

SupportAssist para PC del hogar

Guía del Usuario para Windows 10 en modo S

Notas, precauciones y advertencias

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

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

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

© 2019 – 2020 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Es posible que otras marcas comerciales sean marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Tabla de contenido

1 Introducción.....	5
Funciones clave de SupportAssist para Windows 10 en modo S.....	5
Características nuevas de esta versión.....	5
Funcionalidades de SupportAssist para Windows 10 en modo S y planes de servicio de Dell.....	5
Recursos adicionales.....	6
2 Introducción a SupportAssist para Windows 10 en modo S.....	7
Requisitos mínimos del sistema.....	7
Configuración de cambio de idioma.....	8
Creación de un perfil de SupportAssist.....	8
Creación de una nueva Mi cuenta de Dell.....	9
Inicio de sesión con cuenta de redes sociales.....	9
Actualización de la información de contacto y envío.....	9
Uso de un perfil de SupportAssist diferente.....	10
Detalles del sistema.....	10
Configuración de los ajustes de Internet.....	10
Análisis programados.....	11
Programación de análisis de hardware.....	11
Notificaciones de SupportAssist para Windows 10 en modo S.....	11
Las notificaciones en la ventana SupportAssist para Windows 10 en modo S.....	12
Notificaciones en el Centro de acción de Windows para Windows 10 en modo S.....	12
Anuncios en la página de inicio de SupportAssist.....	13
Inhabilitación de las notificaciones de SupportAssist.....	13
Desinstalación de SupportAssist para Windows 10 en modo S.....	13
3 Análisis del hardware del sistema.....	15
Analizar un componente de hardware específico.....	15
Ejecutar un análisis rápido del hardware.....	16
Ejecución de una prueba de estrés.....	16
Notificaciones de mosaico Análisis del hardware.....	16
4 Creación de una solicitud de soporte con SupportAssist para Windows 10 en modo S.....	18
Creación de una solicitud de soporte para un problema detectado por SupportAssist para Windows 10 en modo S.....	18
Creación manual de una solicitud de soporte técnico con SupportAssist para Windows 10 en modo S.....	19
Página Detalles del problema.....	19
Página Resumen del problema.....	20
Piezas que se pueden enviar.....	20
5 Descripción general de la solución de problemas en SupportAssist para Windows 10 en modo S.....	21
6 Descripción general del historial en SupportAssist para Windows 10 en modo S.....	22
7 Obtención de soporte técnico con SupportAssist para Windows 10 en modo S.....	23

Envío de archivos al soporte técnico de Dell.....24
Envío de archivos de registro al soporte técnico de Dell.....24

8 Preguntas frecuentes..... 26

Introducción

SupportAssist automatiza el soporte de Dell mediante la identificación proactiva y predictiva de problemas de hardware en el sistema. SupportAssist también automatiza el proceso de participación con el soporte técnico de Dell. En función del plan de los servicios de Dell, SupportAssist también automatiza la creación de solicitudes de soporte para los problemas de hardware detectados. Para obtener más información sobre las funcionalidades de SupportAssist para los diferentes planes de servicios, consulte [Funcionalidades y planes de servicio de Dell de SupportAssist para Windows 10 en modo S](#).

SupportAssist recopila y envía información necesaria del sistema de manera segura al soporte técnico de Dell. La información recopilada permite a Dell ofrecerle una experiencia de asistencia mejorada más rápida y eficaz.

En este documento, se proporciona información sobre el uso de SupportAssist en los sistemas que ejecutan Windows 10 en modo S. Para obtener información sobre la instalación y el uso de SupportAssist en los sistemas que ejecutan una versión diferente del sistema operativo Windows, consulte la *Guía del usuario de SupportAssist para PC del hogar*, disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

Temas:

- [Funciones clave de SupportAssist para Windows 10 en modo S](#)
- [Características nuevas de esta versión](#)
- [Funcionalidades de SupportAssist para Windows 10 en modo S y planes de servicio de Dell](#)
- [Recursos adicionales](#)

Funciones clave de SupportAssist para Windows 10 en modo S

- Detección y notificación predictiva y proactiva de problemas
- Analice el hardware del sistema manualmente o automáticamente para identificar problemas.
- Creación automática de una solicitud de soporte técnico para un problema de hardware detectado en el sistema.
- Creación manual de una solicitud de soporte técnico para resolver un problema en el sistema.
- Envíe archivos manualmente al soporte técnico de Dell.

 **NOTA: Las funcionalidades de SupportAssist disponibles para un sistema varían en función del plan de servicio de Dell del sistema.**

Características nuevas de esta versión

Seguridad y correcciones de errores.

Funcionalidades de SupportAssist para Windows 10 en modo S y planes de servicio de Dell

SupportAssist detecta y notifica de forma proactiva y predictiva los problemas de hardware que podría experimentar el sistema. Según el plan de servicios de Dell, SupportAssist automatizará y facilitará su participación con el servicio de soporte técnico de Dell.

En la siguiente tabla, se resumen las funcionalidades de SupportAssist para los sistemas que ejecutan Windows 10 en modo S con planes de servicios Básico, Soporte premium, ProSupport, ProSupport Plus y Premium Support Plus activos.

