

SupportAssist para los sistemas de clientes de negocios

User's Guide



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.

© 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.....	5
Versión de lanzamiento.....	5
Características clave.....	5
Recursos adicionales.....	5
2 Introducción a SupportAssist para los sistemas de clientes de negocios.....	6
Interfaz de usuario de SupportAssist.....	6
Configuración de cambio de idioma.....	6
Detalles del sistema.....	7
Notificaciones.....	7
Notificaciones en la ventana SupportAssist.....	7
Notificaciones de la barra de tareas o del Centro de actividades de Windows.....	8
Análisis programados.....	8
3 Análisis del hardware del sistema.....	9
Analizar un componente de hardware específico.....	9
Ejecutar un análisis rápido del hardware.....	9
Ejecución de una prueba de estrés.....	10
4 Optimización del sistema.....	11
Limpieza de archivos.....	11
Ajuste del rendimiento del sistema.....	11
Optimización de la red.....	12
Eliminación de virus y malware.....	12
Eliminación de programas potencialmente no deseados.....	13
Ejecución de todos los análisis y las optimizaciones del sistema.....	13
Notificaciones en el mosaico SupportAssist.....	14
5 Obtención de controladores y descargas.....	15
Clasificación de importancia de los controladores.....	15
Instalación de las actualizaciones de controlador.....	15
Desinstalación de las actualizaciones de controlador.....	16
Notificaciones en el mosaico Obtención de controladores y descargas.....	17
6 Problemas comunes de la solución de problemas.....	18
Solución de problemas de error de pantalla azul.....	18
7 Descripción general del historial.....	20
8 Obtención de soporte.....	21
Iniciar sesión en DellConnect.....	21
Envío de archivos al soporte técnico de Dell.....	22
Envío de archivos de registro al soporte técnico de Dell.....	22

9 Preguntas frecuentes.....23

Introducción

Dell SupportAssist para sistemas de clientes empresariales automatiza el soporte de Dell mediante la identificación proactiva y predictiva de problemas de hardware y software en el sistema. SupportAssist aborda el rendimiento del sistema y los problemas de estabilización, impide las amenazas de seguridad, monitorea y detecta las fallas de hardware y automatiza el proceso de participación con el soporte técnico de Dell. SupportAssist también le permite actualizar manualmente los controladores del sistema, analizar el hardware de su sistema y optimizar su sistema.

SupportAssist está configurado e implementado en su sistema por el administrador de TI. Puede utilizar solo las funciones activadas por su administrador de TI para su sistema. En este documento se proporciona información sobre cómo utilizar el SupportAssist instalado en su sistema por su administrador de TI.

Temas:

- [Versión de lanzamiento](#)
- [Características clave](#)
- [Recursos adicionales](#)

Versión de lanzamiento

2.0.1

Características clave

- Detección y notificación predictivas y proactivas de problemas.
- Verifique de manera manual o automática las actualizaciones de controlador disponibles para el sistema.
- Analice de manera manual o automática el hardware del sistema para identificar problemas, si los hubiera.
- Limpie archivos temporales, optimice la conectividad de red, ajuste el rendimiento del sistema y elimine virus y malware.

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

- Solucione problemas comunes del sistema mediante las instrucciones paso a paso o tutoriales en vídeo.
- Vea los detalles de todos los eventos y actividades SupportAssist que se llevaron a cabo en un día, una semana o un mes en particular.
- Póngase en contacto con el servicio de soporte técnico de asistencia remota de Dell y envíeles archivos, por ejemplo, el registro de actividad del sistema.

 **NOTA:** Puede utilizar solo las funciones activadas por su administrador de TI para su sistema.

 **NOTA:** Las funciones de SupportAssist disponibles para un sistema varían según el plan de servicio Dell del sistema.

Recursos adicionales

Además de esta guía, también puede consultar los siguientes recursos:

- Si tiene alguna pregunta sobre SupportAssist, vaya a la [Comunidad Dell SupportAssist](#).
- Para los tutoriales en video sobre las diferentes funciones de SupportAssist, consulte la [lista de reproducción](#) de SupportAssist para los sistemas de clientes de negocios en YouTube.

Introducción a SupportAssist para los sistemas de clientes de negocios

Puede acceder a la interfaz del usuario de SupportAssist solo si el administrador de TI la activó para su sistema. Además, puede utilizar solo las funciones activadas por su administrador de TI.

Temas:

- [Interfaz de usuario de SupportAssist](#)
- [Configuración de cambio de idioma](#)
- [Detalles del sistema](#)
- [Notificaciones](#)
- [Análisis programados](#)

Interfaz de usuario de SupportAssist

Haga clic en **Iniciar ahora** para ejecutar todos los análisis y las optimizaciones desde la página de inicio. Sin embargo, si hay una notificación pendiente o si SupportAssist requiere que se realice una acción, se muestra la vista de mosaicos cuando abre SupportAssist.

