

SupportAssist para los sistemas de clientes de negocios

Guía de instalación rápida para los usuarios de Dell ImageAssist



Notas, precauciones y advertencias

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

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

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

© 2018 - 2019 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC, y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o de sus filiales. Puede que otras marcas comerciales sean marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

1 Introducción.....	4
Acerca de Dell SupportAssist para sistemas de clientes de negocios.....	4
Características clave.....	4
Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell.....	5
2 Configuración e implantación de SupportAssist.....	7
Requisitos mínimos para configurar e implementar SupportAssist.....	7
Implementación de SupportAssist mediante un archivo de Windows Installer.....	8
Creación de un archivo de Windows Installer.....	8
Implementación de un archivo de Windows Installer.....	8
Implementación de SupportAssist utilizando la política de grupo de Active Directory.....	9
Creación de archivos de plantillas administrativas de Active Directory.....	9
Implementación de archivos de plantilla para administradores de Active Directory en un controlador de dominio.....	10
Implementación de SupportAssist utilizando un archivo de respuesta.....	11
Creación de un archivo de respuesta.....	11
Implementación de un archivo de respuesta.....	11
Configuración de la conexión a Internet.....	12
Preferencias.....	13
Prueba de conectividad de SupportAssist.....	14
3 Migración a SupportAssist en TechDirect.....	16
Descarga de SupportAssist desde TechDirect.....	16
Implementación del paquete de SupportAssist desde TechDirect.....	17
4 Glosario.....	19

Introducción

Dell ImageAssist le permite crear rápidamente y mantener una imagen de Microsoft Windows lista para implementar y de multiplataforma personalizada. Como parte de la imagen, puede instalar SupportAssist para sistemas de clientes de negocios a fin de recibir soporte técnico automatizado.

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

Si instala SupportAssist cuando crea la imagen, debe crear e implementar el archivo de configuración de SupportAssist para habilitar el monitoreo automático realizado por SupportAssist. En este documento, se proporciona información sobre cómo crear la configuración de SupportAssist e implementarla en varios sistemas.

ⓘ | NOTA: De forma predeterminada, la interfaz del usuario de SupportAssist para sistemas de clientes de negocios no está activada para los usuarios. Sin embargo, puede habilitar la interfaz del usuario para todos los usuarios o solo los usuarios con derechos de administrador en el sistema.

Acerca de Dell SupportAssist para sistemas de clientes de negocios

SupportAssist es una herramienta de tecnología proactiva y predictiva que le permite recibir soporte técnico automatizado para los sistemas Dell que su organización utiliza. Cuando detecta un problema, SupportAssist abre automáticamente una solicitud de soporte destinada al servicio de soporte técnico de Dell en sistemas con un plan de servicio de cliente activo de ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex. Según el tipo de problema, la solicitud de asistencia puede iniciar un envío de piezas automático o una solicitud de soporte técnico.

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

Temas:

- [Características clave](#)
- [Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell](#)

Características clave

- Creación automática de una solicitud de asistencia cuando se detecta un problema
- Envío de piezas automático para los problemas que requieren un reemplazo de piezas
- Contacto proactivo de la asistencia técnica para ayudarle a resolver el problema
- Notificación y detección de problemas predictivos
- Reenvío de alertas a su cuenta de TechDirect vinculada
- Capacidad para ver las alertas de SupportAssist mediante su cuenta de TechDirect vinculada
- Capacidad para recuperar datos de SupportAssist desde el sistema utilizando WMI

ⓘ | NOTA: Las capacidades de SupportAssist disponibles para un sistema varían en función del plan de servicios de Dell.

Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell

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

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

Capacidad	Descripción	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Programación de análisis de hardware y software	Puede programar análisis de hardware y software en función de sus preferencias.	✓	✓	✓	✓
Actualizar controladores	Permita a los usuarios con derechos de administrador explorar e instalar actualizaciones de controladores disponibles para su sistema.	✓	✓	✓	✓
Análisis del hardware	Permita que los usuarios analicen el hardware del sistema en busca de problemas.	✓	✓	✓	✓
Limpieza de archivos	Borre archivos temporales y redundantes, así como otros archivos no deseados del sistema. También puede permitir a los usuarios limpiar archivos en su sistema.	✓	✓	✓	✓
Ajuste del rendimiento del sistema	Ajuste la configuración de energía, archivos de registro y asignaciones de memoria para ajustar el rendimiento del sistema. También puede permitir que los usuarios ajusten el rendimiento del sistema.	✓	✓	✓	✓
Optimización de la conectividad de red	Ajuste la configuración para optimizar la conectividad de red y tener una red fiable y eficiente. También puede permitir que los usuarios optimicen su conectividad de red.	✓	✓	✓	✓
Ver SupportAssist Insights ²	SupportAssist monitorea continuamente los datos de utilización del sistema. Puede ver estos detalles para todos los sistemas supervisados por SupportAssist o un grupo de dispositivos específico.	✗	✓	✓	✓