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

Capacidades de SupportAssist	Descripción	Planes de los servicios de Dell				
		Básico	Soporte Premium	ProSupport	ProSupport Plus	Soporte Premium Plus
Programación de análisis de hardware	Programa la frecuencia en la que SupportAssist debe analizar automáticamente el sistema para detectar problemas de hardware.	✓	✓	✓	✓	✓
Autoenvío de piezas para los problemas de hardware detectados	Si se detecta un problema con piezas que están en garantía, se le solicitará que confirme su dirección de envío para proceder al envío de la pieza de repuesto.	✗	✓	✓	✓	✓
Solicitud de soporte en el sitio para sustituir una pieza autoreemplazable ¹	Solicite que un técnico de servicio lo visite para sustituir una pieza autoreemplazable en sus instalaciones.	✗	✓	✓	✓	✓
Creación de solicitudes de soporte automatizadas	Si se detecta un problema durante el análisis automático, se creará una solicitud de soporte de forma automática y un agente del soporte técnico de Dell se pondrá en contacto con usted para informarle sobre la solución.	✗	✓	✓	✓	✓
Creación de solicitudes de soporte de forma manual	Si suponemos que hay un problema no detectado por SupportAssist, puede crear manualmente una solicitud de soporte.	✗	✓	✓	✓	✓
Detección predictiva de un problema y creación de una solicitud de soporte técnico para prevenir fallas ²	Si se identifica una pieza con un posible error, se le enviará una alerta. SupportAssist abre una solicitud de soporte y un agente de soporte técnico de Dell se pone en contacto con usted para enviar la pieza de reemplazo.	✗	✗	✗	✓	✓
Especificación del horario de contacto recomendado ³	Informe su horario de contacto preferido. Un agente de soporte técnico de Dell se pondrá en contacto con usted solo durante las horas especificadas.	✗	✓	✗	✗	✓

¹ La asistencia en el sitio para sustituir una pieza autoreemplazable solo está disponible en algunas regiones.

² La detección de fallas en el análisis predictivo incluye unidades de disco duro, unidades de estado sólido, baterías, piezas térmicas y ventiladores de escritorio.

³ Solo los clientes en Estados Unidos pueden proporcionar un horario de contacto preferido. o Canadá.

Recursos adicionales

- La [Comunidad Dell SupportAssist](#) proporciona información sobre las funcionalidades y características de SupportAssist, blogs, preguntas frecuentes y otros documentos técnicos.

Introducción a SupportAssist para Windows 10 en modo S

SupportAssist está preinstalado en el sistema. Puede navegar por las aplicaciones para abrir SupportAssist. Siga las instrucciones en esta sección para crear un perfil de SupportAssist y configurar los ajustes de SupportAssist.

Temas:

- [Requisitos mínimos del sistema](#)
- [Configuración de cambio de idioma](#)
- [Creación de un perfil de SupportAssist](#)
- [Actualización de la información de contacto y envío](#)
- [Uso de un perfil de SupportAssist diferente](#)
- [Detalles del sistema](#)
- [Configuración de los ajustes de Internet](#)
- [Análisis programados](#)
- [Notificaciones de SupportAssist para Windows 10 en modo S](#)
- [Desinstalación de SupportAssist para Windows 10 en modo S](#)

Requisitos mínimos del sistema

En la siguiente tabla, se enumeran los requisitos mínimos del sistema para utilizar SupportAssist en sistemas que ejecutan Windows 10 en modo S:

Tabla 2. Requisitos mínimos del sistema

Detalles	Requisitos
Software	Microsoft .NET Framework 4.5
Explorador web	Microsoft Edge
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria (RAM): 2 GB • Espacio libre de disco duro: 1 GB
Red	Conectividad a Internet
Puertos	<ul style="list-style-type: none"> • 5700: para abrir la interfaz del usuario de SupportAssist • 9012: para la comunicación con el servicio Dell SupportAssist <p>El servidor debe conectarse con los siguientes destinos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://apidp.dell.com • https://fuslite.dell.com • https://cs-is.dell.com • https://techdirect.dell.com/ • https://api.dell.com • https://downloads.dell.com • www.dell.com • http://content.dellsupportcenter.com
Configuraciones del sistema	Las actualizaciones automáticas en la página Windows Update y la Microsoft Store deben estar activadas.
Resolución de pantalla	1200 x 720

Configuración de cambio de idioma

Sobre esta tarea

SupportAssist está disponible en 25 idiomas. De manera predeterminada, SupportAssist está configurado en el mismo idioma que el del sistema operativo. Puede cambiar el idioma de acuerdo a su preferencia.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la interfaz del usuario de SupportAssist, haga clic en el icono de configuración y, a continuación, haga clic en **Seleccionar idioma**.
Se muestra la lista de idiomas.
2. Seleccione su idioma preferido.
3. Haga clic en **Sí** para reiniciar SupportAssist en el idioma seleccionado.
SupportAssist se reinicia en el idioma seleccionado y aparece un  junto al idioma seleccionado.

Creación de un perfil de SupportAssist

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Sobre esta tarea

Puede crear un perfil SupportAssist con Mi cuenta de Dell o su cuenta de redes sociales. La creación de un perfil de SupportAssist le permite recibir las funcionalidades de soporte automatizadas disponibles según el plan de servicio de sistema.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist, haga clic en **Perfil** y, a continuación, haga clic en **Completar perfil**.
 - Si no ha aceptado los términos y condiciones de SupportAssist, se muestra un mensaje que indica que no ha aceptado los términos y condiciones de SupportAssist. Haga clic en el vínculo **Leer los términos y condiciones de SupportAssist**, acepte los términos y condiciones, haga clic en **Guardar** y vuelva a intentarlo.
 - Si SupportAssist no puede conectarse a Internet, se muestra el mensaje correspondiente. Puede hacer clic en los vínculos de solución de problemas que se muestran debajo del mensaje de error para reparar el problema y volver a intentarlo.
2. En la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, realice una de las acciones siguientes:
 - Si ya tiene Mi cuenta de Dell, introduzca las credenciales de Mi cuenta de Dell y haga clic en **Iniciar sesión**.
 - Si no dispone de una Mi cuenta de Dell, cree una para iniciar sesión. Para obtener instrucciones sobre cómo crear una cuenta, consulte [Crear una nueva Mi cuenta de Dell](#).
 - Inicie sesión con su cuenta de redes sociales. Para obtener instrucciones sobre el uso de su cuenta de redes sociales, consulte [Iniciar sesión con cuenta de redes sociales](#).
3. En la página **Contacto y dirección de envío**, ingrese la información de contacto y los detalles de envío.
4. Seleccione el método de contacto preferido y la hora de contacto preferida.
 -  **NOTA: El horario de contacto recomendado solo se aplica a sistemas con planes de servicios activos de Premium Support o Premium Support Plus en Estados Unidos o en Canadá.**
5. Si desea agregar un contacto secundario, seleccione **Agregar contacto secundario** e introduzca los detalles.
6. Si no desea que SupportAssist cree solicitudes de soporte de manera automática, seleccione **Crear solicitudes de soporte de manera automática**.
 -  **NOTA: La funcionalidad de creación automática de solicitudes de soporte solo está disponible y habilitada en sistemas con un plan de servicios activo de ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support o Premium Support Plus.**
7. Haga clic en **Listo**.
 - Si los detalles de envío no son correctos, se mostrará un mensaje para actualizar los detalles. Haga clic en **Actualizar y finalizar** para actualizar los detalles.

