El dispositivo es accesible. Verifique si 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> porque el dispositivo no tiene una licencia Enterprise.	Proceda del siguiente modo: <ol style="list-style-type: none"> Actualizar a licencia Enterprise. Navigue a 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"> Asegúrese de que las credenciales de administrador que proporcionó para el dispositivo en SupportAssist son correctas. Navigue a la pestaña Dispositivos, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en Enviar registros del sistema.
1000_6	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Asegúrese de lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Proporcione las credenciales de administrador para el dispositivo en SupportAssist. Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está instalado y los servicios de OMSA se están ejecutando en el dispositivo. De actualiza el firmware del iDRAC, 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"> Asegúrese de que las credenciales de administrador que proporcionó para el dispositivo en SupportAssist son correctas. Navigue a la pestaña Dispositivos, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en Enviar registros del sistema.

Tabla 25. Códigos de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
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 están ejecutando en el dispositivo. • De actualiza el firmware del iDRAC, 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 están ejecutando en el dispositivo. • De actualiza el firmware del iDRAC, si corresponde.
1000_10	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Si el dispositivo está ejecutando un sistema operativo de Windows, asegúrese de que el servicio WMI se ejecuta en el dispositivo.
1000_11	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Si el dispositivo está ejecutando un sistema operativo de Windows, asegúrese de que el servicio WMI se ejecuta 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, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
1000_13	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> porque es posible que no haya suficiente espacio libre disponible en el sistema.	Asegúrese de que la unidad C:\ tenga 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, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
1000_18	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
1000_19	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
1000_20	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
1000_21	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
1000_22	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo> porque el tamaño del archivo de recopilación excede el límite de tamaño de archivo de carga predefinido.	Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.

Tabla 25. Códigos de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
1000_23	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
1000_24	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
1000_25	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
1000_26	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
1000_27	SupportAssist Enterprise no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo> porque el proceso de carga superó 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, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
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 del dispositivo> porque no se admite el método de autenticación de proxy. Solo se admiten los métodos de autenticación básico y NTLM.	N/D
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 proporcionó en SupportAssist sean correctas. 2. Navegue a 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 de administrador que proporcionó para el dispositivo en SupportAssist son correctas. 2. Navegue a 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, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
1000_42	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Si el dispositivo está ejecutando un sistema operativo de Windows, asegúrese de que el servicio WMI se ejecuta en el dispositivo.

Tabla 25. Códigos de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
2000_6	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_7	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_20	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_21	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_22	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo> porque el tamaño del archivo de recopilación excede el límite de tamaño de archivo de carga predefinido.	Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_23	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_24	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_25	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_26	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_27	SupportAssist Enterprise no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo> porque el proceso de carga superó 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 el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
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 del dispositivo> porque no se admite el método de autenticación de proxy. Solo se admiten los métodos de autenticación básico y NTLM.	N/D
2000_31	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <nombre de dispositivo>.	Proceda del siguiente modo:

Tabla 25. Códigos de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que las credenciales del servidor proxy que proporcionó en SupportAssist sean correctas. 2. Navegue a la pestaña Dispositivos, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en Enviar registros del sistema.
2000_32	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación de <i><nombre de dispositivo></i> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_109	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <i><nombre de dispositivo></i> porque ya se está ejecutando otra instancia del componente de recopilación 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 <i><nombre de dispositivo></i> .	Asegúrese de que el servicio de FTP esté siendo ejecutado en el dispositivo.
2000_188	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <i><nombre de dispositivo></i> .	Asegúrese de que el software Dell PowerVault MD Storage Manager esté instalado en el host del dispositivo.
2000_189	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <i><nombre de dispositivo></i> .	Asegúrese de que se haya instalado 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 <i><nombre de dispositivo></i> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_192	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <i><nombre de dispositivo></i> .	Compruebe que el dispositivo sea accesible.
2000_193	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <i><nombre de dispositivo></i> .	Asegúrese de que SSH está habilitada en el dispositivo.
2000_195	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <i><nombre de dispositivo></i> .	Asegúrese de que SNMP esté habilitado en el dispositivo.
2000_196	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <i><nombre de dispositivo></i> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_197	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <i><nombre de dispositivo></i> .	Asegúrese de que la versión 4.3.0 o posterior del firmware de Dell EqualLogic esté instalada en el dispositivo.
2000_198	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <i><nombre de dispositivo></i> .	Asegúrese de que SSH y Telnet estén habilitados en el dispositivo.
2000_199	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <i><nombre de dispositivo></i> .	Asegúrese de que las credenciales de administrador que proporcionó para el dispositivo en SupportAssist son correctas.
2000_298	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <i><nombre de dispositivo></i> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_299	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <i><nombre de dispositivo></i> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.

Tabla 25. Códigos de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
2000_401	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_403	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_404	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_405	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_417	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> porque los procesos de recopilación superaron el límite de tiempo predefinido.	<p>En el servidor de administración que ejecuta OpenManage Essentials:</p> <ol style="list-style-type: none"> Vaya a C:\Program Files (x86)\Dell\Lasso. Abra el archivo ESC.properties utilizando cualquier editor de texto. Aumente el valor de tiempo de espera agotado del switch de redes correspondiente que mostró el error. Por ejemplo, si el error se produjo en un conmutador de Dell Networking (anteriormente Dell PowerConnect), aumente el valor de la propiedad powerconnectethernet.timeout. Guarde el archivo ESC.properties. <p>A continuación, se indican las propiedades de tiempo de espera agotado que quizás deba editar según el switch de redes 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, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_420	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_422	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> porque el archivo necesario no se pudo descargar en el límite de tiempo predefinido.	<p>En el servidor de administración que ejecuta OpenManage Essentials:</p> <ol style="list-style-type: none"> Vaya a C:\Program Files (x86)\Dell\Lasso. Abra el archivo NAS.properties utilizando cualquier editor de texto.

Tabla 25. Códigos de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
		<ol style="list-style-type: none"> Aumente el valor de la propiedad nas.ftp.connection.timeout. Guarde el archivo <code>NAS.properties</code>.
2000_499	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <i><nombre de dispositivo></i> .	<p>Proceda del siguiente modo:</p> <ol style="list-style-type: none"> Asegúrese de que las credenciales de administrador que proporcionó para el dispositivo en SupportAssist son correctas. Navigue a la pestaña Dispositivos, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en Enviar registros del sistema.
2000_802	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <i><nombre de dispositivo></i> porque ya se está ejecutando otra instancia del componente de recopilación 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 <i><nombre de dispositivo></i> porque los procesos de recopilación superaron el límite de tiempo predefinido.	<p>En el servidor de administración que ejecuta OpenManage Essentials:</p> <ol style="list-style-type: none"> Vaya a <code>C:\Program Files (x86)\Dell\Lasso</code>. Abra el archivo <code>Enclosure.properties</code> utilizando cualquier editor de texto. Aumente el valor de la propiedad enclosure.timeout.value. Guarde el archivo <code>Enclosure.properties</code>.
2000_805	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <i><nombre de dispositivo></i> .	<p>Proceda del siguiente modo:</p> <ol style="list-style-type: none"> Asegúrese de que las credenciales de administrador que proporcionó para el dispositivo en SupportAssist son correctas. Navigue a 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 <i><nombre de dispositivo></i> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
2000_904	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <i><nombre de dispositivo></i> .	<p>Asegúrese de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> El dispositivo es accesible. La SNMP está activada en el dispositivo.
2000_909	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <i><nombre de dispositivo></i> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA_20	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación a <i><nombre de dispositivo></i> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.

Tabla 25. Códigos de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA_21	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación a <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA_22	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación a <nombre de dispositivo> porque el tamaño del archivo de recopilación excede el límite de tamaño de archivo de carga predefinido	Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA_23	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación a <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA_24	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación a <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA_25	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación a <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA_26	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación a <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA_27	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación a <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA_28	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación a <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA_29	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación a <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 proporcionó en SupportAssist sean correctas. 2. Navegue a 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 a <nombre de dispositivo> porque no se admite el método de autenticación de proxy. Solo se admiten los métodos de autenticación básico y NTLM.	N/D
SA_31	SupportAssist no puede cargar el archivo de recopilación a <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 proporcionó en SupportAssist sean correctas. 2. Navegue a la pestaña Dispositivos, seleccione el dispositivo y, a continuación, haga clic en Enviar registros del sistema.

Tabla 25. Códigos de error (continuación)

Código de error	Mensaje de error	Posibles soluciones
SA_101	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo> debido a un error interno.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA_102	Error de acceso al caso.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA_103	Servicio de caso no disponible	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA_104	El componente de recopilación no es compatible.	N/D
SA_105	La instalación del componente de SupportAssist no se realizó correctamente.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA_106	El componente de SupportAssist no está disponible.	Si el problema persiste, es posible que se requieran los archivos de registro para realizar más tareas de solución de problemas. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir ayuda.
SA_108	SupportAssist no puede ejecutar un componente de recopilación en <nombre de dispositivo>.	Asegúrese de que las credenciales de administrador que proporcionó para el dispositivo en SupportAssist son correctas.