Capacidad	Descripción	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Detección automatizada de problemas, notificación y creación de solicitudes de soporte ³	Se le enviará una notificación después de que Dell cree una solicitud de asistencia para el envío de piezas o solicitudes de asistencia técnica. En el caso de las solicitudes de asistencia técnica, un representante del servicio de asistencia técnica se pondrá en contacto con usted de manera proactiva para ayudarle a resolver el problema.	✗	✓	✓	✓
Optimizaciones de software automatizadas ¹	SupportAssist optimiza automáticamente los sistemas durante los análisis automatizados.	✗	✗	✓	✓
Detección predictiva de un problema y creación de una solicitud de asistencia para la prevención de fallas ⁴	Se le enviará una notificación a su contacto principal y secundario acerca del posible fallo de la pieza. Dell abrirá una solicitud de asistencia y se pondrá en contacto con usted para enviar la pieza de repuesto correspondiente.	✗	✗	✓	✓
Eliminación de virus y malware ¹	Aísle, quite y restaure archivos dañados por virus y malware para mantener los sistemas seguros. También puede permitir que los usuarios eliminen virus y malware de sus sistemas.	✗	✗	✓	✓

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

2: SupportAssist se puede ver en inglés solamente.

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

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

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

Configuración e implantación de SupportAssist

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

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

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

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

Temas:

- [Requisitos mínimos para configurar e implementar SupportAssist](#)
- [Implementación de SupportAssist mediante un archivo de Windows Installer](#)
- [Implementación de SupportAssist utilizando la política de grupo de Active Directory](#)
- [Implementación de SupportAssist utilizando un archivo de respuesta](#)
- [Configuración de la conexión a Internet](#)
- [Preferencias](#)
- [Prueba de conectividad de SupportAssist](#)

Requisitos mínimos para configurar e implementar SupportAssist

- Debe tener una cuenta en Mi cuenta de Dell. Si no tiene una cuenta en Mi cuenta de Dell, consulte la página de registro de [Mi cuenta de Dell](#).
- Inscríbase en TechDirect como administrador con las mismas credenciales que usa en Mi cuenta de Dell. Para inscribir su organización en TechDirect, visite la página [Inscripción en TechDirect](#).

NOTA: Para configurar SupportAssist, debe tener una cuenta en Mi cuenta de Dell. Se recomienda disponer de una cuenta de TechDirect, aunque no es obligatorio.

NOTA: Para administrar sus alertas de SupportAssist desde TechDirect, debe tener una cuenta Mi cuenta de Dell vinculada a su cuenta de TechDirect.

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

- El sistema local y los sistemas de destino deben conectarse a los siguientes destinos:
 - <https://apidp.dell.com>
 - <https://api.dell.com>
 - <https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0>
 - <https://techdirect.dell.com>
 - <https://downloads.dell.com>

Implementación de SupportAssist mediante un archivo de Windows Installer

En esta sección se proporcionan instrucciones sobre cómo crear el archivo de Windows Installer que contiene los ajustes de configuración y, a continuación, implementar SupportAssist en los sistemas de destino.