- Si los detalles de envío son correctos, el nombre y apellido se muestran en la esquina superior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist.

Creación de una nueva Mi cuenta de Dell

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Pasos

1. En la sección **Crear una cuenta** de la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, introduzca el nombre, los apellidos, la dirección de correo electrónico y la contraseña en los campos correspondientes.

 **NOTA: La contraseña debe contener de ocho a 20 caracteres y debe incluir 1 letra en mayúscula, 1 letra en minúscula y 1 número.**

2. Vuelva a introducir la contraseña.
3. Haga clic en **Crear cuenta**.
Se crea una Mi cuenta de Dell y se inicia sesión en SupportAssist.

Inicio de sesión con cuenta de redes sociales

Requisitos previos

- Debe tener privilegios de administrador en el sistema.
- Debe tener una cuenta válida en cualquiera de las siguientes plataformas de redes sociales:
 - Google Plus
 - LinkedIn
 - Twitter
 - Facebook

Pasos

1. En la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, haga clic en el icono de la red social correspondiente.
2. En la página de inicio de sesión de la red social, introduzca el nombre de usuario o el correo electrónico y la contraseña en los campos correspondientes.
3. Haga clic en **Iniciar sesión**.
Se crea una nueva Mi cuenta de Dell con las credenciales que ha introducido para iniciar sesión con su cuenta de redes sociales.

Actualización de la información de contacto y envío

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Sobre esta tarea

Después de crear un perfil de SupportAssist, actualice la información de contacto y envío.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la interfaz del usuario de SupportAssist, haga clic en el **Nombre de usuario** y haga clic en **Detalles del perfil**.
Se muestra la página **Contacto y dirección de envío**.
2. Actualice los detalles que necesite y haga clic en **Listo**.

- Si los detalles de envío no son correctos, se mostrará un mensaje para actualizar los detalles. Haga clic en **Actualizar y finalizar** para actualizar los detalles.
- Si los detalles de envío son correctos, se mostrará la **Página de inicio**.

Uso de un perfil de SupportAssist diferente

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Sobre esta tarea

Desactive su perfil actual e iniciar sesión en SupportAssist con un perfil diferente. Al iniciar sesión con una cuenta diferente, no podrá acceder a los detalles de contacto y de la dirección de envío de su perfil anterior.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la interfaz del usuario de SupportAssist, haga clic en el **Nombre de usuario** y, a continuación, haga clic en **Utilizar un perfil diferente**.
2. Haga clic en **Continuar**.

NOTA: Cuando haga clic en Continuar, SupportAssist desactivará el perfil actual y quitará el acceso a la información de contacto y los detalles de envío guardados.

Se muestran la **Página de inicio** y el vínculo para crear un perfil nuevo en la esquina superior derecha de la interfaz del usuario de SupportAssist. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear un perfil, consulte [Crear un perfil de SupportAssist](#).

Detalles del sistema

Si apunta el modelo del sistema o la etiqueta del servicio que se muestra en la ventana SupportAssist, aparecerán la imagen del sistema y sus detalles. La siguiente tabla describe los detalles del sistema que se muestran:

Tabla 3. Detalles del sistema

Campo	Descripción
Modelo del sistema	El modelo del sistema. Por ejemplo, Latitude E7440
Tipo de plan de servicios	El tipo de plan de servicios de Dell y su fecha de caducidad. NOTA: Cuando su plan de servicios venza, el tipo de plan de servicios y la fecha de caducidad se mostrarán en color rojo.
Etiqueta de servicio	El identificador único del sistema. La etiqueta de servicio es un identificador alfanumérico.
Código de servicio rápido	La secuencia numérica que puede utilizarse durante una ayuda telefónica automatizada. Por ejemplo, 987-674-723-2.
Memoria	La RAM instalada en el sistema. Por ejemplo, 16 GB.
Procesador	El tipo de procesador instalado en el sistema. Por ejemplo, Intel Core i5 6200U.
Sistema operativo	El sistema operativo instalado en el sistema. Por ejemplo, Microsoft Windows 10 Pro.

Configuración de los ajustes de Internet

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Sobre esta tarea

Elija el método a través del cual SupportAssist se puede conectar a Internet. El sistema debe tener una conexión a Internet activa para experimentar las funcionalidades de soporte automatizadas de SupportAssist.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la interfaz del usuario de SupportAssist, haga clic en el icono de configuración, en **Configuración** y, a continuación, en **Internet**.
 2. Si desea que SupportAssist se conecte directamente a Internet, seleccione **Conectarse directamente**.
 3. Si desea que SupportAssist se conecte a Internet mediante una red proxy, realice los siguientes pasos:
 - a) Seleccione **Conectar con proxy**.
Se muestran los campos de la configuración de proxy.
 - b) Introduzca la dirección, el número de puerto, el nombre de usuario y la contraseña.
-  **NOTA: Puede ingresar un máximo de cinco dígitos para el número de puerto.**
4. Haga clic en **Guardar**.
Se muestra la **Página de inicio**.

Análisis programados

De manera predeterminada, SupportAssist analiza el sistema una vez al mes para detectar problemas de hardware. Puede configurar SupportAssist para ejecutar los análisis una vez a la semana, si es necesario.