Una vez que los análisis y las optimizaciones se hayan completado, los siguientes detalles se muestran en la página de inicio:

- Cantidad de espacio en la unidad de disco duro recuperado
- Número de actualizaciones de controlador instaladas
- Número de virus o malware eliminados

 **NOTA:** La página de inicio muestra los detalles de los análisis y las optimizaciones que se han llevado a cabo durante los últimos 90 días.

Para ir a la vista de mosaicos, haga clic en la .

Según el plan de servicio, se muestran los siguientes mosaicos en la página principal:

- **Obtener controladores y descargas**
- **Análisis del hardware**
- **Limpiar archivos**
- **Ajustar el rendimiento**
- **Optimización de la red**
- **Quitar virus y malware**

Configuración de cambio de idioma

Acerca de 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 Abra SupportAssist.
- 2 En la esquina superior derecha de la interfaz del usuario de SupportAssist, haga clic en el icono de configuraciones y, a continuación, haga clic en **Seleccionar idioma**.

Se mostrará la lista de idiomas.

- 3 Seleccione su idioma preferido.
- 4 Haga clic en **Sí** para reiniciar SupportAssist en el idioma seleccionado.

SupportAssist se reinicia en el idioma seleccionado y un  se muestra al lado del idioma seleccionado.

Detalles del sistema

Coloque el puntero sobre el modelo del sistema o etiqueta de servicio que se muestra en la esquina superior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist para ver los detalles del sistema. La siguiente tabla describe los detalles del sistema que se muestran:

Tabla 1. 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	El identificador numérico que puede utilizarse durante la ayuda automatizada, por ejemplo, 987-674-723-2.
Memoria	La memoria RAM instalada en el sistema, por ejemplo, 16 GB como máximo.
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.

Notificaciones

De estar activado por el administrador de TI, SupportAssist mostrará las notificaciones sobre actualizaciones de controladores y optimización de software.

Notificaciones en la ventana SupportAssist

La siguiente tabla ofrece un resumen de las notificaciones que aparecen cuando se abre SupportAssist:

Tabla 2. Notificaciones en la ventana SupportAssist

Cuando se muestra la notificación	Acción
Si no ha optimizado el sistema en los últimos 14 días	- Haga clic en Ejecutar todos para ejecutar todos los análisis y las optimizaciones en el sistema. - Haga clic en Recordármelo más tarde para ver la notificación cuando vuelva a abrir la ventana SupportAssist después de 24 horas. - Haga clic en Cancelar para ocultar la notificación.

Notificaciones de la barra de tareas o del Centro de actividades de Windows

Según el tipo de sistema operativo instalado en su sistema, SupportAssist muestra las notificaciones en la barra de tareas o en el Centro de Acciones de Windows.

- En Microsoft Windows 7, 8 u 8.1, las notificaciones se muestran en la barra de tareas.
- En Microsoft Windows 10, las notificaciones se muestran en el Centro de actividades de Windows.

La siguiente tabla proporciona un resumen de los tipos de notificaciones que se muestran en la barra de tareas o en el Centro de Acciones de Windows.

Tabla 3. Notificaciones de la barra de tareas o del Centro de actividades de Windows

Cuando se muestra la notificación	Acción
Durante un análisis programado, se detecta una actualización urgente del controlador	Haga clic en la notificación para ver la página de detalles del controlador. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar las actualizaciones del controlador, consulte Instalación de las actualizaciones de controlador .
Los programas potencialmente no deseados (PUP) se detectan durante un análisis iniciado manualmente o programado.	Haga clic en la notificación para revisar y quitar los PUP detectados durante el análisis. Para obtener instrucciones sobre cómo eliminar los PUP, consulte Eliminación de programas potencialmente no deseados .
Los virus o malware se detectan durante un análisis iniciado manualmente o programado.	Haga clic en la notificación para ver los detalles de los virus o malware que fueron detectados durante el análisis.

Análisis programados

Dependiendo del intervalo establecido por el administrador de TI, SupportAssist inicia automáticamente un análisis de su sistema para detectar las actualizaciones de controlador, problemas de hardware y las optimizaciones necesarias para el sistema.

Antes del inicio del análisis, aparecerá un mensaje para confirmar si desea que SupportAssist ejecute 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. Puede posponer el análisis programado tres veces. Al posponer el análisis programado por tercera vez, SupportAssist realiza automáticamente el análisis en la siguiente fecha programada.

NOTA: SupportAssist realiza una exploración programada solo cuando el sistema está conectado a una toma de corriente eléctrica y no está en uso durante el inicio de la exploración programada.

Si se detecta una actualización urgente de controlador, un virus o malware durante el análisis, se muestra una notificación. El tipo de notificación depende del sistema operativo. Para obtener más información sobre los tipos de notificaciones que se muestran con SupportAssist, consulte [Notificaciones](#).

Si se detecta un problema de hardware durante el análisis, se creará una solicitud de soporte automáticamente.