Creación de un archivo de Windows Installer

Prerrequisitos

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

Pasos

- 1 Vaya a la carpeta donde está instalado SupportAssist y ejecute una de las siguientes acciones:
 - En los sistemas de 64 bits: vaya a `x\Archivos de programa 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - En los sistemas de 32 bits: vaya a `x\Archivos de programa\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`Donde **x** es la ubicación donde instaló SupportAssist.
- 2 Haga clic con el botón derecho del ratón en `SupportAssistWizard.exe` y, a continuación, en **Ejecutar como administrador**. Se mostrará el asistente del **Administrador de configuración**.
- 3 Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos y haga clic en **Siguiente**.
- 4 En la página **Tipo de instalación**, seleccione la opción **Crear nueva configuración** y haga clic en **Siguiente**.
- 5 En la página **Contratos**, lea el contrato y los términos de uso compartido de información del sistema Dell, seleccione la casilla **Permiso que Dell recopile la etiqueta de servicio y otros datos de uso del sistema** y haga clic en **Siguiente**.
- 6 Ingrese los detalles de conexión a Internet para los sistemas locales y de destino, y haga clic en **Siguiente**. Consulte [Configuración de la conexión a Internet](#).
- 7 En la página **Inicio de sesión**, haga clic en **Siguiente**.
- 8 En la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, ingrese la dirección de correo electrónico y la contraseña, y haga clic en **Iniciar sesión**.
- 9 En la página **Contacto y envío**, ingrese los detalles de contacto y envío, seleccione el método de contacto preferido y, después, haga clic en **Siguiente**.
- 10 En la página **Preferencias**, seleccione las preferencias necesarias y haga clic en **Siguiente**. Consulte [Preferencias](#).
- 11 En la página **Tipo de implementación**, seleccione **Archivo de Windows Installer** y realice los siguientes pasos:
 - a Para el campo **Seleccionar archivo MSI**, haga clic en **Examinar** y seleccione el paquete del instalador de SupportAssist (`SupportAssistx64.msi` o `SupportAssistx86.msi`) que ha descargado anteriormente.
 - b Para el campo **Elija la ruta de acceso y el nombre del archivo**, haga clic en **Examinar**, seleccione la carpeta en la que desea guardar el archivo de configuración.
- 12 Haga clic en **Crear**.

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

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

Implementación de un archivo de Windows Installer

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administración en los sistemas de destino.

Acerca de esta tarea

Dell ha validado la implementación de SupportAssist en los sistemas de destino mediante el System Center Configuration Manager 2012 (SCCM 2012) de Microsoft. Sin embargo, puede utilizar cualquier herramienta de implementación para implementar **SupportAssistConfiguration.msi** junto con el archivo MST utilizando el siguiente comando:

Paso

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

```
msiexec /i <File path of the SupportAssistConfiguration.msi file> TRANSFORMS=<File path of the MST file> /qn
```

Puede acceder al archivo **SupportAssistConfiguration.msi** en una de las siguientes rutas:

- En los sistemas de 64 bits: **x\Archivos de programa 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**
- En los sistemas de 32 bits: **x\Archivos de programa\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**

donde x es la ubicación donde instaló SupportAssist.

Ejemplo

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

Implementación de SupportAssist utilizando la política de grupo de Active Directory

En esta sección se proporcionan instrucciones sobre cómo crear los archivos de plantilla de Active Directory (AD) que contienen los valores de la configuración y, a continuación, implementar SupportAssist con los archivos de plantilla de AD en los sistemas de destino.

Creación de archivos de plantillas administrativas de Active Directory

Prerrequisitos

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

Pasos

- 1 Vaya a la carpeta donde está instalado SupportAssist y ejecute una de las siguientes acciones:
 - En los sistemas de 64 bits: vaya a **x\Archivos de programa 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**
 - En los sistemas de 32 bits: vaya a **x\Archivos de programa\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**Donde x es la ubicación donde instaló SupportAssist.
- 2 Haga clic con el botón derecho del ratón en **SupportAssistWizard.exe** y, a continuación, en **Ejecutar como administrador**. Se mostrará el asistente del **Administrador de configuración**.
- 3 Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos y haga clic en **Siguiente**.
- 4 En la página **Tipo de instalación**, seleccione la opción **Crear nueva configuración** y haga clic en **Siguiente**.
- 5 En la página **Contratos**, lea el contrato y los términos de uso compartido de información del sistema Dell, seleccione la casilla **Permiso que Dell recopile la etiqueta de servicio y otros datos de uso del sistema** y haga clic en **Siguiente**.
- 6 Ingrese los detalles de conexión a Internet para los sistemas locales y de destino, y haga clic en **Siguiente**. Consulte [Configuración de la conexión a Internet](#).
- 7 En la página **Inicio de sesión**, haga clic en **Siguiente**.
- 8 En la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, ingrese la dirección de correo electrónico y la contraseña, y haga clic en **Iniciar sesión**.
- 9 En la página **Contacto y envío**, ingrese los detalles de contacto y envío, seleccione el método de contacto preferido y, después, haga clic en **Siguiente**.