 **NOTA: SupportAssist realiza un análisis programado solo cuando el sistema está conectado a un enchufe y no está en uso durante el inicio del análisis programado.**

 **NOTA: SupportAssist no realiza el análisis si ya se muestra una notificación para un problema de hardware.**

SupportAssist muestra una petición antes de realizar el análisis. Si no desea que SupportAssist ejecute el análisis, haga clic en **Ejecutar más tarde** para posponer el análisis. Cuando pospone el análisis, SupportAssist lo realiza después de 24 horas. Solo puede posponer el análisis programado únicamente tres veces. Al posponer el análisis programado por tercera vez, SupportAssist realiza automáticamente el análisis en la siguiente fecha programada.

Programación de análisis de hardware

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Sobre esta tarea

Seleccione la hora, la frecuencia y el día en que desea que SupportAssist analice el sistema en busca de problemas de hardware.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la interfaz del usuario de SupportAssist, haga clic en el icono de configuración, haga clic en **Configuración** y, a continuación, haga clic en **Programar análisis**.
2. Habilitar el análisis automático del sistema.
3. Seleccione la hora, la frecuencia y el día en que desea ejecutar el análisis.
Se muestra la fecha del próximo análisis programado.
4. Haga clic en **Guardar**.
Se muestra la **Página de inicio**.

Notificaciones de SupportAssist para Windows 10 en modo S

SupportAssist muestra de manera predeterminada las notificaciones de los problemas de hardware, las solicitudes de soporte y el estado de la garantía.

Las notificaciones en la ventana SupportAssist para Windows 10 en modo S

La siguiente tabla proporciona un resumen de las notificaciones que aparecen en la ventana SupportAssist.

Tabla 4. Notificaciones en la ventana SupportAssist

Cuando se muestra la notificación	Acción
No se ha creado un perfil de SupportAssist	<ul style="list-style-type: none"> Haga clic en Completar perfil para crear un perfil de SupportAssist. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear un perfil, consulte Creación de un perfil de SupportAssist. Haga clic en Recordármelo más tarde para ver la notificación cuando vuelva a abrir la ventana SupportAssist después de 24 horas. Haga clic en No recordarme nunca para que SupportAssist no vuelva a mostrar la notificación.
El soporte técnico de Dell está trabajando en una solicitud de soporte creada para un problema detectado en el sistema	<ul style="list-style-type: none"> Haga clic en Bien, entendido para ocultar la notificación de forma temporal. SupportAssist muestra la notificación de nuevo después de 24 horas. Haga clic en No recordarme nunca para que SupportAssist no vuelva a mostrar la notificación.
Cuando se detecta un problema de hardware,	<ul style="list-style-type: none"> haga clic en Solucionar ahora para ver los detalles del problema y crear una solicitud de soporte técnico.
El plan de servicio del sistema está por expirar o ha vencido	<ul style="list-style-type: none"> Haga clic en Renovar para renovar el plan de servicio del sistema Haga clic en Recordármelo más tarde para ver la notificación cuando vuelva a abrir SupportAssist después de 24 horas. Haga clic en No recordarme nunca para que SupportAssist no vuelva a mostrar la notificación.
Se renovó el plan de servicio del sistema	Haga clic en Aceptar para ocultar la notificación.

Notificaciones en el Centro de acción de Windows para Windows 10 en modo S

La siguiente tabla proporciona un resumen de los diferentes tipos de notificaciones que se muestran en el Centro de acción de Windows.

Tabla 5. Notificaciones del Centro de acción de Windows

Cuando se muestra la notificación	Acción
Se debe crear una solicitud de soporte técnico para un problema de hardware detectado durante un análisis automático.	Haga clic en la notificación para ver la página de detalles del problema. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear una solicitud de soporte, consulte Creación de una solicitud de soporte para un problema detectado por SupportAssist para Windows 10 en modo S .
Se crea de forma automática una solicitud de soporte para un problema de hardware detectado durante un análisis automático.	No se requiere ninguna acción.
El componente back-end de SupportAssist está instalado y SupportAssist está listo para utilizarse.	Si cerró la ventana SupportAssist cuando el componente back-end se instaló, haga clic en la notificación para abrir SupportAssist.
El plan de servicio del sistema está por expirar o ha vencido	Haga clic en la notificación para abrir SupportAssist. Se muestra un enlace para renovar el plan de servicio en la interfaz del usuario de SupportAssist.

Anuncios en la página de inicio de SupportAssist

Cuando el plan de servicio del sistema está a punto de expirar o ha caducado:

- Aparece una notificación en la ventana de SupportAssist.
- Se muestra una notificación en el Centro de acción de Windows.
- Se muestra un anuncio en la página de inicio de SupportAssist.

Puede renovar o actualizar su plan de servicio mediante los enlaces que se indican en la notificación o el anuncio. Para obtener información sobre las notificaciones que se muestran en la ventana de SupportAssist, consulte [Las notificaciones en la ventana SupportAssist para Windows 10 en modo S](#). Para obtener información sobre las notificaciones que se muestran en el Centro de acción de Windows, consulte [Notificaciones en el Centro de acción de Windows para Windows 10 en modo S](#).

La siguiente tabla describe los anuncios que aparecen en la página de inicio:

Tabla 6. Anuncios en la página de inicio de SupportAssist

Cuándo se muestra el anuncio	Acción
De 0 a 60 días antes del vencimiento del plan de servicio	Haga clic en Renovar para renovar el plan de servicio en línea.
El plan de servicio venció y se encuentra dentro del periodo de renovación	Haga clic en Renovar para renovar el plan de servicio en línea.
El plan de servicio venció y no se encuentra dentro del periodo de renovación	Haga clic en Ponerse en contacto con Dell para ampliar o actualizar el plan de servicio.

 **NOTA:** La funcionalidad de la renovación en línea de la garantía está disponible solo para sistemas en los Estados Unidos.

Inhabilitación de las notificaciones de SupportAssist

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Sobre esta tarea

Deshabilite las notificaciones de SupportAssist en el sistema. Sin embargo, SupportAssist mostrará notificaciones sobre problemas de hardware que se detectan durante un análisis, incluso si deshabilita las notificaciones.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la ventana de SupportAssist, haga clic en el icono de configuración, haga clic en **Configuración**, a continuación, haga clic en **Notificaciones**.
2. Deseleccione la casilla de verificación **Deseo recibir notificaciones sobre problemas de hardware, solicitudes de soporte y otras alertas para mi PC** y haga clic en **Guardar**.
Se muestra la **Página de inicio**.