Si está activado por su administrador de TI, SupportAssist optimizará automáticamente el sistema una vez realizado el análisis.

Análisis del hardware del sistema

La ejecución de un análisis del hardware le permite detectar los problemas de hardware en el sistema. SupportAssist analiza el hardware del sistema en función de un programa predefinido. 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 se detecta un problema durante un análisis y requiere la creación de una solicitud de asistencia, se creará una solicitud de asistencia automáticamente. Si SupportAssist no puede crear automáticamente la solicitud de asistencia, la opción **Reparar ahora** aparecerá en el mosaico **Analizar hardware**. Debe hacer clic en **Solucionar ahora** para reintentar la creación de la solicitud de asistencia.

Temas:

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

Analizar un componente de hardware específico

Acerca de esta tarea

Según las necesidades, se puede analizar un componente de hardware específico.

NOTA: Los siguientes pasos son aplicables para el análisis de la unidad de disco duro. Los pasos para ejecutar un análisis pueden variar dependiendo del componente de hardware que se seleccione.

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 que están disponibles en el sistema.

NOTA: Haga clic en **Actualizar sistema lista de hardware** para actualizar la lista.

- 3 En la sección **Dispositivos de almacenamiento**, haga clic en **Disco duro**.
- 4 Seleccione una prueba y haga clic en **Ejecutar prueba**.

Una vez que el análisis se haya completado, se mostrará alguno de los siguientes:

- Si no se detecta ningún problema, se muestra el estado **Aprobado** y un .
- Si se detecta un problema que no requiere la creación de una solicitud de soporte, se muestran el estado **Fallido** y el ícono .
- Si se detecta un problema de hardware que requiera crear una solicitud de soporte se creará una solicitud de soporte automáticamente y se mostrará la página de resumen del problema. También se envía una notificación a su administrador de TI.

Ejecutar un análisis rápido del hardware

Acerca de esta tarea

Puede ejecutar un análisis rápido en el sistema para detectar problemas en los componentes de hardware como, por ejemplo, el disco duro, el procesador, etc.

Pasos

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

Una vez que el análisis se haya completado, se mostrará alguno de los siguientes:

- Si no se detecta ningún problema, se muestra la notificación adecuada en el mosaico.
- Si se detecta un problema y es necesario crear una solicitud de soporte, se creará una solicitud de soporte automáticamente, los mosaicos de optimización se deshabilitan y se muestra la página de resumen del problema. También se envía una notificación a su administrador de TI.
- 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**. Los mosaicos de optimización se también se deshabilitan. Haga clic en **Omitir** para activar los mosaicos de optimización.

Ejecución de una prueba de estrés

Acerca de esta tarea

Una prueba de estrés le ayuda a detectar problemas en los componentes de hardware como la tarjeta madre del sistema, unidades ópticas, cámara y los componentes de hardware que se analizan durante un análisis rápido.

 **ADVERTENCIA:** 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** y luego haga clic en **Iniciar**.
SupportAssist le solicitará que guarde sus archivos y que cierre todas las aplicaciones.
- 3 Haga clic en **Aceptar** para iniciar la prueba.

Una vez finalizado el análisis, se puede observar lo siguiente:

- Si no se detecta ningún problema, se muestra la notificación adecuada en el mosaico.
- Si se detecta un problema y es necesario crear una solicitud de soporte, se creará una solicitud de soporte automáticamente, los mosaicos de optimización se deshabilitan y se muestra la página de resumen del problema. También se envía una notificación a su administrador de TI.
- 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**. Los mosaicos de optimización se también se deshabilitan. Haga clic en **Omitir** para activar los mosaicos de optimización.

Optimización del sistema

SupportAssist le ayuda a optimizar el sistema al ejecutar una serie de pruebas de diagnóstico que identifican cambios en los archivos y la configuración del sistema. Las optimizaciones de SupportAssist le ayudan a mejorar la velocidad del sistema, la disponibilidad del espacio de almacenamiento y la estabilidad del sistema a través de:

- Limpieza de archivos temporales
- Ajuste del rendimiento del sistema
- Optimización de la red
- Eliminación de virus, malware y programas potencialmente no deseados (PUP)

NOTA: Puede ejecutar solo las optimizaciones activadas por su administrador de TI para su sistema.

Temas:

- Limpieza de archivos
- Ajuste del rendimiento del sistema
- Optimización de la red
- Eliminación de virus y malware
- Ejecución de todos los análisis y las optimizaciones del sistema
- Notificaciones en el mosaico SupportAssist

Limpieza de archivos

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Acerca de esta tarea

Puede eliminar archivos redundantes, carpetas temporales y otros elementos innecesarios del sistema.

Pasos

- 1 Abra SupportAssist y haga clic en la .
- 2 En el mosaico **Limpiar archivos**, haga clic en **Ejecutar ahora**.

PRECAUCIÓN: Si cancela la optimización mientras está en progreso, no se revertirán los cambios que se hayan aplicado.