- 10 En la página **Preferencias**, seleccione las preferencias necesarias y haga clic en **Siguiente**. Consulte [Preferencias](#).
- 11 En la página **Tipo de implementación**, seleccione **Active Directory (AD)**.
- 12 Ingrese un nombre para el archivo de plantilla.

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

- 13 Haga clic en **Examinar**, seleccione la carpeta en la que desea guardar los archivos de plantilla y, a continuación, haga clic en **Crear**. Se crean los siguientes archivos en la carpeta especificada y se muestra la página **Resumen**.
 - Los dos archivos de plantillas administrativas de Active Directory ADML y ADMX con los ajustes de configuración
 - CheckandUninstall.ps1

Siguiente paso

Implemente los archivos de plantilla para administradores de Active Directory (ADMX y ADML) en una controladora de dominio. Consulte [Implementación de archivos de plantilla para administradores de Active Directory en un controlador de dominio](#).

Implementación de archivos de plantilla para administradores de Active Directory en un controlador de dominio

Requisitos previos

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

Pasos

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

NOTA: La ubicación del almacén central se refiere a la ubicación SYSVOL. Por ejemplo, C:\Windows\SYSVOL\sysvol\
\<your domain name>\Policies\PolicyDefinitions.
- 2 Cree una carpeta en el nombre del código de idioma utilizado por el sistema operativo.

NOTA: Basándose en la configuración del idioma de su sistema operativo, cree una carpeta con el código de idioma como nombre de la carpeta. Por ejemplo, si su sistema operativo está en inglés, cree una carpeta denominada en-US.
- 3 Copie el archivo ADML y péguelo en la carpeta que creó.
- 4 Copie el archivo ADML y péguelo en la ubicación del almacén central.

NOTA: Cualquier cambio en los archivos de plantillas administrativas de Active Directory puede tardar algún tiempo en actualizarse en todos los sistemas conectados a la red del dominio. Para asegurarse de que la actualización es rápida, en cada sistema conectado a la red del dominio, abra el Símbolo del sistema como un administrador, escriba `gpupdate` y luego pulse **Intro**.
- 5 Abra **Administración de la política de grupo**, haga clic con el botón derecho del ratón en la carpeta del dominio y luego en **Crear un GPO en este dominio y vincularlo aquí**.

Se muestra la ventana emergente **Nuevo GPO**.
- 6 Introduzca su nombre de dominio preferido y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
- 7 Haga clic con el botón derecho del ratón en cada carpeta de unidad operativa y, a continuación, en **Crear un GPO en este dominio y vincularlo aquí**.

Se muestra la ventana emergente **Nuevo GPO**.
- 8 Introduzca el nombre de la planilla administrativa de Active Directory de la unidad operativa y haga clic en **Aceptar**.
- 9 Haga clic con el botón derecho del ratón en la política de grupo del dominio creado y, a continuación, en **Editar**.

Se muestra el **Editor de la administración de la política de grupo**.
- 10 Diríjase a la planilla administrativa de Active Directory creada. Haga clic en **Introducir el contenido de implementación para ser distribuido**.

Se muestra la página **Introducir el contenido de implementación para ser distribuido**.
- 11 Haga clic en **Activado** y, a continuación, en **Aplicar**.
- 12 Haga clic en **Aceptar**.

Implementación de SupportAssist utilizando un archivo de respuesta

En esta sección se proporcionan instrucciones sobre cómo crear el archivo de respuesta que contiene los valores de la configuración y, a continuación, implementar SupportAssist con el archivo de respuesta en los sistemas de destino.