Desinstalación de SupportAssist para Windows 10 en modo S

Requisitos previos

- La ventana SupportAssist no debe estar abierta en el sistema.
- No debe haber notificaciones de SupportAssist pendientes en el Centro de acción de Windows.

Pasos

1. Haga clic en **Inicio** para abrir el menú de los programas.
2. Busque y abra la página **Aplicaciones y características**.

3. Haga clic en **SupportAssist**, haga clic en **Desinstalar** y, luego, haga clic en **Desinstalar** de nuevo.

Resultados

SupportAssist está desinstalado.

 **NOTA: Si varios usuarios han instalado SupportAssist en el mismo sistema, solo cuando todos los usuarios desinstalen SupportAssist, se desinstalan la interfaz del usuario y el componente back-end.**

Análisis del hardware del sistema

La ejecución de un análisis del hardware le permite detectar los problemas de hardware en el sistema. De manera predeterminada, SupportAssist analiza el sistema una vez al mes para detectar problemas de hardware. También puede realizar manualmente lo siguiente para identificar un problema de hardware:

- Analizar un componente de hardware específico
- Ejecutar un análisis rápido del hardware
- Ejecución de una prueba de estrés

NOTA: Si SupportAssist se minimiza y se detecta un problema durante un análisis, aparece una notificación en el mosaico **Análisis del hardware**. La notificación se mantiene en el mosaico hasta un máximo de siete días. Si no crea una solicitud de soporte para el problema en esos siete días, la notificación se quitará automáticamente.

Para ciertos problemas de hardware, el título del problema se muestra sobre los mosaicos y se muestra una notificación en el mosaico **Análisis del hardware**. La indicación que se muestra en el mosaico depende de la gravedad del problema. Para obtener más información sobre los tipos de notificaciones que se muestran en el mosaico, consulte [Notificaciones de mosaico Análisis del hardware](#).

Temas:

- [Analizar un componente de hardware específico](#)
- [Ejecutar un análisis rápido del hardware](#)
- [Ejecución de una prueba de estrés](#)
- [Notificaciones de mosaico Análisis del hardware](#)

Analizar un componente de hardware específico

Sobre esta tarea

Analice un componente de hardware específico instalado en el sistema. Los pasos para ejecutar un análisis pueden variar dependiendo del componente de hardware que se seleccione.

Los siguientes pasos son aplicables para el análisis de la unidad de disco duro.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la pestaña **Solución de problemas**.
2. Haga clic en **Deseo verificar una pieza específica de hardware**.

Se mostrará la lista de los componentes de hardware disponibles en el sistema.

NOTA: Puede hacer clic en el vínculo **Actualizar la lista del hardware del sistema para actualizar la lista de los componentes de hardware que se muestran**.

3. En **Dispositivos de almacenamiento**, haga clic en **Disco duro**.
4. Seleccione el tipo de prueba y haga clic en **Ejecutar prueba**.

Resultados

- Si no se detecta ningún problema, se muestra el estado **Aprobado** y el icono .
- Si se detecta un problema y no requiere la creación de una solicitud de soporte, se muestran el estado **Fallido** y el icono .
- Si se detecta un problema y es necesario crear una solicitud de soporte, se mostrará la página de detalles del problema. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear una solicitud de soporte, consulte [Creación de una solicitud de soporte para un problema detectado por SupportAssist para Windows 10 en modo S](#).

Ejecutar un análisis rápido del hardware

Sobre esta tarea

Ejecute un análisis rápido en el sistema para detectar problemas en los componentes de hardware, por ejemplo, la unidad de disco duro, el procesador, el módulo de memoria, etc.

 **NOTA:** Si no tiene derechos de administrador en el sistema, no podrá crear una solicitud de soporte para problemas detectados durante el análisis. Para crear solicitud de soporte, debe iniciar sesión en el sistema como administrador. Para obtener instrucciones para conocer el tipo de cuenta de usuario, consulte la documentación del sistema operativo en Microsoft.com/support.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la .
2. En el mosaico **Análisis del hardware**, haga clic en **Ejecutar ahora**.

Resultados

- Si no se detecta ningún problema, se muestra la notificación correspondiente en el mosaico.
- Si se detecta un problema y es necesario crear una solicitud de soporte, se muestra la página de detalles del problema. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear una solicitud de soporte, consulte [Creación de una solicitud de soporte para un problema detectado por SupportAssist para Windows 10 en modo S](#).
- Si se detecta un problema y no es necesario crear una solicitud de soporte, el título del problema se muestra sobre los mosaicos y se muestra una notificación en el mosaico **Análisis de hardware**.

Ejecución de una prueba de estrés

Sobre esta tarea

La prueba de esfuerzo lo ayuda a detectar problemas en componentes como la tarjeta madre del sistema, las unidades ópticas, la cámara, los componentes analizados durante un escaneo rápido, etc.

 **PRECAUCIÓN:** Durante una prueba de esfuerzo, es posible que vea destellos en la pantalla y que no pueda usar el sistema.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la pestaña **Solución de problemas**.
2. Haga clic en **Deseo analizar toda mi PC**.
3. Haga clic en **Iniciar**.
Aparecerá un mensaje solicitándole que guarde sus archivos y que cierre todas las aplicaciones.
4. Después de guardar sus archivos y cerrar todas las aplicaciones, haga clic en **Aceptar** para ejecutar la prueba.
Durante la prueba, el nombre de la tarea que se está ejecutando se muestra sobre los mosaicos y el estado de progreso de la exploración se muestra en el mosaico **Análisis del hardware**.

Resultados

- Si no se detecta ningún problema, se muestra la notificación correspondiente en el mosaico.
- Si se detecta un problema y es necesario crear una solicitud de soporte, se mostrará la página de detalles del problema. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear una solicitud de soporte, consulte [Creación de una solicitud de soporte para un problema detectado por SupportAssist para Windows 10 en modo S](#).
- Si se detecta un problema y no es necesario crear una solicitud de soporte, el título del problema se muestra sobre los mosaicos y se muestra una notificación en el mosaico **Análisis de hardware**.

Notificaciones de mosaico Análisis del hardware

La siguiente tabla describe las diferentes notificaciones de estado que se muestran en el mosaico **Análisis del hardware** para problemas detectados durante un análisis rápido del hardware o una prueba de esfuerzo en el sistema.

Tabla 7. Notificaciones de mosaico Análisis del hardware

Ícono de estado	Icono del sistema	Estado	Descripción
No se muestra ningún icono.		Normal	No se han detectado problemas de hardware.
		Advertencia	Se ha detectado un problema de hardware en algún componente que no es la memoria del sistema o las unidades de disco duro.
		Crítico	Se ha detectado un problema de hardware en la memoria del sistema o las unidades de disco duro.

Creación de una solicitud de soporte con SupportAssist para Windows 10 en modo S

SupportAssist supervisa de forma proactiva el sistema por los problemas de hardware. Si se detecta un problema en el sistema, SupportAssist le permite crear una solicitud de soporte con el soporte técnico de Dell. Según el plan de servicio de su sistema, SupportAssist también puede crear automáticamente una solicitud de soporte para el problema.

NOTA: La capacidad de creación automática de solicitudes de asistencia no está disponible en sistemas con una garantía caducada.

Temas:

- [Creación de una solicitud de soporte para un problema detectado por SupportAssist para Windows 10 en modo S](#)
- [Creación manual de una solicitud de soporte técnico con SupportAssist para Windows 10 en modo S](#)
- [Página Detalles del problema](#)
- [Página Resumen del problema](#)
- [Piezas que se pueden enviar](#)

Creación de una solicitud de soporte para un problema detectado por SupportAssist para Windows 10 en modo S

Pasos

1. Realice una de las siguientes acciones:

- Abra SupportAssist y haga clic en la notificación **Solucionar ahora** que se muestra en la ventana SupportAssist.
- Haga clic en la notificación **Problema de hardware detectado** en el Centro de acción de Windows.

Se muestra la página de detalles del problema.

NOTA: En el caso de los sistemas XPS, Inspiron y Alienware en ciertas regiones con un plan de servicio vencido, se muestra un enlace para comprar el componente de hardware.

2. Haga clic en **Siguiente**.

- Si no ha aceptado los términos y condiciones de SupportAssist, se muestra un mensaje que indica que no ha aceptado los términos y condiciones de SupportAssist. Haga clic en el vínculo **Leer los términos y condiciones de SupportAssist**, acepte los términos y condiciones, haga clic en **Guardar** y vuelva a intentarlo.
- Si SupportAssist no puede conectarse a Internet, se muestra el mensaje correspondiente. Verifique su conexión a Internet y vuelva a intentarlo.
- Si no tiene privilegios de administrador en el sistema y no se crea un perfil SupportAssist, aparecerá el mensaje correspondiente. Debe iniciar sesión en el sistema como administrador, crear un perfil, y, a continuación, volver a intentarlo.
- Si tiene derechos administrativos en el sistema y no ha creado un perfil SupportAssist, se muestra la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell. Para continuar, cree un perfil de SupportAssist y haga clic en **Finalizar**.
- Si ya ha creado un perfil de SupportAssist, se mostrará la información de contacto y la dirección de envío. Si desea actualizar la información de contacto y la dirección de envío, haga clic en **Editar**, realice los cambios pertinentes y haga clic en **Finalizar**.

NOTA: Si no tiene privilegios de administrador en el sistema, no puede editar la información de contacto y la dirección de envío

3. En la página de resumen del problema, haga clic en **Listo**.

NOTA: Puede ver los detalles y hacer un seguimiento del estado de la solicitud de soporte desde la página Historial.

Se muestra la página principal.

NOTA: Después de crear una solicitud de soporte, se muestra una notificación con los detalles de la solicitud de soporte en la ventana de SupportAssist cada vez que abre SupportAssist. Si no desea ver la notificación de nuevo, puede hacer clic en no recordarme de nuevo.

Creación manual de una solicitud de soporte técnico con SupportAssist para Windows 10 en modo S

Sobre esta tarea

En función del plan de servicios del sistema, podrá crear solicitudes de soporte de forma manual para problemas que no haya detectado SupportAssist. Para obtener más información sobre las funcionalidades de SupportAssist para diferentes planes de servicio, consulte [Funcionalidades de SupportAssist para Windows 10 en modo S y planes de servicio de Dell](#).

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la pestaña **Obtener soporte**.
2. Haga clic en **Abrir una solicitud de soporte**.
 - Se muestra la página de solicitud de soporte.
 - Si ya se muestra una notificación para un problema de hardware en la página de inicio, se mostrará la página de detalles del problema. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear una solicitud de soporte, consulte [Creación de una solicitud de soporte para un problema detectado por SupportAssist para Windows 10 en modo S](#).
 - Si no tiene privilegios de administrador en el sistema y no se crea un perfil SupportAssist, aparecerá el mensaje correspondiente. Debe iniciar sesión en el sistema como administrador, crear un perfil, y, a continuación, volver a intentarlo.
3. Si se muestra la página de solicitud de soporte, realice lo siguiente:
 - a. En la lista **Seleccione una categoría**, elija la categoría de problema adecuada.
 - b. Introduzca la descripción del problema.
 - c. Haga clic en **Siguiente**.
 - Si no ha aceptado los términos y condiciones de SupportAssist, se muestra un mensaje que indica que no ha aceptado los términos y condiciones de SupportAssist. Haga clic en el vínculo **Leer los términos y condiciones de SupportAssist**, acepte los términos y condiciones, haga clic en **Guardar** y vuelva a intentarlo.
 - Si SupportAssist no puede conectarse a Internet, se muestra el mensaje correspondiente. Verifique su conexión a Internet y vuelva a intentarlo.
 - Si no ha creado un perfil de SupportAssist, se muestra la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell. Para continuar, cree un perfil de SupportAssist y haga clic en **Finalizar**.
 - Si ya ha creado un perfil de SupportAssist, se mostrará la información de contacto y la dirección de envío. Si desea actualizar la información de contacto y la dirección de envío, haga clic en **Editar**, realice los cambios pertinentes y haga clic en **Finalizar**.

NOTA: Si no tiene privilegios de administrador en el sistema, no puede editar la información de contacto y la dirección de envío
4. En la página de resumen del problema, haga clic en **Listo**.

NOTA: Puede ver los detalles y hacer un seguimiento del estado de la solicitud de soporte desde la página Historial.

Se muestra la página principal.

NOTA: Después de crear una solicitud de soporte, se muestra una notificación con los detalles de la solicitud de soporte en la ventana de SupportAssist cada vez que abre SupportAssist. Si no desea ver la notificación de nuevo, puede hacer clic en no recordarme de nuevo.

Página Detalles del problema

La siguiente tabla describe la información que se muestra en la página de detalles del problema.

Tabla 8. Página Detalles del problema

Información	Descripción
Etiqueta de servicio	El identificador único del sistema. La etiqueta de servicio es un identificador alfanumérico.
Garantía	El plan de servicios y su fecha de caducidad.
Problema	Los detalles del problema para el que se crea la solicitud de asistencia.
Solución	La solución recomendada.
Deseo recibir soporte en el sitio  NOTA: Esta opción está disponible solo para determinadas regiones y se muestra solo para los sistemas que cuentan con planes de servicios de Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport o ProSupport Plus activos.	Seleccione esta casilla de verificación si desea que un técnico de soporte de Dell visite su sitio para reemplazar la pieza.

Página Resumen del problema

La siguiente tabla describe la información que se muestra en la página de resumen del problema.

Tabla 9. Página Resumen del problema

Información	Descripción
Etiqueta de servicio	El identificador único del sistema. La etiqueta de servicio es un identificador alfanumérico.
Garantía	El plan de servicios y su fecha de caducidad.
Problema	Los detalles del problema para el que se crea la solicitud de asistencia.
Solicitud de asistencia número	El número de solicitud de asistencia del problema.

Piezas que se pueden enviar

Cuando SupportAssist detecte un problema, se le podrá enviar una pieza de repuesto de manera automática en función del plan de los servicios de Dell del sistema.

Las siguientes piezas se pueden enviar de manera automática:

- Unidad de disco duro
- Módulo de memoria
- Unidad óptica
- Teclado
- Mouse
- Batería
- Tarjeta de video

Descripción general de la solución de problemas en SupportAssist para Windows 10 en modo S

En la página **Solución de problemas**, se proporcionan vínculos para analizar un componente de hardware específico o todo el sistema en busca de problemas de hardware. Además, contiene vínculos a tutoriales en video para solucionar problemas en el sistema operativo, el hardware, el software y la conectividad a Internet del sistema.

 **NOTA:** Si se detecta un problema de hardware o se crea una solicitud de soporte para un problema de hardware, se deshabilitan los vínculos que analizan el hardware del sistema.

Descripción general del historial en SupportAssist para Windows 10 en modo S

En la página **Historial**, se muestra información acerca de las actividades y los eventos de SupportAssist que se realizaron en los últimos 90 días, en orden cronológico. Las actividades que aparecen incluyen las notificaciones mostradas, los análisis de hardware realizados y las solicitudes de soporte que se crearon mediante SupportAssist.

De manera predeterminada, se mostrará la información de los eventos realizados durante la semana actual. Puede ver los detalles para un día específico o un mes completo. Además, puede seleccionar el tipo de evento necesario en el menú **Seleccionar vista del historial** para ver el historial de un tipo particular de evento.

Obtención de soporte técnico con SupportAssist para Windows 10 en modo S

En la página **Obtener soporte**, se enumeran las opciones de soporte y ayuda disponibles para el sistema. Estas opciones varían según el plan de servicio del sistema y la región. Consulte [Funcionalidades de SupportAssist para Windows 10 en modo S y planes de servicio de Dell](#).

NOTA: Para acceder a las opciones de soporte y ayuda disponibles, el sistema debe tener una conexión a Internet activa. Si la conectividad a Internet no está disponible, solo podrá ver los números de contacto del soporte técnico de Dell para su región.

La siguiente tabla describe las funciones de soporte y ayuda que se muestran en la página **Obtener soporte**:

Tabla 10. Página Obtener soporte

Función	Descripción
Localizador de servicio de reparación	Encuentre el centro de servicios de reparación autorizado de Dell más cercano según el código postal, la ciudad o el estado.
Llámenos	Según la región, comuníquese con el soporte técnico de Dell mediante los números de contacto que se muestran.
Conexión con redes sociales	Comuníquese con el soporte técnico de Dell por medio de plataformas de redes sociales, como WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger o Line, según su región.
Enviar archivos al soporte técnico	<p>Envíe archivos al soporte técnico de Dell que describan el problema en el sistema o envíe archivos solicitados por el agente de soporte técnico.</p> <p>NOTA: El tamaño máximo del archivo que puede enviar es 4 MB.</p> <p>Para obtener información acerca del envío de archivos al soporte técnico de Dell, consulte Envío de archivos al soporte técnico de Dell. Para obtener información sobre el envío del archivo del registro de actividad del sistema al soporte técnico de Dell, consulte Envío de archivos de registro al soporte técnico de Dell.</p>
Abrir una solicitud de soporte	Cree una solicitud de soporte manualmente para un problema de hardware o software. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear una solicitud de soporte, consulte Creación manual de una solicitud de soporte técnico con SupportAssist para Windows 10 en modo S .
Manual del propietario	Vea y descargue los manuales disponibles para el sistema.
Información sobre la garantía	Vea los detalles de la garantía del sistema.
Herramientas en línea e información	Acceda a herramientas, información adicional y recursos disponibles para el sistema.
Contratos de servicio	Acceda al sitio web del plan de servicio de Dell correspondiente a su región.
Foros de asistencia de la comunidad	Acceda a cualquier tema que se trate en el foro de SupportAssist.
Servicio de reparación de hardware	Comuníquese con un experto de servicio de reparación de hardware, si es necesario.

Temas:

- Envío de archivos al soporte técnico de Dell
- Envío de archivos de registro al soporte técnico de Dell

Envío de archivos al soporte técnico de Dell

Sobre esta tarea

Envíe archivos que describan el problema en su sistema o cualquier archivo específico solicitado por el agente de soporte. El formato de los archivos que puede enviar son los siguientes:

.zip
.rar
.txt
.jpg
.jpeg
.png
.gif
.docx
.doc
.odt
.pdf
.xls
.xlsx

 **NOTA:** El tamaño máximo del archivo que puede enviar es 4 MB.

 **NOTA:** Puede enviar solo tres archivos en un día. Si tiene varios archivos, puede comprimir los archivos en el formato `.zip` y enviar el archivo `.zip`.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la pestaña **Obtener soporte**.
2. En el panel derecho, haga clic en **Cargar archivos**.
3. En la ventana emergente, haga clic en **Navegar**, seleccione el archivo necesario y haga clic en **Cargar**.

Resultados

Una vez enviado el archivo, se muestra el  y el mensaje **Archivo cargado correctamente**.

Envío de archivos de registro al soporte técnico de Dell

Sobre esta tarea

Únicamente envíe los archivos de registro de actividad del sistema al soporte técnico de Dell si el agente de soporte técnico de Dell lo solicita.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la pestaña **Obtener soporte**.
2. En el panel derecho, haga clic en **Cargar archivo de registro**.

Resultados

Una vez enviado el archivo, se muestra el  y el mensaje **Archivo cargado correctamente**.

Preguntas frecuentes

1. ¿Cómo puedo comprobar si SupportAssist está instalado en el sistema?

Para verificar si SupportAssist está instalado, ejecute los siguientes pasos:

- Haga clic en **Inicio** para abrir el menú de los programas.
- Busque y abra la página **Aplicaciones y características**.
- En la lista de programas, verifique si se encuentra **SupportAssist**.

2. ¿Cómo puedo editar mi información de contacto y envío?

Para obtener instrucciones para actualizar su información de contacto y de envío, consulte [Actualización de la información de contacto y envío](#).

3. He cancelado accidentalmente una notificación sobre un error. ¿Cómo y dónde puedo obtener la notificación de nuevo para ver los detalles del error?

Si cancela una notificación, se mostrará de nuevo después de seis horas o si se reinicia el sistema.

4. ¿Puedo cambiar la información de contacto y de envío mientras creo una solicitud de soporte técnico?

Sí, puede cambiar la información de contacto y de envío mientras crea una solicitud de soporte técnico.

5. ¿Por qué tengo que introducir mis detalles de envío para solucionar un problema relacionado con una pieza que no se envía?

Tras el análisis, si se identifica un error de hardware como la causa principal del problema, la dirección de envío se utiliza para enviarle una pieza de repuesto. Si ha introducido la dirección de envío mientras creaba un perfil de SupportAssist, esta se recupera de manera automática antes de enviar un problema.

6. ¿Cuáles son los idiomas que admite la interfaz de usuario de SupportAssist?

La interfaz del usuario de SupportAssist admite 25 idiomas. Los idiomas admitidos son: árabe, chino (simplificado), chino (tradicional), checo, danés, neerlandés, inglés, finés, francés, francés (canadiense), alemán, griego, hebreo, húngaro, italiano, japonés, coreano, noruego, polaco, portugués (brasileño), portugués (ibérico), ruso, español, sueco y turco. Para obtener instrucciones para cambiar la configuración de idioma, consulte [Configuración de cambio de idioma](#).

7. SupportAssist tarda mucho en abrirse. ¿Qué debería hacer?

Si se está tardando mucho en abrir SupportAssist, reinicie el servicio de SupportAssist con los siguientes pasos:

- Haga clic en **Inicio** para abrir el menú de los programas.
- Busque y abra la aplicación **Servicios**.
- En el panel derecho, haga clic en **Dell SupportAssist**.
- En el panel izquierdo, haga clic en **Detener** y, luego, haga clic en **Reiniciar**.

8. Experimento un problema de hardware en el sistema. ¿Por qué no lo detecta SupportAssist?

Si no se detecta un problema de hardware, asegúrese de que los servicios de SupportAssist se estén ejecutando en el sistema con los siguientes pasos:

- Haga clic en **Inicio** para abrir el menú de los programas.
- Busque y abra la aplicación **Servicios**.
- Verifique si el estado **En ejecución** se muestra para los siguientes servicios:
 - **Recolector de vault de datos de Dell**
 - **Procesador de vault de datos de Dell**
 - **API de servicio de vault de datos de Dell**
 - **Dell SupportAssist**
 - **Administrador de instalación de Dell SupportAssist**

9. Cuando paso el cursor sobre la etiqueta de Servicio o el número de modelo del sistema, se muestra el mensaje de garantía desconocida. ¿Por qué?

El mensaje **Garantía desconocida** se muestra por las siguientes razones:

- SupportAssist no está conectado a Internet.
- Si el sistema se conecta a Internet a través de un servidor proxy, asegúrese de haber configurado los ajustes de proxy en SupportAssist. Consulte [Configuración de los ajustes de Internet](#).

10. Cambié Windows 10 en modo S por Windows 10 Pro, ¿debo instalar SupportAssist de nuevo?

No, no es necesario que instale SupportAssist de nuevo. Cuando cambia Windows 10 en modo S por Windows 10 Pro, SupportAssist para Windows 10 en modo S se desinstala de forma automática y se instala la versión estándar de SupportAssist. También se guarda toda su información, como las solicitudes de soporte técnico, la información de contacto, la dirección de envío y las configuraciones.

Para obtener más información sobre el uso de la versión estándar de SupportAssist instalada en el sistema, consulte la *Guía del usuario de SupportAssist para PC del hogar*, disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.