Después de que ha finalizado la optimización, se muestra la notificación correspondiente en el mosaico. La cantidad de espacio en el disco duro recuperado también se muestra en la página **Inicio** y en la página **Historial**.

NOTA: La notificación que se muestra en el mosaico cambia de manera automática según la hora en la que se llevó a cabo la optimización. Para obtener más información sobre el tipo de notificaciones que se muestran en el mosaico, consulte [Notificaciones en el mosaico SupportAssist](#).

Ajuste del rendimiento del sistema

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Acerca de esta tarea

Ajuste la configuración de alimentación, el registro y la asignación de memoria para maximizar la velocidad de procesamiento del sistema.

Pasos

- 1 Abra SupportAssist y haga clic en la .
- 2 En el mosaico **Ajustar el rendimiento**, haga clic en **Ejecutar ahora**.

 **PRECAUCIÓN:** Si cancela la optimización mientras está en progreso, no se revertirán los cambios que se hayan aplicado.

Después de que ha finalizado la optimización, se muestra la notificación correspondiente en el mosaico.

 **NOTA:** La notificación que se muestra en el mosaico cambia de manera automática según la hora en la que se llevó a cabo la optimización. Para obtener más información sobre el tipo de notificaciones que se muestran en el mosaico, consulte [Notificaciones en el mosaico SupportAssist](#).

Optimización de la red

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Acerca de esta tarea

Optimice los valores de red en el sistema para mantener una conectividad de red confiable y eficaz.

Pasos

- 1 Abra SupportAssist y haga clic en la .
- 2 En el mosaico **Optimizar la red**, haga clic en **Ejecutar ahora**.

 **PRECAUCIÓN:** Si cancela la optimización mientras está en progreso, no se revertirán los cambios que se hayan aplicado.

Después de que ha finalizado la optimización, se muestra la notificación correspondiente en el mosaico.

 **NOTA:** La notificación que se muestra en el mosaico cambia de manera automática según la hora en la que se llevó a cabo la optimización. Para obtener más información sobre el tipo de notificaciones que se muestran en el mosaico, consulte [Notificaciones en el mosaico SupportAssist](#).

Eliminación de virus y malware

Acerca de esta tarea

Aislar y quitar archivos infectados por virus y malware para mantener protegido el sistema. También, detectar y quitar programas potencialmente no deseados (PUP) instalados en el sistema, si es necesario. Para obtener instrucciones acerca de cómo eliminar PUP, consulte [Eliminación de programas potencialmente no deseados](#).

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

Pasos

- 1 Abra SupportAssist y haga clic en la .
- 2 En el mosaico **Eliminar virus y malware**, haga clic en **Ejecutar ahora**.

 **PRECAUCIÓN:** Si cancela la optimización mientras está en progreso, no se revertirán los cambios que se hayan aplicado.

Después de que ha finalizado la optimización, se muestra la notificación correspondiente en el mosaico.

 **NOTA:** La notificación que se muestra en el mosaico cambia de manera automática según la hora en la que se llevó a cabo la optimización. Para obtener más información sobre el tipo de notificaciones que se muestran en el mosaico, consulte [Notificaciones en el mosaico SupportAssist](#).

Eliminación de programas potencialmente no deseados

Acerca de esta tarea

Los programas potencialmente no deseados (PUP) son programas que se instalan de forma silenciosa en el sistema mientras se instala una aplicación. Los PUP incluyen spyware, adware, etcétera, que pueden reducir el rendimiento del sistema o mostrar anuncios no deseados. SupportAssist detecta los PUP que se encuentran en el sistema durante un análisis de malware o virus de forma automatizada o manual. Si se detectan PUP, aparece el icono del mosaico **Quitar virus y malware** en color rojo y el número de PUP que se detectaron se muestran en el mosaico. Puede revisar y eliminar estos PUP.

 **NOTA:** Si los PUP se detectan durante un análisis automatizado, se muestra una notificación adecuada. Para obtener más información sobre los tipos de notificaciones que se muestran con SupportAssist, consulte [Notificaciones](#).

Pasos

- 1 Abra SupportAssist.
- 2 En el mosaico **Quitar virus y malware**, haga clic en **Ver**.
Se muestran los detalles de los PUP.

 **NOTA:** De manera predeterminada, se seleccionan todos los PUP. Puede analizar y deseleccionar los PUP que no quiere quitar del sistema.

- 3 Si es necesario, haga clic en el vínculo **Hacer clic aquí para más detalles** para obtener más información sobre un PUP.
- 4 Haga clic en **Quitar** y luego en **Confirmar**.
Los PUP seleccionados se quitan del sistema.
- 5 Haga clic en **Aceptar**.

El número de PUP eliminados se muestra en la página **Inicio** y en la página **Historial**.

Ejecución de todos los análisis y las optimizaciones del sistema

Acerca de esta tarea

Ejecutar varios análisis uno por uno para comprobar las actualizaciones de controlador disponibles, detectar problemas de hardware e identificar optimizaciones necesarias en su sistema. Una vez finalizado un análisis, se inicia el siguiente. Vea los detalles de todos los análisis y optimizaciones en la página **Historial**.

Paso

Realice una de las siguientes acciones:

- Abra SupportAssist y haga clic en **Comenzar ahora**.
- Abra SupportAssist, haga clic en la  y, a continuación, haga clic en **Ejecutar todos**.

 **PRECAUCIÓN:** Si cancela la optimización mientras está en progreso, no se revertirán los cambios que se hayan aplicado.

Una vez que el análisis se haya completado, se mostrará alguno de los siguientes:

- Si no se detecta ningún problema y no hay actualizaciones, aparecerá el mensaje correspondiente en cada mosaico. La cantidad de espacio en la unidad de disco duro recuperada y el número de virus o malware que eliminado se muestran en la página **Inicio** y en la página **Historial**.
- Si se detectan las actualizaciones de los controladores durante el análisis, el tipo de actualización y el número de actualizaciones se notifican en el mosaico **Obtener controladores y descargas**. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar las actualizaciones del controlador, consulte [Instalación de las actualizaciones de controlador](#).
- Si se detecta un problema de hardware que requiera crear una solicitud de soporte se creará una solicitud de soporte automáticamente y se mostrará la página de resumen del problema. También se envía una notificación a su administrador de TI.
- Si se detecta un problema y no se requiere crear una solicitud de soporte, el título del problema se muestra sobre los mosaicos, se muestra una notificación en el mosaico **Análisis del hardware** y los mosaicos de optimización se deshabilitan. Haga clic en **Omitir** para activar los mosaicos de optimización.

- Si se detectan programas potencialmente no deseados (PUP), se muestra una notificación en el mosaico **Eliminar virus y malware**. Para obtener instrucciones acerca de cómo eliminar PUP, consulte [Eliminación de programas potencialmente no deseados](#).

Notificaciones en el mosaico SupportAssist

La notificación mostrada en el mosaico de SupportAssist depende de cuándo se ha realizado el último análisis u optimización. La siguiente tabla describe la notificación mostrada en el mosaico dependiendo de cuándo se realizó el último análisis.

Tabla 4. Notificaciones en los mosaicos SupportAssist

Tiempo transcurrido desde la última ejecución	Notificación
Menos de tres horas	Se mostrarán el resultado del análisis u optimización llevada a cabo y Hace un momento ; por ejemplo, PC configurada: Hace un momento
Más de tres horas, pero menos de veinticuatro horas	Se mostrarán el resultado del análisis u optimización llevada a cabo y Hoy ; por ejemplo, PC configurada: Hoy
Más de veinticuatro horas, pero menos de cuarenta y ocho horas	Se mostrarán el resultado del análisis u optimización llevada a cabo y Ayer ; por ejemplo, PC configurada: Ayer
Más de cuarenta y ocho horas	Resultado y fecha de cuándo se realizó el análisis u optimización; por ejemplo, 120 MB guardados: 16 de marzo de 2018
Menos de siete días	Se muestra en color verde.
Más de siete días, pero menos de treinta días	Se muestra en color naranja.
Más de treinta días	Se muestra en color rojo.

Obtención de controladores y descargas

Un controlador es un software que permite que el sistema operativo se comunice con los componentes de hardware en el sistema. Los componentes de hardware como tarjetas de vídeo, tarjetas de sonido o módems requieren controladores para trabajar de forma eficiente. A veces, el sistema operativo incluye controladores para el sistema, pero, en general, estos se deben descargar e instalar por separado.

El firmware es un software que está integrado en el hardware del sistema. Está programado para dar instrucciones para comunicarse con otros componentes de hardware y realizar funciones como tareas de entrada/salida básicas.

Los controladores y el firmware del sistema deben actualizarse por varios motivos, como, por ejemplo, mayor rendimiento del sistema, prevención de riesgos de seguridad o mayor compatibilidad. SupportAssist le permite actualizar los controladores y el firmware.

NOTA: En este documento, el término “controladores” se refiere a controladores y firmware.

Como parte del monitoreo rutinario del sistema, SupportAssist analiza su sistema cada 7 días para detectar las actualizaciones de controladores disponibles para el sistema. Si hay una actualización urgente disponible, se muestra una notificación. Para obtener más información sobre los tipos de notificaciones que se muestran con SupportAssist, consulte [Notificaciones](#).

Temas:

- [Clasificación de importancia de los controladores](#)
- [Instalación de las actualizaciones de controlador](#)
- [Desinstalación de las actualizaciones de controlador](#)
- [Notificaciones en el mosaico Obtención de controladores y descargas](#)

Clasificación de importancia de los controladores

SupportAssist clasifica los controladores y el firmware en función de su gravedad. Según la gravedad, los controladores se dividen en las siguientes categorías:

- **Urgente:** actualizaciones que pueden prevenir amenazas potenciales a la seguridad de su sistema.
- **Recomendado:** actualizaciones que pueden mejorar significativamente el rendimiento de su sistema.
- **Opcional:** actualizaciones que puede elegir instalar, si es necesario.

Instalación de las actualizaciones de controlador

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Acerca de esta tarea

SupportAssist analiza el sistema y sugiere de forma proactiva las actualizaciones de controladores necesarias para el sistema. Antes de instalar una actualización, SupportAssist crea automáticamente un punto de restauración. Puede utilizar el punto de restauración para desinstalar la actualización y restaurar el sistema para que vuelva a su estado anterior. En un período de tiempo determinado, SupportAssist solo puede retener tres puntos de restauración. Cuando se cree un nuevo punto de restauración, el más antiguo será eliminado.

NOTA: Si instala una versión más reciente de BIOS disponible para el sistema, no podrá desinstalar la actualización.

NOTA: De manera predeterminada, la configuración de creación de puntos de restauración estará deshabilitada en el sistema operativo Windows. Para habilitar a SupportAssist para crear un punto de restauración, debe habilitar la configuración de creación del punto de restauración en Windows.

Pasos

- 1 Abra SupportAssist y haga clic en la .
- 2 En el mosaico **Obtención de controladores y descargas**, haga clic en **Ejecutar ahora**.
 - Si existen actualizaciones disponibles para el sistema, el tipo de actualización y el número de actualizaciones disponibles se mostrarán en el mosaico **Obtener controladores y descargas**.

 **NOTA:** La notificación en el mosaico depende de la gravedad de la actualización. Para obtener más información sobre los tipos de notificaciones que se muestran en el mosaico, consulte [Notificaciones en el mosaico Obtención de controladores y descargas](#)

- Si SupportAssist no puede detectar actualizaciones disponibles para el sistema, se mostrará el mensaje correspondiente.
- 3 Haga clic en **Actualizar ahora**.
Se muestra la página de controladores.

 **NOTA:** De manera predeterminada, se seleccionan todas las actualizaciones. Puede revisar la lista y borrar las actualizaciones que no desea instalar.

- 4 Haga clic en **Instalar**.
 - Para las actualizaciones que se instalan de manera automática, el icono  y el estado **Realizado** se muestran en la columna **Estado**.
 - Si la actualización se debe instalar de forma manual, se muestra el vínculo **Instalar** en la columna **Estado** una vez finalizada la descarga. La actualización se puede instalar haciendo clic en el vínculo **Instalar**.

 **NOTA:** Es posible que tenga que reiniciar el sistema para completar la instalación de algunos controladores.

 **NOTA:** Si la descarga de una actualización está en curso, haga clic en  para cancelar la descarga. No se puede cancelar una actualización mientras la instalación está en curso.

- 5 Si una actualización requiere un reinicio, realice los siguientes pasos:
 - a Haga clic en **Reiniciar ahora** para reiniciar el sistema inmediatamente.
SupportAssist le solicitará que guarde los archivos y cierre todas las aplicaciones antes de reiniciar.
 - b Haga clic en **Reiniciar** para completar la instalación.
- 6 Haga clic en **Finalizar**.

Se muestra la página principal. La cantidad de controladores que están instalados se muestra en la página de inicio.

Desinstalación de las actualizaciones de controlador

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Acerca de esta tarea

Si tiene problemas con el sistema después de actualizar un controlador, puede desinstalar la actualización y restaurar el sistema a su estado anterior.

Pasos

- 1 Abra SupportAssist y haga clic en la pestaña **Historial**.
- 2 En la página **Historial**, haga clic en el vínculo **Restaurar sistema**.
Se muestra un mensaje que indica que el sistema volverá al estado en el que se encontraba cuando se creó el punto de restauración.
- 3 Haga clic en **Restaurar**.

El sistema se reiniciará y la actualización será desinstalada.

Notificaciones en el mosaico Obtención de controladores y descargas

La siguiente tabla describe los diferentes estados de notificaciones que se muestran en el mosaico **Obtención de controladores y descargas**:

Tabla 5. Notificaciones de mosaico Obtención de controladores y descargas

Icono de actualización	Icono de mosaico	Tipo de actualización	Descripción
No se muestra ningún icono. Se muestra el mensaje Ninguno disponible.		Actualización opcional o no disponible	No hay actualizaciones o una actualización opcional disponible.
		Recomendado	Solamente se encuentran disponibles los tipos de actualizaciones recomendados.
		Urgente	Solamente se encuentran disponibles los tipos de actualizaciones múltiples o urgentes.

Problemas comunes de la solución de problemas

La página de **Solución de problemas** ofrece instrucciones paso a paso para ayudarlo a resolver problemas comunes por su cuenta sin la ayuda del soporte técnico de Dell. En la página **Solución de problemas**, también puede acceder a los cursos en video para ver problemas comunes de hardware, software y sistema operativo.

NOTA: Dependiendo de las preferencias seleccionadas por el administrador de TI, puede acceder a los enlaces que se hayan habilitado en la página **Solución de problemas**.

Si se detecta un problema de hardware durante un análisis o se crea una solicitud de soporte para un problema de hardware, se muestran los siguientes vínculos en la página **Solución de problemas**.

- **Deseo verificar una pieza específica de hardware**
- **Deseo analizar toda mi PC**
- **Mi PC ha dejado de responder o se reinició de forma inesperada (Creo que fue un error de “pantalla azul”)**

Si inició sesión en el sistema sin privilegios de administrador, solo puede utilizar los siguientes enlaces y los enlaces de la sección **Videos explicativos**:

- **Deseo verificar una pieza específica de hardware**
- **Deseo analizar toda mi PC**

Solución de problemas de error de pantalla azul

A veces, el sistema se reinicia automáticamente o deja de responder y muestra una pantalla azul. Esto se conoce como el error de pantalla azul. Aparece un error de pantalla azul cuando se dañan algunos datos importantes en el sistema, se detecta una falla de hardware, o se detecta un problema en el sistema y el sistema debe reiniciarse de manera inmediata.

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Acerca de esta tarea

Solucione un error de pantalla azul mediante la ejecución del análisis y la optimización de SupportAssist.

Pasos

- 1 Abra SupportAssist.
- 2 Haga clic en la pestaña **Solución de problemas** y haga clic en **Mi PC no responde o se reinició de forma inesperada. (Tengo un error de pantalla azul)**.
- 3 Haga clic en **Solucionar ahora**.

Se abre la página de inicio y se inicia un sistema. Una vez que el análisis se haya completado, se mostrará alguno de los siguientes:

- Si no se detecta ningún problema y no hay actualizaciones, aparecerá el mensaje correspondiente en cada mosaico. La cantidad de espacio en la unidad de disco duro recuperado y el número de virus o malware eliminado se muestran en la página de inicio.
- Si se detectan las actualizaciones de los controladores durante el análisis, el tipo de actualización y el número de actualizaciones disponibles se mostrarán en el mosaico **Obtener controladores y descargas**. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar las actualizaciones del controlador, consulte [Instalación de las actualizaciones de controlador](#).
- Si se detecta un problema de hardware que requiera crear una solicitud de soporte, se creará una solicitud de soporte automáticamente y se mostrará la página de resumen del problema.
- Si se detecta un problema que no requiere 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** luego de que todos los análisis están completos.

NOTA: El tipo de notificación depende de la gravedad del problema de hardware. Para obtener más información sobre los tipos de notificaciones que se muestran con SupportAssist, consulte [Notificaciones](#). Haga clic en **Omitir para ocultar la notificación**.

- Si se detectan programas potencialmente no deseados (PUP), se muestra una notificación en el mosaico **Eliminar virus y malware**. Para obtener instrucciones acerca de cómo eliminar PUP, consulte [Eliminación de programas potencialmente no deseados](#).

Descripción general del historial

La página **Historial** proporciona los detalles de las actividades de SupportAssist que se realizaron en el sistema en un orden cronológico. Las actividades que se muestran incluyen optimizaciones de software, tareas de solución de problemas, actualizaciones de controladores, escaneos de hardware, entre otras.

En la lista **Seleccionar vista de historial**, seleccione un tipo de actividad para ver los detalles de dicho tipo de actividad.

De manera predeterminada, se mostrarán las actividades que se han realizado durante la semana actual. Haga clic en **Día** o **Mes** para ver los eventos que se llevaron a cabo en un día específico o durante el mes. Se muestra por encima de la cronología un resumen del número de actualizaciones de controladores instaladas, la cantidad de espacio en la unidad de disco duro recuperado y virus o malware detectados.

 **NOTA:** La página Historial muestra los detalles de las actividades y eventos realizados durante los últimos 90 días.

Si tiene problemas con el sistema después de actualizar un controlador, haga clic en el vínculo **Restaurar sistema** para desinstalar la actualización y hacer que el sistema vuelva a su estado anterior. Para obtener instrucciones acerca de cómo desinstalar las actualizaciones del controlador, consulte [Desinstalación de las actualizaciones de controlador](#).

Obtención de soporte

La página **Obtener soporte** le permite acceder a las opciones de soporte y ayuda disponibles para el sistema. Las opciones de soporte y ayuda que pueden ser accedidas varían en función del plan de servicio del sistema y la región. Si hay una conexión a Internet disponible, los números de contacto del soporte técnico de Dell para su región se mostrarán.

NOTA: La página **Obtener soporte** se muestra solo si cuenta con privilegios de administrador en el sistema.

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

Tabla 6. Página Obtener soporte

Función	Descripción
Iniciar sesión en DellConnect	Permita que un agente de soporte técnico acceda al sistema de forma remota para solucionar un problema. Para obtener información sobre DellConnect, consulte Iniciar sesión en DellConnect .
Enviar archivos al soporte técnico	Envíe archivos al soporte técnico de Dell que describan un problema en el sistema, o enviar archivos solicitados por un agente de soporte técnico. NOTA: El tamaño máximo del archivo que puede enviar es 4 MB. Para obtener instrucciones acerca de cómo enviar archivos, consulte Envío de archivos de registro al soporte técnico de Dell .
Cargar archivo de registro	Si se lo solicita el agente de soporte técnico, envíe el archivo de registro de actividad del sistema al soporte técnico de Dell. Para obtener instrucciones acerca de cómo enviar archivos de registro, consulte Envío de archivos de registro al soporte técnico de Dell .
Owner's Manual	Vea y descargue los manuales disponibles para el sistema.
Información sobre la garantía	Vea los detalles de la garantía del sistema.
Foros de asistencia de la comunidad	Acceda a cualquier tema que se trata en el foro de SupportAssist.

Temas:

- [Iniciar sesión en DellConnect](#)
- [Envío de archivos al soporte técnico de Dell](#)
- [Envío de archivos de registro al soporte técnico de Dell](#)

Iniciar sesión en DellConnect

Prerrequisitos

- Debe tener privilegios de administrador en el sistema.
- Asegúrese de que el agente del soporte técnico de Dell haya iniciado una sesión de DellConnect.

Acerca de esta tarea

En algunas circunstancias, el agente del soporte técnico tiene que acceder de forma remota al sistema para solucionar el problema. En ese caso, permita que el agente del soporte técnico acceda de forma remota al sistema mediante **DellConnect**.

 **NOTA:** Inicie una sesión de DellConnect luego de que el agente del soporte técnico lo habilite. Si intenta iniciar DellConnect antes de que el agente del soporte técnico lo habilite, aparecerá un mensaje de error.

Pasos

- 1 Abra SupportAssist y haga clic en la pestaña **Obtener soporte**.
- 2 En la sección **Iniciar sesión de DellConnect**, haga clic en **Iniciar sesión**.
Se muestra la página de **Términos y condiciones de DellConnect**.
- 3 Seleccione **Acepto los términos y condiciones** y haga clic en **Finalizar**.

Se inició sesión en DellConnect.

Envío de archivos al soporte técnico de Dell

Acerca de esta tarea

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

- ZIP
- RAR
- TXT
- 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, comprima y envíe los archivos como un 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 Haga clic en **Navegar**, seleccione el archivo necesario y luego haga clic en **Cargar**.

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

Envío de archivos de registro al soporte técnico de Dell

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

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

Preguntas frecuentes

1 ¿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, alemán, griego, hebreo, húngaro, italiano, japonés, coreano, noruego, polaco, portugués (brasileño), portugués, ruso, español, sueco y turco. Para obtener instrucciones sobre cómo cambiar la configuración de idioma, consulte [Configuración de cambio de idioma](#).

2 ¿Dónde puedo comprobar los detalles de las optimizaciones que se han realizado durante una optimización programada o iniciada de forma manual?

SupportAssist conserva los detalles de todos los eventos y las actividades del sistema que se han realizado durante los últimos 90 días. Es posible ver los detalles de un mes, una semana o un día específico en la página **Historial**.

3 ¿Por qué SupportAssist tarda más tiempo en realizar las optimizaciones que la duración que se especifica en los mosaicos?

El tiempo que se muestra en el mosaico de optimización del sistema es solo una estimación basada en la configuración del sistema. El tiempo real necesario para realizar las optimizaciones puede variar con respecto al tiempo estimado.

4 Cuando ejecuto un análisis de hardware, el resultado del análisis se muestra como Configurado erróneamente en la página Historial. Sin embargo, no aparece ninguna notificación en el mosaico Analizar hardware. ¿Por qué?

Si SupportAssist no pudo escanear un componente durante el análisis de hardware, se muestra el estado de **Configurado erróneamente**. Por lo tanto, ninguna notificación se muestra en el mosaico **Analizar hardware**. SupportAssist analiza el componente nuevamente durante la próxima exploración iniciada manualmente o automatizada.

5 Puedo ver la interfaz de usuario de SupportAssist. Sin embargo, los mosaicos Limpiar archivos y Optimizar red están deshabilitados. ¿Por qué?

El SupportAssist instalado en su sistema es administrado por su administrador de TI. Ciertas funciones pueden quedar deshabilitadas por el administrador de TI, por lo que los mosaicos podrían estar desactivados.

6 Cuando intento abrir SupportAssist desde el menú de programas, se muestra un mensaje para ponerse en contacto con mi administrador de TI. ¿Por qué?

El SupportAssist instalado en su sistema es administrado por su administrador de TI. Puede ver la interfaz de usuario de SupportAssist solo si se fue activada por el administrador de TI para su sistema.