Creación de un archivo de respuesta

Prerrequisitos

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

Pasos

- 1 Vaya a la carpeta donde está instalado SupportAssist y ejecute una de las siguientes acciones:
 - En los sistemas de 64 bits: vaya a `x\Archivos de programa 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - En los sistemas de 32 bits: vaya a `x\Archivos de programa\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`Donde x es la ubicación donde instaló SupportAssist.
- 2 Haga clic con el botón derecho del ratón en `SupportAssistWizard.exe` y, a continuación, en **Ejecutar como administrador**. Se mostrará el asistente del **Administrador de configuración**.
- 3 Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos y haga clic en **Siguiente**.
- 4 En la página **Tipo de instalación**, seleccione la opción **Crear nueva configuración** y haga clic en **Siguiente**.
- 5 En la página **Contratos**, lea el contrato y los términos de uso compartido de información del sistema Dell, seleccione la casilla **Permiso que Dell recopile la etiqueta de servicio y otros datos de uso del sistema** y haga clic en **Siguiente**.
- 6 Ingrese los detalles de conexión a Internet para los sistemas locales y de destino, y haga clic en **Siguiente**. Consulte [Configuración de la conexión a Internet](#).
- 7 En la página **Inicio de sesión**, haga clic en **Siguiente**.
- 8 En la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, ingrese la dirección de correo electrónico y la contraseña, y haga clic en **Iniciar sesión**.
- 9 En la página **Contacto y envío**, ingrese los detalles de contacto y envío, seleccione el método de contacto preferido y, después, haga clic en **Siguiente**.
- 10 En la página **Preferencias**, seleccione las preferencias necesarias y haga clic en **Siguiente**. Consulte [Preferencias](#).
- 11 En la página **Tipo de implementación**, seleccione **Archivo de respuesta**.
- 12 Ingrese una clave para cifrar el archivo de respuesta.

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

- 13 Haga clic en **Examinar**, seleccione la carpeta donde desea guardar el archivo de respuesta y, a continuación, haga clic en **Crear**. Se crean los siguientes archivos en la carpeta especificada y se muestra la página **Resumen**.
 - Un archivo de respuesta con los ajustes de configuración
 - `CheckandUninstall.ps1`

Implementación de un archivo de respuesta

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administración en los sistemas de destino.

Acerca de esta tarea

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

Paso

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

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

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

- NOTA:** Si la clave que se ha usado para cifrar el archivo de respuesta contiene caracteres especiales, deberá colocarla entre comillas.
- NOTA:** Si implementa la versión más reciente del paquete del instalador de SupportAssist en los sistemas de destino con una clave incorrecta, se desinstalará la versión anterior de SupportAssist. No obstante, no se instalará la versión más reciente de SupportAssist. Si se produce este problema, vuelva a implementar el paquete del instalador de SupportAssist con la clave correcta.

Puede acceder al archivo **SupportAssistConfiguration.msi** en una de las siguientes rutas:

- En los sistemas de 64 bits: x\Archivos de programa 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- En los sistemas de 32 bits: x\Archivos de programa\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

Donde x es la ubicación donde instaló SupportAssist.

Ejemplo

```
msiexec /i "c:\SA Installed\SupportAssistConfiguration.msi" CONFIG="c:\SA Configuration \SupportAssistConfig.xml" KEY=Dell12$ /qn
```

Configuración de la conexión a Internet

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

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

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

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

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

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

4 Ingrese el nombre de usuario y la contraseña del servidor proxy.

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

Preferencias

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

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

Tabla 2. Tareas automatizadas

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

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

Tabla 3. Interacciones del usuario

Opción	Descripción
Permitir que los usuarios abran y ejecuten SupportAssist en sus PC	Permite a los usuarios ver y utilizar la interfaz del usuario de SupportAssist.

Opción	Descripción
	<p>NOTA: Cuando habilita la interfaz de usuario de SupportAssist, se habilitan las demás opciones de las secciones Interacciones del usuario.</p>
Solo administradores	Habilita la interfaz del usuario de SupportAssist solo para los usuarios con derechos de administrador en el sistema.
Todos los usuarios	Habilita la interfaz del usuario de SupportAssist para todos los tipos de usuarios.
Mostrar notificaciones	Permite que SupportAssist muestre notificaciones sobre las optimizaciones de software y las actualizaciones de controladores.
Actualizaciones de controladores	Permite a los usuarios con derechos administrativos del sistema comprobar e instalar manualmente las actualizaciones de controladores. <p>NOTA: El término controlador se refiere a los controladores, el firmware y las actualizaciones del BIOS.</p>
Limpiar archivos	Elimina archivos redundantes, carpetas temporales y otros elementos innecesarios del sistema.
Ajustar el rendimiento	Ajusta la configuración de alimentación, el registro y la asignación de memoria para maximizar la velocidad de procesamiento del sistema.
Optimizar la red	Optimiza la red para asegurar la conectividad de red y actualizar la configuración del sistema para mantener una red confiable y eficaz.
Eliminación de virus y malware	Aísla y elimina los archivos infectados por virus y malware. <p>NOTA: La función de eliminación de virus y malware solo está disponible para sistemas con plan de servicios de ProSupport Plus o ProSupport Flex para clientes activo.</p> <p>NOTA: La función de eliminación de virus y malware no está disponible en ciertas regiones como, por ejemplo, China.</p>

Prueba de conectividad de SupportAssist

Prerrequisitos

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

Acerca de esta tarea

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

Pasos

- Acceda al sistema de destino en el que desea realizar la prueba de conectividad.
- Haga clic en **Inicio** para abrir el menú de programas.
- Haga clic con el botón derecho en **Símbolo del sistema** y, a continuación, pulse **Ejecutar como administrador**.
Aparece la ventana del **Símbolo del sistema**.
- Según la arquitectura del sistema operativo, vaya a una de las siguientes ubicaciones:
 - En los sistemas de 64 bits: \Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin

- En sistemas de 32 bits: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Escriba **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity** y pulse Intro.
- Si los valores de la conexión a Internet en el archivo de configuración no son correctos, se muestra el siguiente mensaje:
`Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.`
 - Si la conexión a Dell no está disponible debido a una interrupción temporal, se muestra el siguiente mensaje:
`Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.`
 - Si la configuración está completa y SupportAssist se puede conectar a Dell, se muestra el siguiente mensaje:
`Connection successful.`

Migración a SupportAssist en TechDirect

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

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

Temas:

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

Descarga de SupportAssist desde TechDirect

Requisitos previos

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

Pasos

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

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

Se descargará el archivo ejecutable SupportAssist.

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

Siguiente paso

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

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

Implementación del paquete de SupportAssist desde TechDirect

Requisitos previos

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

Pasos

- 1 Haga doble clic en el archivo .exe.

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

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

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

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

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

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

- 4 Ejecute uno de los siguientes pasos:

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

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

- 5 Haga clic en **Siguiente**.

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

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

- 6 Haga clic en **Siguiente**.

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

- 7 Realice una de las siguientes acciones:

- Si extrajo el paquete de implementación en formato .exe, implemente el archivo .exe en los sistemas de destino mediante una herramienta de implementación.
- Si extrajo el paquete de implementación en formato .msi, ejecute el siguiente comando para implementar el paquete de implementación de SupportAssist: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`

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

Glosario

Tabla 4. Glosario

Terminología/Abreviaturas/Siglas	Definición
Sistema	Representa a laptops, equipos de escritorio, puertas de enlace y PC integrados en la caja de Dell.
Solicitud de asistencia	Cuando se detecta un problema en el sistema, SupportAssist crea una solicitud de asistencia y la reenvía al equipo de asistencia técnica para resolver el problema.
TechDirect	Se trata de una herramienta de asistencia centralizada que se ha diseñado para permitir que los clientes comerciales puedan abrir y administrar las solicitudes de asistencia de Dell. TechDirect le permite gestionar las alertas de SupportAssist desde una ubicación central.
WMI	Instrumental de administración de Windows
Alerta	Una alerta es una notificación creada por SupportAssist cuando se detecta un problema en un sistema de destino.
MAC	Dirección de Media Access Control
Sistema local	Sistema local o sistema del administrador hace referencia al sistema que se utilizará para crear los archivos de implementación o el paquete de SupportAssist
Sistemas de destino	Sistemas de destino hace referencia a todos los sistemas donde se implementará SupportAssist.
MSI	Instalador de Microsoft (MSI) es un formato de archivo del paquete del instalador que utiliza Windows.
MST	El archivo de transformación de Microsoft (MST) es un archivo de configuración que utiliza Windows Installer de Microsoft para configurar instalaciones de software. El archivo MST de SupportAssist contiene valores que se configurarán en cada sistema de destino.
Archivo de respuesta	El archivo de respuesta de SupportAssist es un archivo de configuración basado en XML que contiene la configuración que se va a configurar en cada sistema de destino.
Plantilla administrativa de Active Directory (ADML/ADMX)	<p>La plantilla administrativa de Active Directory es una función de política de grupo que se utiliza para la administración centralizada de sistemas en un entorno de Active Directory. El archivo de configuración de Active Directory para SupportAssist contiene los valores que se configurarán en cada sistema de destino.</p> <p>Los archivos de plantillas administrativas se dividen en archivos .admx y .adml específicos para cada idioma y que deben usar los administradores de la política de grupo. Los cambios que se implementan en estos archivos permiten a los administradores configurar el mismo conjunto de políticas utilizando dos idiomas. Los administradores pueden configurar políticas mediante los</p>

Terminología/Abreviaturas/Siglas	Definición
	archivos .adml específicos para cada idioma y los archivos .admx independientes del idioma.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager