

Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist, versión 1.0

Guía del usuario

Notas, precauciones y advertencias

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

 **PRECAUCIÓN: CAUTION** indica la posibilidad de daños en el hardware o la pérdida de datos y le informa cómo evitar el problema.

 **AVISO: WARNING** indica la posibilidad de daños en la propiedad, lesiones personales o la muerte.

Tabla de contenido

Tablas.....	5
Capítulo 1: Acerca de OpenManage Enterprise SupportAssist.....	6
Funcionamiento de SupportAssist.....	6
Información del dispositivo recolectada por SupportAssist.....	7
Capítulo 2: Funcionalidades de OpenManage Enterprise SupportAssist disponibles con contratos de servicio de Dell.....	8
Capítulo 3: Matriz de soporte de OpenManage Enterprise SupportAssist.....	10
Capítulo 4: Privilegios de usuario basados en roles para OpenManage Enterprise SupportAssist.....	11
Capítulo 5: Instalar OpenManage Enterprise SupportAssist.....	12
Capítulo 6: Introducción a OpenManage Enterprise SupportAssist.....	14
Registrar OpenManage Enterprise SupportAssist.....	14
Capítulo 7: Estado del sitio.....	16
Ejecutar la prueba de conectividad.....	16
Capítulo 8: Agrupar dispositivos para la administración y el monitoreo eficaces.....	18
Grupos de dispositivos predefinidos.....	18
Visualización de grupos de dispositivos.....	19
Creación de un grupo de dispositivos.....	19
Visualización y actualización de la información del grupo de dispositivos.....	20
Eliminación de un grupo de dispositivos.....	21
Capítulo 9: Casos de OpenManage Enterprise SupportAssist.....	22
Visualización de casos.....	22
Solicitud para suspender las actividades de casos durante 24 horas.....	24
Solicitud para reanudar las actividades de soporte.....	24
Solicitud para cerrar un caso de soporte.....	24
Ver casos de soporte para un dispositivo específico.....	25
Capítulo 10: Recopilaciones de dispositivos de OpenManage Enterprise SupportAssist.....	26
Ver recopilaciones.....	26
Uso de SupportAssist para recopilar y enviar información del sistema.....	27
Recopilar manualmente la información de dispositivos desde un dispositivo.....	27
Recopilar manualmente la información del sistema de un grupo de dispositivos.....	28
Cargar una recopilación desde un sitio desconectado.....	28
Descargar y ver varias recopilaciones de dispositivos.....	29
Descargar y ver la recopilación de un dispositivo específico.....	29
Configuración de los ajustes de recopilación en OpenManage Enterprise SupportAssist.....	30

Requisitos previos para la recopilación de información del sistema.....	30
Habilitar y deshabilitar la recopilación automática de información del sistema en la creación de un caso de soporte.....	30
Habilitar o deshabilitar la validación periódica del inventario de dispositivos.....	31
Habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema.....	31
Habilitar o deshabilitar la recopilación de información de identidad.....	31
Filtrar componentes de recopilaciones de dispositivos.....	32
Capítulo 11: Configuración de los ajustes de OpenManage Enterprise SupportAssist.....	33
Configurar los ajustes del servidor proxy.....	33
Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist.....	34
Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de grupo de SupportAssist.....	34
Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo de SupportAssist.....	35
Preferencias de recopilación.....	35
Detalles de contacto.....	35
Configurar la información de contacto.....	35
Configurar los detalles de envío.....	36
Programar la recopilación y la validación del inventario.....	37
Configurar los ajustes de notificación de correo electrónico.....	37
Tipos de notificaciones por correo electrónico.....	37
Capítulo 12: Información del producto OpenManage SupportAssist Enterprise.....	39
Capítulo 13: Desactivar OpenManage Enterprise SupportAssist.....	40
Capítulo 14: Desinstalar OpenManage Enterprise SupportAssist.....	41
Capítulo 15: Reglas para la migración y restauración de un dispositivo OpenManage Enterprise (con el plugin SupportAssist).....	42
Capítulo 16: Modo de mantenimiento de SupportAssist.....	43
Modo de mantenimiento a nivel global de SupportAssist.....	43
Modo de mantenimiento a nivel de grupo de SupportAssist.....	43
Modo de mantenimiento a nivel del dispositivo de SupportAssist.....	43
Capítulo 17: Políticas de alertas en OpenManage Enterprise SupportAssist.....	45
¿Qué fallas de hardware monitorea SupportAssist?.....	45
¿Qué sucede cuando SupportAssist detecta un problema de hardware?.....	45
¿Cómo y dónde me notifica OpenManage Enterprise SupportAssist acerca de las alertas de dispositivos?.....	46
¿Cuál es el tiempo de respuesta para resolver mi caso de OpenManage Enterprise SupportAssist?.....	46
¿Qué alertas abren casos de soporte predictivo antes de que se produzcan fallas de hardware?.....	46
¿Qué sucede si necesito ayuda para implementar la instalación de OpenManage Enterprise SupportAssist?.....	46
Umbral de alertas.....	46
Políticas de primera instancia.....	47
Políticas de instancia repetida.....	47
Capítulo 18: Acceso a contenido de soporte desde el sitio de soporte de Dell EMC.....	48

1	Funcionalidades de OpenManage Enterprise SupportAssist disponibles con contratos de servicio de Dell.....	8
2	Privilegios de usuario basados en roles para OpenManage Enterprise SupportAssist.....	11
3	Tipos de notificaciones por correo electrónico.....	38

Acerca de OpenManage Enterprise SupportAssist

Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist es un complemento de la consola de Dell EMC OpenManage Enterprise que permite el monitoreo proactivo y predictivo, y la administración de soporte de los dispositivos con licencia ProSupport y ProSupport Plus. OpenManage Enterprise con SupportAssist ofrece una solución única y unificada para la administración completa del ciclo de vida del dispositivo y la experiencia de soporte proactivo y predictivo. SupportAssist mejora la eficiencia del centro de datos, ya que permite al administrador gestionar sin inconvenientes los incidentes de fallas de hardware, reducir el tiempo empleado por el soporte técnico de Dell EMC y mejorar la respuesta y el tiempo de inactividad cuando se resuelven los problemas de hardware.

Los beneficios fundamentales de SupportAssist son:

- Monitorea los dispositivos, detecta de forma proactiva los problemas de hardware y acelera la resolución mediante la creación automática de casos de soporte técnico a Dell EMC.
- Le permite proporcionar sus contactos de soporte y envío (principal, secundario y de grupo) a Dell EMC.
- Mejora de la productividad mediante el reemplazo de operaciones rutinarias manuales con el soporte automatizado.
- Proporciona detección predictiva de problemas mediante el uso de las recopilaciones periódicas de telemetría de hardware, que le permite tomar medidas preventivas para evitar la pérdida de datos en el futuro.
- Agiliza el proceso de envío.

Cuando se detecta un problema, SupportAssist recopila y carga la información del sistema necesaria para solucionar un problema. La información del sistema recolectada ayuda a soporte técnico a proporcionarle una asistencia mejorada, personalizada y eficaz. SupportAssist también proporciona soporte predictivo y generación de informes mediante las recopilaciones periódicas de telemetría de hardware. Las recopilaciones periódicas permiten que Dell EMC realice análisis avanzados, prediga fallas futuras e informe sobre el tiempo adecuado para respaldar y resolver fallas con anticipación.

Temas:

- [Funcionamiento de SupportAssist](#)
- [Información del dispositivo recolectada por SupportAssist](#)

Funcionamiento de SupportAssist

SupportAssist recibe una alerta cada vez que se produce un evento de hardware en un dispositivo. La alerta se filtra mediante diversas políticas para determinar si califica para la creación de un caso de soporte o para la actualización de un caso de soporte existente. Todas las alertas que cumplen con los requisitos se envían de manera segura al back-end, a fin de crear un caso de soporte o actualizar un caso de soporte existente. Una vez que se crea o actualiza el caso de soporte, SupportAssist recolecta la información del dispositivo y la envía al back-end de Dell EMC. Además, algunos de los dispositivos envían la información directamente al back-end cuando se genera una alerta. El equipo de soporte técnico de Dell EMC utiliza la información del sistema para solucionar el problema y proporcionar una solución adecuada. Para obtener más información sobre cómo SupportAssist procesa las alertas y crea automáticamente casos de soporte, consulte [Políticas de alertas en OpenManage Enterprise SupportAssist](#) en la página 45.

- NOTA:** Para experimentar las funcionalidades de creación automática de casos y recopilación de información del sistema de SupportAssist, debe completar el proceso de registro.
- NOTA:** SupportAssist no crea un caso de soporte para cada alerta recibida de un dispositivo monitoreado. Un caso de soporte se crea solo para un dispositivo que tiene un contrato de servicio activo y si el tipo de alerta y la cantidad de alertas recibidas del dispositivo coincide con los criterios predefinidos para la creación de casos de soporte.
- NOTA:** SupportAssist envía notificaciones automáticas por correo electrónico sobre el registro, los casos de soporte, el estado de conectividad de la red, etc.

Información del dispositivo recolectada por SupportAssist

SupportAssist supervisa continuamente la información de configuración y uso de los dispositivos de hardware y software administrados mediante SupportAssist. Aunque Dell EMC no anticipa acceder a información personal, ni recopilarla, tal como archivos personales, historial de exploración web o cookies, en conexión con este programa, cualquier información personal del sistema que se recopile o visualice involuntariamente se tratará de acuerdo con la Política de privacidad de Dell disponible para su revisión en <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy>

La información cifrada en el registro de información recopilada del sistema contiene las siguientes categorías de datos:

- Inventario de hardware y software: dispositivos instalados, procesadores, memoria, dispositivos de red, uso y etiqueta de servicio
- Configuración de software para servidores: sistema operativo y aplicaciones instaladas
- Información de configuración: interfaces, VLAN, puente de centros de datos (DCB), árbol de expansión y apilamiento
- Información de identidad: nombre del sistema, nombre de dominio y dirección IP
- Datos del evento: registros de eventos de Windows, volcado de núcleo y registros de depuración

De forma predeterminada, SupportAssist recopila información del sistema de todos los dispositivos, independientemente del contrato de servicio de los dispositivos, y envía la información de los dispositivos de forma segura al back-end. La información del dispositivo se recopila de un dispositivo a la vez según el día y la hora de inicio de la recopilación predefinidos especificados en la página **Programar tareas**. Para iniciar la recopilación otro día, consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema](#) en la página 31.

i **NOTA:** Si la política de seguridad de la empresa restringe el envío de algunos de los datos del sistema recopilados fuera de la red de la empresa, puede configurar SupportAssist para excluir la recopilación de cierta información del sistema de sus dispositivos. Para obtener información sobre cómo excluir la recopilación de determinada información del sistema, consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación de información de identidad](#) en la página 31.

Funcionalidades de OpenManage Enterprise SupportAssist disponibles con contratos de servicio de Dell

En la siguiente tabla, se proporciona una comparación de las funcionalidades de OpenManage Enterprise SupportAssist disponibles con contratos de servicio de ProSupport y ProSupport Plus.

Tabla 1. Funcionalidades de OpenManage Enterprise SupportAssist disponibles con contratos de servicio de Dell

Funcionalidades de OpenManage Enterprise SupportAssist	Descripción	Hardware básico	ProSupport	ProSupport Plus
Detección proactiva de errores de hardware	SupportAssist recibe alertas para eventos de hardware que se producen en dispositivos supervisados y determina de forma proactiva si las alertas indican un error de hardware.	Compatible	Compatible	Compatible
Detección predictiva de fallas de hardware	El análisis inteligente de datos recopilados a partir de un dispositivo supervisado se utiliza para predecir errores de hardware que puedan producirse en el futuro.	No compatible	No compatible	Compatible
Recopilación automática de datos	Los datos necesarios para solucionar un error de hardware se recopilan automáticamente desde el dispositivo supervisado y se envían de forma segura a Dell.	Compatible	Compatible	Compatible
Creación automatizada de casos de soporte	Cuando se detecta un error de hardware, ya sea de manera proactiva o predictiva, se crea automáticamente una solicitud de servicio a través del servicio de asistencia técnica de Dell.	No compatible	Compatible	Compatible
Notificación automatizada por correo electrónico	Se envía automáticamente una notificación por correo electrónico sobre el problema o el caso de soporte a los contactos de SupportAssist principales	No compatible	Compatible	Compatible

Tabla 1. Funcionalidades de OpenManage Enterprise SupportAssist disponibles con contratos de servicio de Dell (continuación)

Funcionalidades de OpenManage Enterprise SupportAssist	Descripción	Hardware básico	ProSupport	ProSupport Plus
	y secundarios de su empresa.			
Respuesta proactiva con el servicio de asistencia técnica de Dell	Un agente de asistencia técnica de Dell se pone en contacto con usted de manera proactiva para hablar sobre el caso de asistencia y le ayuda a resolver el problema.	No compatible	Compatible	Compatible
Despacho acelerado de partes	Después de la verificación de la información recolectada del sistema, si el agente de soporte técnico de Dell determina que una pieza se debe reemplazar para resolver el problema, se le enviará una pieza de reemplazo en función de las preferencias de envío que configuró en SupportAssist.	No compatible	Compatible	Compatible

Matriz de soporte de OpenManage Enterprise SupportAssist

Para obtener la lista completa de dispositivos, hipervisores, y sistemas operativos compatibles, consulte la *Matriz de soporte de Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist*, disponible en la página de [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) en el sitio de soporte.

Privilegios de usuario basados en roles para OpenManage Enterprise SupportAssist

Asignar roles a cada usuario le permite aplicar el control de acceso basado en roles (RBAC) y restringir el acceso de los usuarios a las funciones de monitoreo de dispositivos de SupportAssist. En la tabla siguiente, se proporciona una lista de diferentes roles de usuario y sus permisos.

Tabla 2. Privilegios de usuario basados en roles para OpenManage Enterprise SupportAssist

Características	Administrador	Administrador de dispositivos	Observador
Registro	Sí	Sí	No
Editar configuraciones	Sí	Sí	No
Ver configuraciones	Sí	Sí	Sí
Iniciar recopilación	Sí	Sí	No
Cargar recopilación	Sí	Sí	No
Descargar recopilación	Sí	Sí	No
Crear o editar grupo	Sí	No	No
View Group (Ver grupo)	Sí	Sí	Sí
Modo de mantenimiento	Sí	Sí	No
Visualización de casos	Sí	Sí	Sí
Acciones del caso	Sí	Sí	No

Instalar OpenManage Enterprise SupportAssist

Requisitos previos

- Mientras implementa el plugin OpenManage Enterprise SupportAssist en OpenManage Enterprise, el cual es la solución recomendada para el monitoreo proactivo y predictivo, asegúrese de lo siguiente:
 - Si la aplicación independiente SupportAssist Enterprise (SAE), versión 2.0.50 o inferior, está implementada en el centro de datos, elimine el adaptador OpenManage Enterprise de la aplicación SAE para evitar la duplicación de funciones de administración y facilidad de reparación.
 - Si se implementó un dispositivo virtual independiente SAE 4.x en el centro de datos, elimine el adaptador OpenManage Enterprise del dispositivo virtual SAE para evitar la duplicación de funciones de administración y facilidad de reparación.

Sin embargo, si implementó la aplicación SAE 2.0.60 y versiones posteriores, la aplicación SAE independiente garantiza que no haya funciones de duplicadas administración y facilidad de reparación, incluso si el plugin OpenManage Enterprise SupportAssist y la aplicación SAE 2.0.60 coexisten en el mismo espacio. En este caso, el plugin OpenManage Enterprise SupportAssist tiene prioridad en el procesamiento de alertas y la creación de casos.

- Asegurarse de que se cumplan los requisitos mínimos para instalar y utilizar OpenManage Enterprise SupportAssist. Para obtener la lista de hardware, redes y puertos, y los requisitos del sistema operativo, consulte la *Matriz de soporte de Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist*, disponible en la página de [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) en el sitio de soporte.
- Puede descargar e instalar OpenManage Enterprise SupportAssist Plugin desde `dell.com` (en línea) o desde un paquete ya descargado en un recurso compartido de red (fuera de línea). Puede configurar este ajuste en OpenManage Enterprise (**Configuración de la aplicación > Consola y plug-ins > Configuración de actualización**). Para obtener más información sobre cómo configurar los ajustes de actualización, consulte la *Guía del usuario de Dell EMC OpenManage Enterprise*.
 - Para instalar OpenManage Enterprise SupportAssist empresarial desde `dell.com`, debe asegurarse de que el dispositivo OpenManage Enterprise pueda acceder a downloads.dell.com.
 - Para instalar OpenManage Enterprise SupportAssist desde un recurso compartido de red local, debe descargar manualmente el paquete en el recurso compartido de red y actualizar la ubicación en la página **Configuración de actualización** de OpenManage Enterprise.
- Si OpenManage Enterprise utiliza OpenID Connect (OIDC) para la autorización basada en token de OAuth, asegúrese de lo siguiente:
 - El servidor DNS configurado en OpenManage Enterprise puede resolver el back-end del proveedor de OIDC y los Servicios remotos seguros (SRS) de Dell EMC.
 - El back-end del proveedor de OIDC y los Servicios remotos seguros (SRS) de Dell EMC están en el mismo dominio de DNS.

Pasos

1. Inicie Dell EMC OpenManage Enterprise.
2. En el menú **Configuración de la aplicación**, seleccione **Consola y plug-ins**.
Se muestra la página **Consola y plug-ins**.
3. En la página **Consola y plug-ins**, en la sección **SupportAssist**, haga clic en **Instalar**.
Se muestra la ventana **Instalar plug-in**.
4. En la lista **Versiones disponibles**, seleccione la versión de OpenManage Enterprise SupportAssist y haga clic en **Descargar plug-in**.
Una vez que se descarga correctamente OpenManage Enterprise SupportAssist, el estado que aparece en la parte superior de la sección **SupportAssist** cambia de **Disponible** a **Descargado**.
5. Para instalar OpenManage Enterprise SupportAssist, haga clic en **Instalar**.
Se muestra la ventana **Instalar plug-in**.
6. En la ventana **Instalar plug-in**, revise y asegúrese de cumplir con la lista de requisitos que se mencionan en la sección **Requisito** y haga clic en **Instalar plug-in**.
La operación de instalación valida los requisitos previos para instalar SupportAssist. Si no se cumplen los requisitos previos de instalación, se muestra el mensaje de error correspondiente.
7. En la ventana **Confirmación**, seleccione la opción **Acepto que he capturado una instantánea del dispositivo OpenManage Enterprise antes de realizar una acción de plugin** y, a continuación, haga clic en **Confirmar instalación**.
Aparece el estado de la operación de instalación. Una vez que se instala correctamente SupportAssist, el estado que aparece en la parte superior de la sección **SupportAssist** cambia de **Disponible** a **Instalado**.

Siguientes pasos

Registre OpenManage Enterprise SupportAssist para monitorear los problemas de hardware de los dispositivos y recolectar automáticamente la información de estos. Consulte [Registrar OpenManage Enterprise SupportAssist](#) en la página 14.

Introducción a OpenManage Enterprise SupportAssist

Registre OpenManage Enterprise SupportAssist para monitorear los problemas de hardware de los dispositivos y recolectar automáticamente la información de estos.

Temas:

- [Registrar OpenManage Enterprise SupportAssist](#)

Registrar OpenManage Enterprise SupportAssist

Sobre esta tarea


Cuando accede a OpenManage Enterprise SupportAssist por primera vez, aparece un mensaje de anuncio que indica que no ha registrado SupportAssist. Debe registrar SupportAssist para monitorear los problemas de hardware de los dispositivos y recolectar automáticamente la información de estos. Para registrar SupportAssist:

Pasos

1. En el mensaje de anuncio, haga clic en el enlace **Registrar ahora**.
2. Haga clic en **Agregar proxy**, ingrese la siguiente información y, a continuación, haga clic en **Aplicar**.
La página **Agregar proxy** solo se muestra cuando SupportAssist no puede establecer una conexión de red con Dell EMC.
 - a. Para usar el proxy HTTP, seleccione **Activar ajustes de proxy HTTP**.
 - b. Ingrese el nombre de host o la dirección IP, y el número de puerto para el servidor proxy.
 - c. Si el servidor proxy requiere autenticación, seleccione **Requiere autenticación de proxy**.
 - d. Ingrese el nombre de usuario y la contraseña para el servidor proxy.
3. En la página **AVISO DE TELEMETRÍA DE INFRAESTRUCTURA**, lea el aviso de telemetría y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
4. En la página **Conectividad**, ingrese la clave de acceso y el PIN, y haga clic en **Siguiente**. Si no tiene la clave de acceso y el PIN, realice una de las siguientes acciones:
 - En la página **Conectividad** (en el Asistente de registro de plugins de SupportAssist), haga clic en **Generar clave de acceso**.
 - Vaya a la página del sitio de soporte de [OpenManage Enterprise SupportAssist](#). En la pestaña **Descripción general**, en **Enlaces rápidos**, haga clic en **Generar clave de acceso**.

NOTA: La clave de acceso que se genera mediante los enlaces proporcionados para otros productos SupportAssist no se puede usar para el plugin SupportAssist.
5. En la página **Detalles de contacto**, ingrese la información de contacto principal y haga clic en **Siguiente**.

NOTA: Después de registrar SupportAssist, puede actualizar la información de contacto principal y proporcionar un contacto secundario desde la página **Configuración > Detalles de contacto**. Si el contacto principal no está disponible, Dell EMC se comunicará con su empresa a través del contacto secundario. Si tanto el contacto principal como el secundario están configurados con una dirección de correo electrónico válida, ambos recibirán correos electrónicos.
6. De manera opcional, en la página **Envío rápido (opcional)**, realice lo siguiente y haga clic en **Siguiente**.
 - Si desea que Dell EMC envíe automáticamente las partes de reemplazo para los servidores, seleccione **Deseo que Dell EMC agilice el envío de las partes de reemplazo**.
 - Si desea que un técnico en el sitio reemplace el componente de hardware enviado, seleccione **Deseo que un técnico reemplace los componentes en el sitio si el servicio se incluye en el plan de servicio**.
7. De manera opcional, en la página **Detalles de envío**, ingrese la información de contacto de envío principal y secundario, y la dirección de envío, y haga clic en **Siguiente**.

 **NOTA:** Si la información de contacto de envío principal es la misma que aparece en los detalles del contacto, haga clic en **Copiar detalles del contacto**.

8. De manera opcional, si desea ver la información de activos y administrar las alertas de SupportAssist y los envíos de piezas mediante TechDirect, inicie sesión en TechDirect con la cuenta de administrador de su empresa e ingrese la contraseña de un solo uso (OTP). Para iniciar sesión en TechDirect, en la página **Integración de TechDirect (opcional)**, haga clic en **Iniciar TechDirect**.
9. Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Resumen**.
10. Haga clic en **Finalizar**.
Se muestra la página **Estado del sitio**.

Estado del sitio

La página **Estado del sitio** le permite identificar y priorizar los problemas más importantes del sitio.

Puede ver lo siguiente en la página **Estado del sitio**.

- El número de dispositivos en los siguientes estados:
 - **Dispositivos administrados:** muestra la cantidad de dispositivos monitoreados. Haga clic para ver el número de dispositivos monitoreados según el tipo de dispositivo.
 - ⓘ **NOTA:** La pestaña **Dispositivos administrados** está seleccionada de manera predeterminada.
 - ⓘ **NOTA:** La versión de OpenManage Enterprise SupportAssist solo admite dispositivos IPv4.
 - **Dispositivos de almacenamiento provisional:** muestra el número de dispositivos que se detectaron parcialmente mientras intentaba agregarlos, debido a que no se cumplieron determinados requisitos. Haga clic para ver la cantidad de dispositivos enumerados según el motivo y la corrección. Para ver el nombre de host de los dispositivos que están en almacenamiento provisional, haga clic en **Exportar**. Los detalles del almacenamiento provisional se exportan a Excel.
 - **Dispositivos no administrados:** muestra el número total de dispositivos no soportados. Haga clic para ver el número de dispositivos no compatibles agrupados según el tipo de dispositivo. Para ver el nombre de host de los dispositivos que no están administrados, haga clic en **Exportar**. Los detalles de los dispositivos no administrados se exportan a Excel.
- En la sección **Conectividad con Dell EMC**, puede ver lo siguiente:
 - **Estado en línea:** muestra el estado de la conexión a Internet de SupportAssist. La conexión a Internet es necesaria para comunicarse con Dell EMC.
 - **Servidores empresariales:** muestra el estado de la conectividad de SupportAssist con los servidores empresariales de Dell EMC.
 - **Pruebas de conectividad:** haga clic en el enlace para ejecutar las pruebas de conectividad y comprobar la conectividad a Internet, los servidores empresariales de Dell EMC y validar la funcionalidad de creación de casos. Para obtener más información sobre las pruebas de conectividad, consulte [Ejecutar la prueba de conectividad](#) en la página 16.

Temas:

- [Ejecutar la prueba de conectividad](#)

Ejecutar la prueba de conectividad

De manera predeterminada, SupportAssist prueba automáticamente la conectividad a los recursos dependientes todos los días a las 23:00 h. Si hay un problema con la conectividad a un recurso dependiente, se envía un correo electrónico a sus contactos principales y secundarios. Además, puede probar la conectividad de SupportAssist a los recursos dependientes en cualquier momento.

Para ejecutar las pruebas de conectividad:

1. En la página **Estado del sitio**, haga clic en el enlace **Pruebas de conectividad** en la sección **Conectividad**. Se muestra la pantalla **Pruebas de conectividad**.
2. Para comprobar si SupportAssist puede conectarse a los servidores de Dell EMC Enterprise, en la sección **Prueba de conectividad de red**, haga clic en **Probar conectividad**. Para comprobar el estado de la prueba de conectividad, haga clic en la flecha junto a **Servidor empresarial**. El estado de conectividad se muestra en una tabla de la siguiente manera:
 - **Nombre de host:** muestra los servidores empresariales de SupportAssist alojados por Dell EMC.
 - **Tiempo de ping (ms):** muestra el tiempo de ping de los servidores empresariales de SupportAssist en milisegundos.
 - **Estado de ping:** muestra el estado de ping de los servidores empresariales de SupportAssist. Una marca de verificación verde indica que SupportAssist puede comunicarse con los servidores empresariales.
 - **Puerto 443:** el puerto 443 debe estar abierto en el firewall para establecer una conexión de HTTPS segura con el back-end de Dell EMC. Muestra una marca de verificación verde si el puerto 443 está abierto.
 - **Puerto 8443:** el puerto 8443 debe estar abierto en el firewall para permitir que el soporte técnico de Dell EMC acceda a los dispositivos de forma remota a través de SSH. Muestra una marca de verificación verde si el puerto 8443 está abierto.
 - **Estado de proxy:** muestra los detalles del servidor proxy si SupportAssist se conecta a Internet a través de un servidor proxy. Si SupportAssist se conecta a Internet a través de un servidor proxy, el estado se muestra como **Proxy habilitado**. De lo contrario, el estado se muestra como **Proxy no habilitado**.
 - **Última verificación:** muestra la fecha y la hora de la última verificación del estado de conectividad.

3. Para asegurarse de que SupportAssist pueda crear automáticamente un caso de soporte para una alerta, en la sección **Prueba de capacidad de creación de casos**, haga clic en **Probar conectividad**.

Los estados posibles son:

- **Válido:** la tarea de creación de casos de soporte se ha validado correctamente.
- **No válido:** la tarea de creación de casos de soporte no se ha validado.
- **Desconocido:** no se puede recuperar el estado de la funcionalidad de creación de casos de SupportAssist porque el servicio de creación de casos está inactivo.

Agrupar dispositivos para la administración y el monitoreo eficaces

SupportAssist tiene dos grupos de dispositivos predefinidos: **mantenimiento** y **almacenamiento provisional**, que lo ayudan a administrar los dispositivos que agrega. Según sus necesidades, también puede crear grupos de dispositivos personalizados para administrar ciertos dispositivos como un grupo. Por ejemplo, puede crear grupos de dispositivos que incluyan dispositivos en función de:

- Tipo de dispositivo (servidor o chasis)
- La persona que administra los dispositivos (administrador del grupo)
- Organización o unidad de negocio (marketing, operaciones, finanzas, etc.)
- Ubicación física de los dispositivos (dirección de envío)
- Alertas o notificación (los individuos que deben ser notificados si se detecta un problema en determinados dispositivos)

Después de crear un grupo de dispositivos, puede:

- Agregar o quitar dispositivos del grupo de dispositivos
- Configurar la información de envío de piezas y la información de contacto para el grupo de dispositivos.
- Editar los detalles del grupo de dispositivos o eliminar el grupo de dispositivos

NOTA: : la agrupación de dispositivos es opcional. La agrupación de dispositivos no afecta las funcionalidades de monitoreo ni creación automática de casos de SupportAssist.

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

Temas:

- [Grupos de dispositivos predefinidos](#)
- [Visualización de grupos de dispositivos](#)
- [Creación de un grupo de dispositivos](#)
- [Visualización y actualización de la información del grupo de dispositivos](#)
- [Eliminación de un grupo de dispositivos](#)

Grupos de dispositivos predefinidos

Los grupos de dispositivos predefinidos en OpenManage SupportAssist Enterprise le permiten agrupar los dispositivos monitoreados por SupportAssist, agrupar todos los dispositivos en modo de mantenimiento y agrupar los dispositivos en almacenamiento provisional para un monitoreo eficaz. Cuando monitorea los dispositivos como administrador, puede hacer uso de los grupos de SupportAssist, Mantenimiento y Almacenamiento provisional que están predefinidos.

Los grupos de dispositivos predefinidos disponibles en SupportAssist Plugin son los siguientes:

- Grupo predeterminado de **SupportAssist**: de forma predeterminada, todos los dispositivos que son compatibles con SupportAssist se asignan a este grupo, a menos que asigne el dispositivo a cualquier otro grupo.
- Grupo de **mantenimiento**: contiene los dispositivos que se colocan en el modo de mantenimiento de SupportAssist.
- Grupo de **almacenamiento provisional**: contiene los dispositivos que solo se descubrieron parcialmente mientras intentaba agregarlos porque no se cumplían ciertos requisitos. Los dispositivos de este grupo se trasladan automáticamente al grupo predeterminado cuando se vuelven a validar después de que se cumplen los requisitos para que SupportAssist los monitoree. Las funciones de SupportAssist no están disponibles para los dispositivos que se encuentran en este grupo. Por lo general, un dispositivo se agrega al grupo de almacenamiento provisional en los siguientes casos:
 - Cuando los servidores PowerEdge o iDRAC no tienen los contratos de servicio requeridos.
 - Cuando no se cumplen los requisitos previos para el monitoreo del dispositivo. Para identificar el motivo por el que SupportAssist no puede monitorear un dispositivo de almacenamiento provisional, vaya a la página **Estado del sitio** y haga clic en el panel

Dispositivos de almacenamiento provisional. En una lista se muestra el motivo y la corrección para resolver el problema con los dispositivos de almacenamiento provisional. La resolución y la corrección se agrupan según el tipo de problema en uno o más dispositivos. Para obtener información, consulte [Estado del sitio](#) en la página 16.



Visualización de grupos de dispositivos

Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. En el panel izquierdo, en la sección **GRUPOS DE PLUG-INS**, expanda la categoría **SupportAssist**.
La lista de grupos de dispositivos que creó se muestra en el grupo SupportAssist, junto con los grupos predefinidos, el mantenimiento y el almacenamiento provisional.

Creación de un grupo de dispositivos

Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. En el panel izquierdo, en la sección **GRUPOS DE PLUG-INS**, haga clic en los tres puntos verticales junto a la categoría de grupo **SupportAssist** y, a continuación, haga clic en **Crear grupo de SupportAssist** en la lista.
Se muestra el cuadro de diálogo **Crear/editar grupo de SupportAssist**.
3. En la página **General**, ingrese el nombre del grupo y una descripción de este, y haga clic en **Siguiente**.
4. En la página **Contacto del grupo**, haga lo siguiente:
 - a. Seleccione **Detalles de contacto**.
 - b. Seleccione la opción **Principal** e ingrese los siguientes detalles de contacto principal:
 -  **NOTA:** Si la información de contacto principal y secundario es la misma que aparece en los detalles del contacto, haga clic en **Copiar detalles del contacto**.
 - i. Escriba el nombre, el apellido, el número de teléfono, el número de teléfono alternativo y la dirección de correo electrónico en los campos correspondientes.
 - ii. Seleccione el método de contacto preferido, las horas de contacto preferidas y la zona horaria.
 - c. De manera opcional, seleccione la opción **Secundario** e ingrese los siguientes detalles de contacto secundario:
 - i. Escriba el nombre, el apellido, el número de teléfono, el número de teléfono alternativo y la dirección de correo electrónico en los campos correspondientes
 - ii. Seleccione el método de contacto preferido, las horas de contacto preferidas y la zona horaria.
5. De manera opcional, en la página **Envío rápido (opcional)**, realice lo siguiente y haga clic en **Siguiente**.
 - a. Si desea que Dell EMC envíe automáticamente las partes de reemplazo para los servidores, seleccione **Deseo que Dell EMC agilice el envío de las partes de reemplazo**.
 - b. En la página **Detalles de envío**, ingrese la información de contacto de envío principal y secundario, y la dirección de envío, y haga clic en **Siguiente**.
 -  **NOTA:** Si la información de contacto de envío principal es la misma que aparece en los detalles del contacto del grupo, haga clic en **Copiar detalles del contacto**
6. En la página **Dispositivos**, haga clic en **Seleccionar dispositivos**.
7. En el cuadro de diálogo **Todos los dispositivos**, seleccione los dispositivos que desea agregar al grupo y, a continuación, haga clic en **Agregar seleccionado**.
Para filtrar los dispositivos, haga clic en **Filtros avanzados** y seleccione o ingrese datos en las casillas de filtrado. Puede filtrar los dispositivos según el estado, el estado de la alimentación, el estado de la conexión, el nombre, la dirección IP, la etiqueta de servicio, el modelo y el tipo. Para deshabilitar el filtro, haga clic en **Borrar todos los filtros**.
Para ver los dispositivos que se agregaron al grupo, haga clic en la pestaña **Todos los dispositivos seleccionados**. El número de sufijo que lleva el título de la pestaña **Todos los dispositivos seleccionados <número>** indica el número de dispositivos en el grupo.
8. Haga clic en **Finalizar**.

Resultados

El grupo de dispositivos que creó aparece en la lista de título de grupo **SupportAssist**.

Visualización y actualización de la información del grupo de dispositivos

Sobre esta tarea

Puede ver o editar el nombre y la descripción del grupo, la información de contacto, el método de contacto preferido y la hora, la información de envío de piezas de un grupo de dispositivos y agregar o quitar dispositivos de un grupo.

Al actualizar la información de contacto de un grupo de dispositivos, SupportAssist puede enviar notificaciones al contacto del grupo de dispositivos.

NOTA: La información de envío de piezas del grupo de dispositivos anula la información predeterminada de envío de piezas que configuró en la página **Configuración > Información de contacto**. Si la resolución de un problema requiere el reemplazo de una pieza, esta se envía con su consentimiento a la dirección de envío de piezas del grupo de dispositivos (no la dirección predeterminada de envío de piezas).

NOTA: Si el personal de soporte técnico determina que debe sustituirse una pieza de su sistema para resolver un caso de soporte, la pieza de reemplazo se le enviará con su consentimiento a la dirección proporcionada.

Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. En el panel izquierdo, en la sección **GRUPOS DE PLUG-INS**, expanda la categoría **SupportAssist**.
3. Haga clic en los tres puntos verticales junto al grupo de dispositivos.
4. En la lista, haga clic en **Editar grupo de SupportAssist**.
Se muestra el cuadro de diálogo **Crear/editar grupo de SupportAssist**.
5. En la página **General**, edite el nombre del grupo y una descripción de este, y haga clic en **Siguiente**.
6. En la página **Contacto del grupo**, realice los siguientes pasos:
 - a. Seleccione **Detalles de contacto**.
 - b. Seleccione la opción **Principal** y edite los siguientes detalles de contacto principal:
 - NOTA:** Si la información de contacto principal y secundario es la misma que aparece en los detalles del contacto, haga clic en **Copiar detalles del contacto**.
 - i. Escriba el nombre, el apellido, el número de teléfono, el número de teléfono alternativo y la dirección de correo electrónico en los campos correspondientes.
 - ii. Seleccione el método de contacto preferido, las horas de contacto preferidas y la zona horaria.
 - c. De manera opcional, seleccione la opción **Secundario** y edite los siguientes detalles de contacto secundario:
 - i. Escriba el nombre, el apellido, el número de teléfono, el número de teléfono alternativo y la dirección de correo electrónico en los campos correspondientes.
 - ii. Seleccione el método de contacto preferido, las horas de contacto preferidas y la zona horaria.
7. De manera opcional, en la página **Envío rápido (opcional)**, realice lo siguiente y haga clic en **Siguiente**:
 - a. Si desea que Dell EMC envíe automáticamente las partes de reemplazo para los servidores, seleccione **Deseo que Dell EMC agilice el envío de las partes de reemplazo**.
 - b. En la página **Detalles de envío**, ingrese los detalles del contacto de envío principal y secundario, y la dirección de envío, y haga clic en **Siguiente**.
 - NOTA:** Si los detalles del contacto principal para el envío son los mismos que aparecen en la información de contacto del grupo, haga clic en **Copiar detalles del contacto**.
8. En la página **Dispositivos**, realice lo siguiente:
 - a. Haga clic en **Dispositivo(s) seleccionado(s)**.
 - b. En el cuadro de diálogo **Todos los dispositivos**, agregue o elimine dispositivos del grupo de dispositivos y haga clic en **Agregar seleccionado**.

Para filtrar los dispositivos, haga clic en **Filtros avanzados** y seleccione o ingrese datos en las casillas de filtrado. Puede filtrar los dispositivos según el estado, el estado de la alimentación, el estado de la conexión, el nombre, la dirección IP, la etiqueta de servicio, el modelo y el tipo. Para deshabilitar el filtro, haga clic en **Borrar todos los filtros**.

Para ver los dispositivos que se agregaron al grupo, haga clic en la pestaña **Todos los dispositivos seleccionados**. El número de sufijo que lleva el título de la pestaña **Todos los dispositivos seleccionados <número>** indica el número de dispositivos en el grupo.

9. Haga clic en **Finalizar**.


Resultados

El grupo de dispositivos se actualiza en función de los dispositivos que haya agregado o eliminado.

Eliminación de un grupo de dispositivos

Sobre esta tarea

Puede eliminar grupos de dispositivos en función de sus preferencias.

 **NOTA:** La eliminación de un grupo de dispositivos solo elimina el grupo de dispositivos y la información de contacto.

Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. En el panel izquierdo, en la sección **GRUPOS DE PLUG-INS**, expanda la categoría **SupportAssist**.
3. Para eliminar un grupo de dispositivos, haga clic en los tres puntos verticales junto al grupo de dispositivos y haga clic en **Eliminar grupo de SupportAssist** en la lista.

Casos de OpenManage Enterprise SupportAssist

Un caso de soporte se crea automáticamente cuando se detecta un problema en los dispositivos monitoreados por SupportAssist. En la página **Casos** se muestran todos los casos creados por SupportAssist.

NOTA: SupportAssist no crea un caso de soporte para cada alerta recibida desde un dispositivo monitoreado. SupportAssist recolecta el archivo de evidencia del dispositivo y lo envía al back-end de Dell EMC para el procesamiento de alertas. Un caso de soporte se crea solo si el tipo de alerta y el número de alertas recibidas desde el dispositivo coincide con los criterios definidos por Dell EMC para la creación de casos de soporte. Para obtener más información sobre cómo SupportAssist procesa las alertas y crea automáticamente casos de soporte, consulte [Políticas de alertas en OpenManage Enterprise SupportAssist](#) en la página 45.

Si SupportAssist está conectado a las bases de datos de los contratos de servicios y el caso de soporte de Dell a través de Internet, la información sobre el caso de soporte se encuentra disponible automáticamente para los dispositivos admitidos que tienen etiquetas de servicio válidas. La información sobre el caso de soporte se actualiza únicamente cuando:

- Abre la página **Casos**.
- Hace clic en **Actualizar** la página **Casos**.
- Se abre la página **Casos** y actualiza la ventana del navegador web.

También puede solicitar soporte técnico para realizar las siguientes actividades mediante las opciones de administración de casos disponibles:

- Suspender las actividades relacionadas con un caso de soporte.
- Reanudar las actividades relacionadas con un caso de soporte.
- Solicitar cerrar un caso de soporte

Las opciones de administración de casos solo se aplican para los casos de soporte que se abrieron automáticamente mediante SupportAssist para los dispositivos que se enumeran en la *Matriz de soporte de Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist*, disponible en la página de [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) en el sitio de soporte.

Para obtener información sobre los campos y los datos que se muestran en la página **Casos**, consulte [Visualización de casos](#) en la página 22.

Temas:

- [Visualización de casos](#)
- [Solicitud para suspender las actividades de casos durante 24 horas](#)
- [Solicitud para reanudar las actividades de soporte](#)
- [Solicitud para cerrar un caso de soporte](#)
- [Ver casos de soporte para un dispositivo específico](#)

Visualización de casos

En la página **Casos** se muestran los casos de soporte de los dispositivos monitoreados por SupportAssist. De forma predeterminada, los casos de soporte que se muestran se agrupan en el nombre del dispositivo o la dirección IP del dispositivo correspondiente.

Para ver la página **Casos**, en el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Casos**. A fin de ver los casos de soporte que están abiertos para un dispositivo específico, consulte [Ver casos de soporte para un dispositivo específico](#) en la página 25.

Las siguientes opciones y la información sobre casos de soporte se muestran en la página **Casos**.

- **Filtros avanzados:** la opción **Filtros avanzados** está en la esquina superior izquierda de la lista de casos. Para filtrar los casos, haga clic en **Filtros avanzados** y seleccione o ingrese datos en las casillas de filtrado. Puede filtrar los casos por número, contrato de servicio, etiqueta de servicio y tipo de origen. Para deshabilitar el filtro, haga clic en **Borrar todos los filtros**.
- Para ordenar los datos de visualización de la lista de casos por nombre de columna, haga clic en cualquier encabezado de columna. El informe se actualiza para mostrar los datos en orden ascendente o descendente del encabezado de la columna en la que hizo clic.
- Opciones de casos (**Suspender, Reanudar, Solicitud de cierre**): las opciones para administrar los casos de soporte que abrió SupportAssist según sus necesidades. Las opciones disponibles son:


- **Suspender:** solicite a soporte técnico que detenga las actividades relacionadas con un caso de soporte durante 24 horas. Después de 24 horas, soporte técnico reanuda automáticamente las actividades relacionadas con el caso de soporte. Consulte [Solicitud para suspender las actividades de casos durante 24 horas](#) en la página 24.
- **Reanudar:** solicite a soporte técnico que reanude las actividades relacionadas con un caso de soporte. Consulte [Solicitud para reanudar las actividades de soporte](#) en la página 24.
- **NOTA:** La opción **Reanudar** solo está habilitada si ha solicitado anteriormente suspender las actividades relacionadas con un caso de soporte.
- **Solicitud de cierre:** solicite a soporte técnico que cierre un caso de soporte. Consulte [Solicitud para cerrar un caso de soporte](#) en la página 24.
- **Ícono actualizar:** el ícono de Actualizar se encuentra en la esquina superior derecha de la lista de casos. Haga clic en el ícono para actualizar la lista de casos que se muestra.
- **DIRECCIÓN IP:** muestra la dirección IP del dispositivo relacionado con el caso de soporte.
- **NÚMERO DE CASO:** identificador numérico asignado al caso de soporte.
- **ESTADO DEL CASO:** muestra el estado actual del caso de soporte. Los estados posibles son:
 - **Enviado:** SupportAssist ha enviado el caso de soporte.
 - **Abierto:** soporte técnico ha abierto el caso de soporte enviado.
 - **En curso:** soporte técnico está trabajando con el caso de soporte.
 - **Asignar:** el caso de soporte aún no se asigna a un agente de soporte técnico.
 - **Aplazado por el cliente:** soporte técnico ha aplazado el caso a petición suya.
 - **Reabierto:** el caso de soporte ya se había cerrado, pero actualmente se ha vuelto a abrir.
 - **Suspendido:** soporte técnico ha suspendido las actividades relacionadas con el caso de soporte durante 24 horas a petición suya.
 - **Solicitud de cierre:** ha solicitado a soporte técnico que cierre el caso de soporte.
 - **Cerrado:** el caso de soporte está cerrado.
 - **No aplicable:** SupportAssist detectó un problema, pero no se creó un caso de soporte porque el dispositivo tenía una garantía caducada o una garantía básica de hardware.
 - **No disponible:** Dell no pudo recuperar el estado del caso de soporte.
 - **Desconocido:** SupportAssist no puede determinar el estado del caso de soporte.
- **TÍTULO DEL CASO:** el nombre del caso de soporte, que identifica:
 - El método de generación de casos de asistencia
 - Modelo de dispositivo
 - El sistema operativo del dispositivo
 - La Id. de la alerta, si se encuentra disponible
 - La descripción de la alerta, si se encuentra disponible
 - Estado de garantía del dispositivo
 - Descripción de la resolución
- **FECHA DE APERTURA:** la fecha y la hora en que se abrió el caso de soporte.
- **CONTRATO DE SERVICIO:** el nivel de contrato de servicio de Dell EMC por el que está cubierto el dispositivo. La columna **Contrato de servicio** puede mostrar:
 - **ProSupport Flex:** el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio de Dell EMC ProSupport Flex.
 - **ProSupport Plus:** el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio de Dell EMC ProSupport Plus.
 - **ProSupport:** el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio de Dell EMC ProSupport.
 - **Básico:** el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio básico para hardware de Dell EMC.
 - **ExpiredWarranty:** el contrato de servicio del dispositivo ha vencido.
- **ETIQUETA DE SERVICIO:** identificador único y alfanumérico que permite a Dell EMC reconocer el dispositivo.
- **TIPO DE ORIGEN:** identifica el origen desde el cual se abre el caso de soporte. Los tipos de origen posibles son:
 - **Teléfono**
 - **Correo electrónico**
 - **Charla**
 - **SupportAssist**
 - **TechDirect**
 - **Mesa de ayuda**
 - **Otros**

Solicitud para suspender las actividades de casos durante 24 horas

Sobre esta tarea

Puede solicitar a soporte técnico que detenga las actividades relacionadas con un caso de soporte durante 24 horas, si es necesario. Por ejemplo, es posible que desee que el equipo de soporte técnico detenga las actividades de un caso de soporte en las siguientes instancias:

- Para resolver el problema sin ayuda del soporte técnico.
- Si no desea recibir las notificaciones relacionadas con el caso de soporte de Dell EMC durante una actividad de mantenimiento planificada.


 **NOTA:** Puede solicitar a soporte técnico detener las actividades relacionadas con un caso de soporte solo si este lo abrió SupportAssist.

Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Casos**.

La página **Casos** muestra la lista de todos los casos que se abrieron mediante SupportAssist.


2. Seleccione el caso de soporte que desea suspender y haga clic en **Suspender**.

 **NOTA:** La opción **Suspender** está deshabilitada si ya ha solicitado suspender el caso de soporte seleccionado.

3. Opcionalmente, escriba el motivo de solicitar la suspensión de las actividades para el caso de soporte.

4. Haga clic en **Aceptar**.

El caso de asistencia muestra el estado correspondiente.

 **NOTA:** Si SupportAssist no puede procesar la solicitud, se muestra el mensaje correspondiente. En tal caso, puede ejecutar la prueba de creación de casos para verificar la conectividad con Dell EMC y, a continuación, volver a intentar la operación. Consulte [Ejecutar la prueba de conectividad](#) en la página 16.

Solicitud para reanudar las actividades de soporte

Sobre esta tarea


Si anteriormente ha solicitado suspender las actividades de soporte para el caso de soporte, puede solicitar a soporte técnico que reanude las actividades de un caso de soporte.

Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Casos**.

La página **Casos** muestra la lista de todos los casos que se abrieron mediante SupportAssist.


2. Seleccione el caso de soporte en el que desea que soporte técnico reanude las actividades de caso y haga clic en **Reanudar**.

 **NOTA:** La opción **Reanudar** solo está habilitada si ha solicitado anteriormente suspender el caso de soporte seleccionado.

3. Opcionalmente, escriba el motivo de solicitar la reanudación de las actividades para el caso de soporte.

4. Haga clic en **Aceptar**.


El caso de asistencia muestra el estado correspondiente.


 **NOTA:** Si SupportAssist no puede procesar la solicitud, se muestra el mensaje de error correspondiente. En tal caso, puede ejecutar la prueba de creación de casos para verificar la conectividad con Dell EMC y, a continuación, volver a intentarlo. Consulte [Ejecutar la prueba de conectividad](#) en la página 16.

Solicitud para cerrar un caso de soporte

Sobre esta tarea

Si ha resuelto un problema con un dispositivo, puede solicitar a soporte técnico que cierre el caso de soporte.


 **NOTA:** Puede solicitar a soporte técnico que cierre un caso de soporte solo si lo abrió SupportAssist.


 **NOTA:** Puede solicitar a soporte técnico que cierre un caso de soporte que esté en cualquier estado, excepto el caso para el que el cierre se encuentra en curso.

Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Casos**.
La página **Casos** muestra la lista de todos los casos que se abrieron mediante SupportAssist.
2. Seleccione el caso de soporte que desea suspender y haga clic en **Solicitud de cierre**.
3. Opcionalmente, escriba el motivo de solicitud para cerrar el caso de soporte.
4. Haga clic en **Aceptar**.

El caso de asistencia muestra el estado correspondiente.

 **NOTA:** Después de solicitar cerrar un caso de soporte, es posible que soporte técnico se comunique con usted para obtener más información antes de cerrar el caso de soporte.

 **NOTA:** Si SupportAssist no puede procesar la solicitud, se muestra el mensaje de error correspondiente. En tal caso, puede ejecutar la prueba de creación de casos para verificar la conectividad con Dell EMC y, a continuación, volver a intentar la operación. Consulte [Ejecutar la prueba de conectividad](#) en la página 16.

Ver casos de soporte para un dispositivo específico

Sobre esta tarea

Puede ver los casos abiertos de soporte de un dispositivo específico monitoreado por SupportAssist.

Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. A fin de ver los casos de soporte abiertos para un dispositivo, en la lista **Todos los dispositivos**, haga clic en el nombre del dispositivo.
3. En la página <device name>, haga clic en **SupportAssist > Casos**.
 - Si hay casos de soporte disponibles para el dispositivo, todos estos casos aparecen en la página **Casos**.
 - OpenManage Enterprise SupportAssist muestra un mensaje cuando SupportAssist no puede recuperar la información del caso de soporte.

Recopilaciones de dispositivos de OpenManage Enterprise SupportAssist

Las recopilaciones son archivos que contienen información de los dispositivos administrados por SupportAssist. SupportAssist recolecta información del dispositivo de cada uno que se agrega y, luego carga la información de forma segura a Dell EMC.

La tarea de depuración de recopilaciones se ejecuta automáticamente todos los días a las 10 p. m. (La hora del servidor en el cual está instalado SupportAssist). Las recopilaciones de información del sistema que tengan 30 días o más y las recopilaciones que sean más antiguas que las últimas 5 recopilaciones dentro de los últimos 30 días se depurarán automáticamente.

NOTA: Para recopilar la información del sistema desde el dispositivo, OpenManage Server Administrator (OMSA) debe estar instalado y en ejecución en los dispositivos PowerEdge administrados.

La información del sistema se recopila de las siguientes maneras:

- Periódicamente: la recopilación de dispositivos se realiza periódicamente en intervalos regulares, según la fecha de inicio de la recopilación predefinida que se especifica en la página **Configuración > Programar tareas**. Para obtener más información, consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema](#) en la página 31.
- En la creación de casos: la recopilación de dispositivos se realiza cuando se crea un caso de soporte para un problema detectado por SupportAssist.
- Manualmente (a petición): si soporte técnico solicita que cargue la recopilación de dispositivos, puede iniciar la recopilación de información del sistema de uno o más dispositivos en cualquier momento.

Puede cargar manualmente una recopilación en el back-end, o bien SupportAssist puede iniciar automáticamente una recopilación para los dispositivos que se enumeran en la *Matriz de soporte de Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist*, disponible en la página de [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) en el sitio de soporte.

Puede ver, cargar y descargar recopilaciones mediante la página **Recopilaciones**. Consulte [Ver recopilaciones](#) en la página 26.

Temas:


- [Ver recopilaciones](#)
- [Uso de SupportAssist para recopilar y enviar información del sistema](#)
- [Configuración de los ajustes de recopilación en OpenManage Enterprise SupportAssist](#)

Ver recopilaciones

La página **Recopilaciones** muestra las recopilaciones de sus dispositivos. Para ver las recopilaciones que son específicas de un dispositivo, consulte [Recopilar manualmente la información de dispositivos desde un dispositivo](#) en la página 27. Para ver la página **Recopilaciones**, en el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Recopilaciones**.

Las siguientes opciones y la información de recopilación se muestran en la página **Recopilaciones**.

- **Filtros avanzados:** para filtrar las recopilaciones, haga clic en **Filtros avanzados** en la esquina superior izquierda de la página **Recopilaciones** y seleccione o ingrese datos en los cuadros de filtro. Puede filtrar las recopilaciones según el propósito de la recopilación, el estado de la recopilación, el tipo de recopilación y las recopilaciones de filtros dentro de una fecha de inicio y de finalización especificada. Para quitar el filtro, haga clic en **Borrar todos los filtros**.
- **Ícono actualizar:** el ícono de Actualizar se encuentra en la esquina superior derecha de la página **Recopilaciones**. Haga clic en el ícono para actualizar la lista de recopilaciones que se muestra.
- Para ordenar los datos de visualización de la lista de recopilaciones por nombre de columna, haga clic en cualquier encabezado de columna. El informe se actualiza para mostrar los datos en orden ascendente o descendente del encabezado de la columna en la que hizo clic.
- **NOMBRE:** el nombre único que identifica la recopilación.
- **FECHA DE RECOPIACIÓN:** muestra la fecha y hora de la recopilación.
- **ESTADO DE CARGA:** muestra el estado de carga de la recopilación. Los estados posibles son:
 - **No iniciado**
 - **No aplicable**
 - **En curso**

- **Completo**
 - **Error**
 - **ESTADO DE RECOPIACIÓN:** muestra el estado de la recopilación. Los estados posibles son:
 - **No iniciado**
 - **No aplicable**
 - **En curso**
 - **Completo**
 - **Error**
 - **PORCENTAJE DE AVANCE:** el estado de avance de la recopilación en porcentaje.
 - **PROPÓSITO DE LA RECOPIACIÓN:** muestra el propósito de la recopilación.
 - **NÚMERO DE CASO:** identifica el caso relacionado con esta recopilación.
 - **TIPO DE RECOPIACIÓN:** identifica el tipo de recopilación. Los tipos posibles son **Manual**, **Periódico** y **Basado en alertas**.
 - Panel de recopilación detallado: el panel de recopilación detallado en el lado derecho de la página **Recopilaciones** muestra los siguientes datos para cada recopilación. Para ver la información detallada acerca de una recopilación, haga clic en el registro de la recopilación en la página **Recopilaciones**.
 - Nombre de la recopilación
 - Estado de carga
 - Fecha de carga
 - Muestra el nombre de host o la dirección IP de los dispositivos de la recopilación.
 - Muestra la etiqueta de servicio de los dispositivos de la recopilación.
 - Estado de la recopilación de cada dispositivo de la recopilación. Los estados posibles son:
 - **Iniciado**
 - **En curso**
 - **Completo**
 - **Completado con advertencias**
 - **Completado parcialmente**
 - **Error en la ejecución**
 - **Cancelación iniciada**
 - **Cancelación en curso**
 - **Cancelado**
 - **Anulado**
-  **NOTA:** El estado **Cancelado** se muestra cuando cancela la recopilación en la interfaz del usuario. El estado **Anulado** se muestra si la recopilación de dispositivos se detiene de forma inesperada debido a fallas de servicio en el back-end.

Uso de SupportAssist para recopilar y enviar información del sistema

SupportAssist automatiza la recopilación de información del sistema de los dispositivos, tanto de manera periódica como en la creación de casos. Si es necesario, también puede iniciar manualmente la recopilación y la carga de información del sistema a Dell EMC en cualquier momento. Puede optar por iniciar la recopilación de información del dispositivo desde uno o más dispositivos o desde un grupo de dispositivos.

Recopilar manualmente la información de dispositivos desde un dispositivo

Sobre esta tarea

Cuando se abre o actualiza un caso de soporte para un dispositivo, SupportAssist recopila y carga automáticamente la información del sistema al back-end. Si es necesario, también puede iniciar manualmente la recopilación de información del sistema desde un dispositivo.

Puede iniciar manualmente la recopilación:

- Si se produce un problema durante la recopilación automática y la carga de información del sistema
- Si es solicitado por soporte técnico

Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. Para recolectar la información de un dispositivo, en la lista **Todos los dispositivos**, haga clic en el nombre del dispositivo.
3. En la página <nombre del dispositivo>, haga clic en la pestaña **SupportAssist** y, a continuación, haga clic en **Recopilaciones**.
4. En **Recopilaciones**, haga clic en **Iniciar recopilación**.
La recopilación de dispositivos se enumerará automáticamente en la página **Recopilaciones**. Consulte [Ver recopilaciones](#) en la página 26.

Recopilar manualmente la información del sistema de un grupo de dispositivos

Sobre esta tarea



Quando se abre o actualiza un caso de soporte para un dispositivo, SupportAssist recopila y carga automáticamente la información del sistema al back-end. Si es necesario, también puede iniciar manualmente la recopilación de los dispositivos de un grupo.

 **NOTA:** Las operaciones de recopilación no son compatibles con el grupo de **Almacenamiento provisional**.

Puede iniciar manualmente la recopilación:

- Si se produce un problema durante la recopilación automática y la carga de información del sistema
- Si es solicitado por soporte técnico

Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. En el panel izquierdo, en la sección **GRUPOS DE PLUG-INS**, expanda el grupo **SupportAssist**.
3. Para iniciar la recopilación de un grupo de dispositivos, haga clic en los tres puntos verticales junto al grupo y haga clic en **Iniciar recopilación** en la lista.
 **NOTA:** Si hay más de 100 dispositivos en un grupo, la recopilación se iniciará en lotes de 200 dispositivos.
4. En la lista, haga clic en **Iniciar recopilación**.
Aparece el cuadro de diálogo **Iniciar recopilación**.
5. En la página **Propósito de la recopilación**, seleccione uno de los siguientes fines para los que se recolectan los detalles del dispositivo y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
 - **Implementación**
 - **Mantenimiento del sistema**
 - **Consultoría**
 - **Asistencia técnica** **NOTA:** La opción **Implementación** está seleccionada de manera predeterminada para el propósito de la recopilación.
6. De manera opcional, en la página **Detalles de recopilación**, ingrese el nombre de la recopilación, el número de caso asociado con esta recopilación, la dirección de correo electrónico de soporte técnico de Dell EMC y el ID de proyecto.
7. Para cargar la recopilación después de que esta se complete correctamente, seleccione **Cargar recopilación**.
La recopilación de dispositivos se muestra automáticamente en la página **Recopilaciones**. Consulte [Ver recopilaciones](#) en la página 26

Cargar una recopilación desde un sitio desconectado

Quando hay conexión a Internet disponible, SupportAssist recolecta y envía automáticamente la información del sistema de los dispositivos al back-end de Dell EMC. Si el servidor en el que se implementa OpenManage Enterprise no tiene conexión a Internet, puede cargar recopilaciones manualmente. Puede optar por cargar una recopilación en los siguientes casos:

- La recopilación se realizó correctamente, pero no se pudo cargar correctamente.
- Desea cargar nuevamente una recopilación al back-end.

Cargar varias recopilaciones

Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Recopilaciones**.
En la página **Recopilaciones**, se muestra la lista de todas las recopilaciones.
2. Seleccione las recopilaciones que desea enviar a Dell EMC y haga clic en **Cargar**.
A fin de cargar una recopilación para un dispositivo específico, consulte [Cargar una recopilación para un dispositivo específico](#) en la página 29.

Cargar una recopilación para un dispositivo específico

Pasos


1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. Para recolectar la información de un dispositivo, en la lista **Todos los dispositivos**, haga clic en el nombre del dispositivo.
3. En la página <device name>, haga clic en **SupportAssist > Recopilaciones**.
4. Seleccione las recopilaciones que desea enviar al back-end de Dell EMC y haga clic en **Cargar**.
Para cargar varias recopilaciones, consulte [Cargar varias recopilaciones](#) en la página 29.

Descargar y ver varias recopilaciones de dispositivos

Sobre esta tarea

Si ha realizado una recopilación para uno o más dispositivos o para un grupo de dispositivos, puede descargar y ver la información del dispositivo que se recopiló para cada uno de ellos mediante un navegador web.

Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Recopilaciones**.
En la página **Recopilaciones**, se muestra la lista de todas las recopilaciones.
2. Seleccione la recopilación que desea descargar.
 **NOTA:** Puede seleccionar solo una recopilación a la vez.
3. Haga clic en **Descargar** y guarde el archivo de recopilación.
4. Para ver la información del dispositivo de cada dispositivo, extraiga los archivos y abra el archivo `index.html` en un navegador web.
Para descargar y ver la recopilación de un dispositivo específico, consulte [Descargar y ver la recopilación de un dispositivo específico](#) en la página 29.

Descargar y ver la recopilación de un dispositivo específico

Sobre esta tarea

Si ha realizado una recopilación para un dispositivo específico, puede descargar y ver los datos sobre el dispositivo mediante los siguientes pasos en la consola de OpenManage Enterprise.

Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, seleccione **Dispositivos**.
2. En la lista **Todos los dispositivos**, haga clic en el nombre del dispositivo desde el cual desea recopilar la información.
3. En la página <device name>, haga clic en **SupportAssist > Recopilaciones**.
4. Seleccione la recopilación que desea descargar.
5. Haga clic en **Descargar** y guarde el archivo de recopilación.
6. Para ver la información del dispositivo, extraiga y abra el archivo `index.html`.

A fin de descargar y ver la información del dispositivo para cada dispositivo en una recopilación múltiple [Descargar y ver varias recopilaciones de dispositivos](#) en la página 29

Configuración de los ajustes de recopilación en OpenManage Enterprise SupportAssist

SupportAssist recopila automáticamente la información del sistema de todos los dispositivos en intervalos periódicos. SupportAssist también recolecta información del sistema automáticamente desde un dispositivo cuando se crea un caso de soporte para un problema en el dispositivo. Según sus preferencias, puede configurar las siguientes opciones:

- Recopilación automática de información del sistema cuando se crea o actualiza un caso de soporte. Consulte [Habilitar y deshabilitar la recopilación automática de información del sistema en la creación de un caso de soporte](#) en la página 30.
- Recopilación periódica de información del sistema. Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema](#) en la página 31.
- Recopilación de información de identidad. Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación de información de identidad](#) en la página 31.
- Recopilación de información del software y registro del sistema. Consulte [Filtrar componentes de recopilaciones de dispositivos](#) en la página 32.

Requisitos previos para la recopilación de información del sistema

- El sistema local debe tener suficiente espacio de disco para guardar la información del sistema recolectada.
- El sistema local y los dispositivos remotos deben cumplir con los requisitos de puerto de red.
- Si ha agregado un servidor mediante el sistema operativo, la dirección IP o el nombre de host (monitoreo basado en agentes):
 - Para recopilar la información del sistema desde el dispositivo, OpenManage Server Administrator (OMSA) debe estar instalado y en ejecución en los dispositivos PowerEdge administrados.
 - Si el servidor se está ejecutando en un sistema operativo Linux:
 - Las credenciales del dispositivo que ha introducido en SupportAssist deben tener derechos de administrador en el dispositivo.
 - No debe montarse ningún recurso (recurso compartido de red, unidad o imagen ISO) en la carpeta `/tmp`.
 - Si OMSA está instalado en el dispositivo, la versión más reciente de OpenSSL también debe estar instalada en el dispositivo. Para obtener más información acerca de OpenSSL, consulte la resolución para la vulnerabilidad de inserción de CCS OpenSSL (CVE-2014-0224) disponible en el sitio web de soporte del proveedor correspondiente del sistema operativo.
- Si se ha agregado un servidor mediante la dirección IP de iDRAC (monitoreo sin agente), las credenciales de iDRAC que se han introducido deben tener privilegios de administrador.
- El sistema local debe tener conexión a Internet para cargar la información del sistema recolectada al back-end.
- Para recolectar información del sistema de ESX y ESXi únicamente, asegúrese de que el demonio Small Footprint CIM Broker (SFCB) y CIM Object Manager (CIMOM) estén activados.

Habilitar y deshabilitar la recopilación automática de información del sistema en la creación de un caso de soporte

Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist recopila automáticamente la información de sistema del dispositivo cuando se crea un caso de soporte y envía la información de forma segura a Dell EMC. Si es necesario, puede habilitar o deshabilitar la recopilación automática según sus preferencias.

Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.
Se mostrará la página **Configuración**.
2. En la pestaña **Configuración**, seleccione **Recopilación**.
Se muestra la página **Recopilación**.
3. En la sección **Cargar recopilación**, seleccione o borre **Recopilar y enviar información de estado del sistema a Dell EMC**.

 **NOTA:** De manera predeterminada, esta opción está seleccionada.

4. Haga clic en **Aplicar**.

Resultados

La función de recopilación automática está activada y los datos de la recopilación se envían automáticamente al equipo de soporte de Dell EMC cuando se crea un caso de dispositivo.

Habilitar o deshabilitar la validación periódica del inventario de dispositivos

Sobre esta tarea

De forma predeterminada, la validación del inventario de dispositivos se programa en un día determinado aleatoriamente todos los meses a las 23:00 h. Si es necesario, puede cambiar la programación según sus necesidades.

Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.
Se mostrará la página **Configuración**.
2. En la pestaña **Configuración**, seleccione **Programar tareas**.
Se muestra la página **Programar tareas**.
3. Realice una de las siguientes opciones en la sección **Validar inventario de dispositivos**:
 - Para habilitar la validación periódica del inventario de dispositivos, seleccione la casilla de verificación **El día <seleccionar una fecha> de cada mes a las 23:00 h** y seleccione una fecha para validar el inventario de dispositivos.
 - Para deshabilitar la validación periódica del inventario de dispositivos, desmarque la casilla de verificación **El día <seleccionar una fecha> de cada mes a las 23:00 h**.
4. Haga clic en **Aplicar**.

Habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema

Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist comienza la recopilación de información del sistema desde todos los dispositivos monitoreados en intervalos periódicos y la envía al back-end. La hora de inicio de la recopilación es un día de cada mes definido por el usuario a las 23:00 h. Si es necesario, puede habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema desde los dispositivos monitoreados según sus preferencias.

Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.
Se mostrará la página **Configuración**.
2. En la pestaña **Configuración**, seleccione **Programar tareas**.
Se muestra la página **Programar tareas**.
3. Realice uno de los siguientes pasos en la sección **Recolectar información de estado del sistema**:
 - Para habilitar la recopilación periódica, seleccione la casilla de verificación **El día <seleccionar una fecha> de cada mes a las 23:00 h** y seleccione una fecha para recolectar la información de estado del dispositivo de los dispositivos soportados.
 - Para deshabilitar la recopilación periódica, desmarque la casilla de verificación **El día <seleccionar una fecha> de cada mes a las 23:00 h**.
4. Haga clic en **Aplicar**. Para restablecer los ajustes de conexión predeterminados, haga clic en **Descartar**.

Habilitar o deshabilitar la recopilación de información de identidad

Sobre esta tarea

De forma predeterminada, SupportAssist recolecta la información de identificación del dispositivo, como la instantánea de configuración completa de sistemas, hosts y dispositivos de red que pueden contener identificación de host y datos de configuración de la red. Normalmente, se necesita parte de estos datos, o todos ellos, para poder diagnosticar problemas adecuadamente. Si la política de seguridad de su empresa restringe el envío de datos de identidad fuera de la red de la empresa, puede deshabilitar SupportAssist para la recopilación de dichos datos.

La siguiente información de identidad se puede filtrar al recopilar la información del sistema de un dispositivo:

- Nombre del host
- Dirección IP
- Máscara de subred
- Puerta de enlace predeterminada
- Dirección MAC
- Servidor DHCP
- Servidor DNS
- Procesos
- Variables del entorno
- Registros
- Registros
- Datos iSCSI
- Datos de Fibre Channel: muestra el WWN del dispositivo host y el puerto.

NOTA: Cuando deshabilite la recopilación de información de identificación, algunos datos sobre la red de su empresa (incluidos el registro del sistema y el registro SMART) no se transmitirán al back-end. Es posible que esta situación impida que soporte técnico resuelva problemas que puedan producirse en los dispositivos.

NOTA: Si ha deshabilitado la recopilación de información de identidad de los dispositivos, la información de identidad, como el nombre de host y la dirección IP se reemplazan con valores acortados. Los valores acortados se representan como TOKEN n. Por ejemplo: TOKEN0, TOKEN1 o TOKEN2.

Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.
Se mostrará la página **Configuración**.
2. En la pestaña **Configuración**, seleccione **Recopilación**.
Se muestra la página **Recopilación**.
3. De manera predeterminada, la casilla de verificación **Incluir información de identificación del dispositivo en los datos enviados a Dell EMC** de la sección **Configuración de información de identificación** está seleccionada. Según sus necesidades, seleccione o borre la casilla de verificación.

NOTA: Si deshabilita la recopilación de información de identificación del dispositivo, los ajustes de la recopilación de registros, los datos de diagnóstico y los datos de soporte se deshabilitan automáticamente. Por lo tanto, las recopilaciones que se envían a Dell EMC desde sus dispositivos no incluyen ciertas categorías de datos.

4. Haga clic en **Aplicar**.

Filtrar componentes de recopilaciones de dispositivos

Sobre esta tarea

De manera predeterminada, la información del sistema que SupportAssist recopila y envía a Dell EMC incluye la información del software y los registros del sistema. Si es necesario, puede configurar SupportAssist para filtrar los componentes de la recopilación que se carga a Dell EMC.

Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.
Se mostrará la página **Configuración**.
2. En la pestaña **Configuración**, seleccione **Recopilación**.
Se muestra la página **Recopilación**.
3. En la sección **Servidor/hipervisor**, para filtrar los siguientes componentes de la recopilación de dispositivos, borre las casillas de verificación correspondientes.
 - **Detalles de software**
 - **Registros del sistema**
 - **Registros de SMART**
4. Haga clic en **Aplicar**.

Configuración de los ajustes de OpenManage Enterprise SupportAssist

La pestaña **Ajustes** le permite configurar lo siguiente:

- Ajustes de la conexión a Internet de los servidores en los que se implementa OpenManage Enterprise SupportAssist
- Habilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist para todos los dispositivos monitoreados que usan SupportAssist
- Recopilación de información del sistema
- Información de contacto y envío
- Integración de TechDirect
- Programar la recopilación de telemetría de dispositivos y la validación del inventario de dispositivos
- Notificaciones por correo electrónico

Temas:

- [Configurar los ajustes del servidor proxy](#)
- [Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist](#)
- [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de grupo de SupportAssist](#)
- [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo de SupportAssist](#)
- [Preferencias de recopilación](#)
- [Detalles de contacto](#)
- [Configurar la información de contacto](#)
- [Configurar los detalles de envío](#)
- [Programar la recopilación y la validación del inventario](#)
- [Configurar los ajustes de notificación de correo electrónico](#)

Configurar los ajustes del servidor proxy

Sobre esta tarea

OpenManage Enterprise SupportAssist utiliza el mismo servidor proxy que está configurado en OpenManage Enterprise para conectarse a Internet. Si un proxy se configura en el servidor de OpenManage Enterprise, los mismos ajustes de proxy se aplican a SupportAssist Plugin de forma predeterminada. A fin de agregar o editar los ajustes de proxy para OpenManage Enterprise y OpenManage Enterprise SupportAssist, realice los siguientes pasos.

Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.
2. En la página **Configuración** haga clic en **Agregar/editar proxy**.
3. En la página **Agregar/editar proxy**, realice una de las acciones siguientes:
 - Si el proxy no está configurado en OpenManage Enterprise, se muestra el enlace **Agregar ajustes de proxy**. A fin de configurar los ajustes de proxy para OpenManage Enterprise y SupportAssist Plugin, haga clic en **Agregar ajustes de proxy**.
 - Si el proxy está configurado en OpenManage Enterprise, los mismos detalles de proxy se muestran en la página **Agregar/editar proxy**. Para editar la configuración de proxy, haga clic en **Editar ajustes de proxy**.
- a. Seleccione **Activar configuración de proxy HTTP**.

Los campos del servidor proxy se habilitan.
- b. Introduzca la dirección IP o el nombre de host del servidor proxy.
- c. Introduzca el número de puerto del servidor proxy.
- d. Si son necesarios un nombre de usuario y una contraseña para conectarse al servidor proxy, seleccione **Activar autenticación de proxy**.



NOTA: Si no proporciona el nombre de usuario y la contraseña, SupportAssist se conectará al servidor proxy como usuario anónimo.

4. Haga clic en **Aplicar**.
Los ajustes del proxy se guardan.

Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist

Sobre esta tarea

El modo de mantenimiento de SupportAssist coloca todos los dispositivos monitoreados en modo de mantenimiento, suspende el procesamiento de alertas y la creación automática de casos. Sin embargo, SupportAssist no restringe otras operaciones, como recopilaciones periódicas y manuales, comprobación de conectividad, etc. En este modo, se muestra un anuncio de Modo de mantenimiento amarillo en la parte superior de la página. Habilite este modo para evitar la creación de casos de soporte durante el tiempo de inactividad o una actividad de mantenimiento de rutina. Para obtener más información sobre el modo de mantenimiento de SupportAssist, consulte [Modo de mantenimiento de SupportAssist](#) en la página 43.

Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.
2. En la página **Configuración**, haga clic en **Mantenimiento de SupportAssist**.
3. Para habilitar el modo de mantenimiento, seleccione **Suspender actividades de SupportAssist (incluida la creación de casos y recopilación) para todos los dispositivos admitidos**.
4. Para poner todos los dispositivos monitoreados en modo de mantenimiento, en el mensaje de confirmación que aparece, haga clic en **Sí**.

Resultados

Si se habilita el modo de mantenimiento de SupportAssist, se muestra un anuncio de modo de mantenimiento en la interfaz de usuario de OpenManage Enterprise SupportAssist.

Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de grupo de SupportAssist

Sobre esta tarea

Si tiene una actividad de mantenimiento planificada para un grupo de dispositivos y no desea que SupportAssist procese las alertas de los dispositivos en el grupo, puede colocar ese grupo de dispositivos en modo de mantenimiento. Una vez finalizada la actividad de mantenimiento, puede eliminar el grupo de dispositivos del modo de mantenimiento, lo que permite que SupportAssist procese las alertas del dispositivo con normalidad. Para obtener más información sobre el modo de mantenimiento de SupportAssist, consulte [Modo de mantenimiento de SupportAssist](#) en la página 43.

Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. En el panel izquierdo, en la sección **GRUPOS DE PLUG-INS**, expanda el grupo **SupportAssist**.
3. Para poner un grupo de dispositivos en modo de mantenimiento de SupportAssist, haga clic en los tres puntos verticales junto al grupo y, a continuación, haga clic en **Habilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist** en la lista. Para deshabilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist, haga clic en **Deshabilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist**.

Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo de SupportAssist

Sobre esta tarea

Si tiene una actividad de mantenimiento planificada para un dispositivo específico, y no desea que SupportAssist procese las alertas de ese dispositivo, puede colocarlo en modo de mantenimiento. Una vez finalizada la actividad de mantenimiento, puede eliminar el dispositivo del modo de mantenimiento, lo que permite que SupportAssist procese las alertas del dispositivo con normalidad. Para obtener más información sobre el modo de mantenimiento de SupportAssist, consulte [Modo de mantenimiento de SupportAssist](#) en la página 43.

Pasos

1. En el menú OpenManage Enterprise, haga clic en **Dispositivos**.
2. En la lista **Todos los dispositivos**, haga clic en el nombre del dispositivo que desea colocar en el modo de mantenimiento de SupportAssist.
3. En la página <device name>, haga clic en **SupportAssist > Información del dispositivo**.
4. En la página **Información del dispositivo**, haga clic en **Activar mantenimiento de SupportAssist**.
5. Para poner el dispositivo en modo de mantenimiento, en el mensaje de confirmación que aparece, haga clic en **Sí**. Se muestra un mensaje de anuncio que indica que el dispositivo se encuentra en modo de mantenimiento de SupportAssist. Para deshabilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist del dispositivo, haga clic en **Deshabilitar** en el mensaje del anuncio.

Preferencias de recopilación

La página **Recopilación** le permite configurar las preferencias de recopilación. Para abrir la página **Recopilación**, en el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**. En la página **Configuración**, haga clic en **Recopilación**.

En la página **Recopilación** puede configurar las siguientes preferencias de recopilación:

- **Servidor/hipervisor**: realice lo siguiente:
 - Para recolectar la información relacionada con el software del dispositivo, seleccione **Detalles de software**
 - Para recolectar los registros del dispositivo, seleccione **Registros del sistema**.
 - Para recolectar los registros CTL inteligentes del dispositivo, seleccione **Registros SMART**.
- **Cargar recopilación**: seleccione **Recopilar y enviar información de estado del sistema a Dell EMC** para habilitar SupportAssist a fin de cargar automáticamente las recopilaciones al back-end.
- **Configuración de la información de identificación**: seleccione **Incluir la información de identificación del dispositivo en los datos enviados a Dell EMC** para habilitar SupportAssist a fin de enviar la información de identificación del sistema junto con otros datos al back-end. De lo contrario, los valores de información de identificación del dispositivo se enmascaran cuando se cargan las recopilaciones a Dell EMC.

Detalles de contacto

La página **Detalles de contacto** le permite ver y editar la información de contacto principal y secundario.

- Para configurar la información de contacto, consulte [Configurar la información de contacto](#) en la página 35.
- Para configurar las preferencias de envío de piezas, consulte [Configurar los detalles de envío](#) en la página 36.

Configurar la información de contacto

Sobre esta tarea

Ingrese o actualice la información de contacto principal y secundario después de registrar SupportAssist. Si el contacto principal no está disponible, Dell EMC se comunicará con su empresa a través del contacto secundario. Si tanto el contacto principal como el secundario están configurados con una dirección de correo electrónico válida, ambos recibirán correos electrónicos de SupportAssist.

Pasos


1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.

2. En la página **Configuración**, haga clic en **Detalles de contacto**.
3. En la sección **Detalles del contacto principal**, realice lo siguiente:
 - a. Ingrese el nombre de empresa, apellido, número de teléfono, número de teléfono alternativo y dirección de correo electrónico.
 - b. Seleccione el método de contacto preferido, las horas de contacto y la zona horaria.
4. En la sección **Información del contacto secundario**, realice lo siguiente:
 - a. Ingrese el nombre, apellido, número de teléfono, número de teléfono alternativo y dirección de correo electrónico.
 - b. Seleccione el método de contacto preferido, las horas de contacto y la zona horaria.
5. Haga clic en **Aplicar**.

Configurar los detalles de envío


Sobre esta tarea


Al ingresar las preferencias y la información de envío, Dell EMC puede enviar una pieza de reemplazo para el dispositivo.


 **NOTA:** Si un dispositivo se mueve a una ubicación diferente, asegúrese de que se actualicen las preferencias de despacho y la información de envío.


Pasos


1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.
2. En la página **Configuración**, haga clic en **Detalles de envío**.
3. Si no desea recibir automáticamente las piezas de reemplazo, desmarque la casilla de verificación **Deseo que Dell EMC agilice el envío de las piezas de reemplazo**. De manera predeterminada, la casilla de verificación **Deseo que Dell EMC agilice el envío de las piezas de reemplazo** está seleccionada.
4. En la sección **Detalles del contacto principal para el envío**, realice lo siguiente:
 - a. Ingrese el nombre, el apellido, el número de teléfono, la dirección de correo electrónico y seleccione la zona horaria.

 **NOTA:** Si los detalles del contacto principal para el envío son los mismos que los detalles del contacto, haga clic en **Copiar detalles del contacto**.
 - b. Seleccione las horas de contacto preferidas.

 **NOTA:** Si ingresa sus preferencias e información de envío durante el registro, la información se muestra automáticamente en la página de **Detalles de envío**. Si es necesario, puede editar la información.
5. En la sección **Contacto secundario para el envío**, ingrese el nombre, el apellido, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico.

 **NOTA:** Los detalles del contacto principal y secundario deben ser únicos.
6. En la sección **Dirección de envío**, realice lo siguiente:
 - a. Introduzca la dirección de envío.
 - b. En la sección **Notas de envío**, ingrese la información relacionada con el envío.
 - c. Si desea que un técnico reemplace las piezas en el sitio, seleccione **Deseo que un técnico reemplace las piezas en el sitio si el servicio se incluye en el plan de servicio**. El servicio de reemplazo de piezas en el sitio solo está disponible si el servicio se incluye en el plan indicado.

 **NOTA:** La disponibilidad de las piezas para el envío y las políticas pueden variar según la región y el país.
7. De manera opcional, si desea ver la información de activos y administrar las alertas de SupportAssist y los envíos de piezas mediante TechDirect, inicie sesión en TechDirect con la cuenta de administrador de su empresa e ingrese la contraseña de un solo uso (OTP). Para iniciar sesión en TechDirect, haga clic en **Iniciar TechDirect** y, a continuación, realice lo siguiente.

 **NOTA:** Para administrar SupportAssist y los envíos de piezas mediante TechDirect, debe proporcionar la información de contacto principal y la información de envío principal y secundaria.

 - a. Haga clic en **Iniciar sesión**.

Se muestra la ventana **Inicio de sesión en la cuenta de Dell**.
 - b. Introduzca la dirección de correo electrónico y la contraseña, y haga clic en **Iniciar sesión**.

Se muestra el OTP.

- c. Introduzca el OTP y haga clic en **Validar OTP**.

Se verifica la cuenta de TechDirect y aparece un mensaje que indica que su cuenta de TechDirect está integrada en SupportAssist. Para integrar SupportAssist con una cuenta de TechDirect diferente, haga clic en **SwitchAccount**.

8. Haga clic en **Aplicar**.

Programar la recopilación y la validación del inventario

Sobre esta tarea

De manera predeterminada, la validación periódica de la recopilación y del inventario se programa en un día determinado aleatoriamente todos los meses a las 23:00 h. Si es necesario, puede cambiar el calendario (día) según sus necesidades.

Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.
2. En la página **Configuración**, haga clic en **Programar tareas**.
3. A fin de seleccionar o cambiar la fecha para recolectar la información de estado del sistema, en la sección **Recopilar información de estado del sistema**, seleccione **El día <day> de cada mes a las 23:00 h** y, a continuación, seleccione el día en el menú desplegable.
4. A fin de seleccionar o cambiar la fecha para realizar la validación del inventario de dispositivos, en la sección **Validar inventario de dispositivos**, seleccione **El día <day> de cada mes a las 23:00 h** y, a continuación, seleccione el día en la lista desplegable.
5. Haga clic en **Aplicar**.

Configurar los ajustes de notificación de correo electrónico

Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist está configurado para enviar una notificación por correo electrónico cuando se crea un caso de soporte automáticamente. SupportAssist también puede enviar notificaciones por correo electrónico sobre el modo de mantenimiento, el estado del dispositivo y el estado de la conectividad de red. Para obtener información acerca de los distintos tipos de notificaciones por correo electrónico de SupportAssist Enterprise, consulte [Tipos de notificaciones por correo electrónico](#) en la página 37.

Según sus preferencias, puede realizar las siguientes acciones:

Se pueden habilitar o deshabilitar las notificaciones por correo electrónico automáticas de SupportAssist y también seleccionar el idioma preferido para las notificaciones por correo electrónico.

Pasos

1. En el menú **Plug-ins**, seleccione **SupportAssist > Configuración**.
2. En la página **Configuración**, haga clic en **Notificación por correo electrónico**.
Se muestra la página **Notificación por correo electrónico**.
3. Para recibir un correo electrónico cada vez que se crea un caso de soporte, seleccione **Recibir notificación por correo electrónico cuando se abra un nuevo caso de soporte**.
4. Desde la lista **Idioma de correo electrónico preferido**, seleccione un idioma en el que desea recibir las notificaciones por correo electrónico.
5. Haga clic en **Aplicar**.

Tipos de notificaciones por correo electrónico

La tabla siguiente ofrece un resumen de los diferentes tipos de notificaciones por correo electrónico que envía el back-end de Dell EMC.

Tabla 3. Tipos de notificaciones por correo electrónico

Tipo de notificación por correo electrónico	Cuando se envía la notificación por correo electrónico
Correo electrónico de bienvenida y confirmación de registro	Después de que el registro de SupportAssist se haya completado correctamente.
Caso creado	Después de que se detecta un problema de hardware y se crea un caso de asistencia.
No se puede crear un caso	Después de que se detecta un problema de hardware, pero que no puede crear un caso de asistencia debido a problemas técnicos.
La garantía del dispositivo venció	Después de que se detecta un problema de hardware, pero no se ha podido crear un caso de soporte porque el dispositivo ya no está cubierto por la garantía y no tiene un contrato de servicio activo de ProSupport o ProSupport Plus.
No se ha podido recopilar información del sistema.	Después de que se crea automáticamente un caso de soporte para un dispositivo, pero que SupportAssist no puede recopilar información del sistema desde el dispositivo.
No se pudo enviar la información del sistema recopilada a Dell EMC	Después de que se crea automáticamente un caso de soporte para un dispositivo, pero que SupportAssist no puede enviar la información del sistema recopilada desde el dispositivo a Dell EMC.
Dispositivos agregados por primera vez	Después de que los dispositivos se agregan a SupportAssist por primera vez.
Notificación inactiva	Si SupportAssist no supervisa ningún dispositivo y el dispositivo no se ha agregado en los últimos 30 días.
Deshabilitar alerta de SupportAssist	Si deshabilita SupportAssist en OpenManage Enterprise.
Notificación de vencimiento de token de TechDirect	Cuando el token de TechDirect se vence.
Notificación y validación de la dirección de envío de piezas	Cuando SupportAssist ha detectado un problema de hardware en uno de los dispositivos y se requiere un reemplazo de piezas para resolver el problema.
Confirmación de la dirección de envío de piezas	Después de que la pieza de reemplazo esté lista para enviarse.

Información del producto OpenManage SupportAssist Enterprise

En la página **Acerca de**, se muestra la versión de OpenManage Enterprise SupportAssist, el nombre del editor, el ID de registro, el número de serie y la descripción general del producto.

Para acceder a la página **Acerca de**, en el menú **Plugins**, haga clic en **SupportAssist > Acerca de**.

Desactivar OpenManage Enterprise SupportAssist

Sobre esta tarea

Desactiva toda la funcionalidad de SupportAssist en OpenManage Enterprise.

 **NOTA:** Si deshabilita un plugin en OpenManage Enterprise, se reinician los servicios del dispositivo.

Pasos

1. En el menú de OpenManage Enterprise, haga clic en **Configuración de la aplicación > Consola y plugins**.
Se muestra la pestaña **Consola y plugins**.
2. En la sección SupportAssist, haga clic en la opción **Deshabilitar**.
Se muestra la página **Deshabilitar plugin**.
3. Para deshabilitar SupportAssist en OpenManage Enterprise, haga clic en **Deshabilitar plugin**.

Resultados

Después de deshabilitar SupportAssist, no podrá ver ninguna información o página relacionada con Support Assist en OpenManage Enterprise.

Desinstalar OpenManage Enterprise SupportAssist

Sobre esta tarea

Puede desinstalar SupportAssist de OpenManage Enterprise y eliminar todos los datos asociados con SupportAssist.

Pasos

1. En el menú de OpenManage Enterprise, haga clic en **Configuración de la aplicación > Consola y plugins**.
Se muestra la pestaña **Consola y plugins**.
2. En la sección SupportAssist, haga clic en la opción **Desinstalar**.
Se muestra la página **Desinstalar plugin**.
3. Para desinstalar SupportAssist de OpenManage Enterprise, haga clic en **Desinstalar plugin**.

Reglas para la migración y restauración de un dispositivo OpenManage Enterprise (con el plugin SupportAssist)

Para que SupportAssist funcione sin problemas después de migrar o restaurar un dispositivo OpenManage Enterprise, asegúrese de lo siguiente:

- Utilice VMware VMotion para mover el dispositivo OpenManage Enterprise a un servidor nuevo y asegúrese de que el ID de instancia de la máquina virtual no cambie después de la migración. No clone el dispositivo OpenManage Enterprise, ni lo mueva a un nuevo servidor.
- Registre periódicamente las instantáneas del dispositivo OpenManage Enterprise y restaure según sea necesario.

Modo de mantenimiento de SupportAssist

La funcionalidad de modo de mantenimiento de SupportAssist suspende el procesamiento de alertas y la capacidad de creación automática de casos de SupportAssist, lo que impide la creación de casos de soporte innecesarios durante una tormenta de alertas o una actividad de mantenimiento planificada. También puede habilitar la funcionalidad de modo de mantenimiento antes de una actividad de mantenimiento planificada para suspender de forma temporal la capacidad de creación automática de casos. En las siguientes secciones, se proporciona más información sobre la funcionalidad de modo de mantenimiento:

Temas:

- [Modo de mantenimiento a nivel global de SupportAssist](#)
- [Modo de mantenimiento a nivel de grupo de SupportAssist](#)
- [Modo de mantenimiento a nivel del dispositivo de SupportAssist](#)

Modo de mantenimiento a nivel global de SupportAssist

El modo de mantenimiento a nivel global de SupportAssist coloca todos los dispositivos monitoreados en modo de mantenimiento, lo que suspende el procesamiento de alertas y la creación automática de casos de todos los dispositivos. En el modo de mantenimiento a nivel global, SupportAssist muestra un anuncio de modo de mantenimiento amarillo en la parte superior de la página. Puede habilitar el modo de mantenimiento de nivel global para evitar la creación de casos de soporte innecesarios durante el tiempo de inactividad o una actividad de mantenimiento de rutina. Para obtener instrucciones sobre cómo habilitar el modo de mantenimiento a nivel global, consulte [Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist](#) en la página 34.

Modo de mantenimiento a nivel de grupo de SupportAssist

El modo de mantenimiento a nivel de grupo de SupportAssist suspende el procesamiento de alertas y la creación automática de casos para un grupo de dispositivos. En el caso de todos los demás dispositivos y grupos de dispositivos monitoreados, SupportAssist continúa procesando las alertas y creando casos de soporte, si las alertas califican para la creación de casos.

Las funcionalidades del modo de mantenimiento a nivel global y a nivel de grupo de SupportAssist trabajan de forma independiente entre sí. Si un grupo de dispositivos se pone en modo de mantenimiento de SupportAssist, el dispositivo del grupo permanece en modo de mantenimiento de SupportAssist, incluso si el modo de mantenimiento a nivel global se habilita y, luego, se deshabilita. Para obtener instrucciones sobre cómo habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist a nivel de grupo, consulte [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de grupo de SupportAssist](#) en la página 34.

Modo de mantenimiento a nivel del dispositivo de SupportAssist

El modo de mantenimiento a nivel del dispositivo de SupportAssist suspende el procesamiento de alertas y la creación automática de casos para un dispositivo específico. En el caso de todos los demás dispositivos monitoreados, SupportAssist continúa procesando alertas y creando casos de soporte, si las alertas califican para la creación de casos. El modo de mantenimiento a nivel del dispositivo de SupportAssist se implementa como se indica a continuación:

- **Modo de mantenimiento automatizado a nivel del dispositivo:** de manera predeterminada, si SupportAssist recibe 10 o más alertas de hardware válidas dentro de 60 minutos desde un dispositivo específico, SupportAssist coloca automáticamente ese dispositivo en modo de mantenimiento. El dispositivo permanece en modo de mantenimiento durante 30 minutos, lo que le permite resolver el problema sin crear casos de soporte adicionales para el dispositivo. También se envía una notificación por correo electrónico a los contactos principal y secundario, y el dispositivo muestra el ícono de modo de mantenimiento. Después de 30 minutos, el dispositivo se elimina automáticamente del modo de mantenimiento, lo que permite que SupportAssist reanude el procesamiento normal de alertas del dispositivo. Si es necesario, puede conservar el dispositivo en modo de mantenimiento hasta que resuelva el problema mediante la habilitación manual del modo de mantenimiento. También puede quitar un dispositivo del modo de

mantenimiento automatizado antes del período de 30 minutos. Para obtener instrucciones sobre cómo habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel del dispositivo, consulte [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo de SupportAssist](#) en la página 35.

- **Modo de mantenimiento manual a nivel del dispositivo:** si tiene una actividad de mantenimiento planificada para un dispositivo, y no desea que SupportAssist cree automáticamente casos de soporte, puede poner ese dispositivo en modo de mantenimiento. Una vez finalizada la actividad de mantenimiento, puede eliminar el dispositivo del modo de mantenimiento, lo que permite que SupportAssist reanude el procesamiento de alertas desde el dispositivo con normalidad. Para obtener instrucciones sobre cómo habilitar el modo de mantenimiento a nivel del dispositivo, consulte [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo de SupportAssist](#) en la página 35.

Los modos de mantenimiento de SupportAssist a nivel global y a nivel del dispositivo trabajan de forma independiente entre sí. Por ejemplo:

- Si un dispositivo se pone en modo de mantenimiento manual, el dispositivo permanece en modo de mantenimiento manual, incluso si el modo de mantenimiento a nivel global se habilita y luego se deshabilita.
- Si un dispositivo se pone en modo de mantenimiento automatizado el dispositivo permanece en modo de mantenimiento automatizado durante 30 minutos, incluso si el modo de mantenimiento a nivel global se habilita y luego se deshabilita.

Para obtener instrucciones sobre cómo habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento de SupportAssist a nivel del dispositivo, consulte [Habilitación o deshabilitación del modo de mantenimiento a nivel de dispositivo de SupportAssist](#) en la página 35

Políticas de alertas en OpenManage Enterprise SupportAssist

En este capítulo, se proporcionan detalles sobre la manera en que SupportAssist procesa las alertas y crea casos de soporte de forma automática.

Temas:

- ¿Qué fallas de hardware monitorea SupportAssist?
- ¿Qué sucede cuando SupportAssist detecta un problema de hardware?
- ¿Cómo y dónde me notifica OpenManage Enterprise SupportAssist acerca de las alertas de dispositivos?
- ¿Cuál es el tiempo de respuesta para resolver mi caso de OpenManage Enterprise SupportAssist?
- ¿Qué alertas abren casos de soporte predictivo antes de que se produzcan fallas de hardware?
- ¿Qué sucede si necesito ayuda para implementar la instalación de OpenManage Enterprise SupportAssist?
- Umbral de alertas
- Políticas de primera instancia
- Políticas de instancia repetida

¿Qué fallas de hardware monitorea SupportAssist?

SupportAssist tiene un algoritmo inteligente de monitoreo de fallas de hardware con umbrales que evitan falsos positivos y la duplicación de acciones. No todas las fallas de hardware tienen acciones de respuesta inmediata. Se comparan con los valores de umbral de falla persistente antes de responder con acciones definidas. Las acciones de respuesta definidas incluyen la creación de casos, la ejecución de diagnósticos y el archivo adjunto del registro.

- En los servidores Dell EMC PowerEdge, SupportAssist monitorea las fallas de hardware, lo que incluye la memoria, el disco, la fuente de alimentación, la controladora y otras fallas de componentes.
- En los dispositivos de almacenamiento Dell EMC, como la serie MD, PS y SC, SupportAssist puede integrarse en OpenManage Essentials para monitorear fallas como discos, controladoras, suministros de energía, baterías de caché y otras fallas de componentes.
- En los switches de red de Dell EMC, que anteriormente se conocían como PowerConnect y Force10, SupportAssist puede monitorear fallas como fallas de enlace o temperaturas en aumento.

¿Qué sucede cuando SupportAssist detecta un problema de hardware?

Cuando se produce una falla en un dispositivo con derecho de servicio activo de ProSupport o ProSupport Plus, SupportAssist crea un nuevo caso de soporte con el soporte técnico de Dell EMC. Usted recibe una notificación por correo electrónico que contiene el número de caso para esa etiqueta de servicio de Dell EMC y, a continuación, un técnico de soporte se comunica con usted para resolver el problema. Todas las fallas posteriores de esa etiqueta de servicio se incorporan al mismo caso de soporte hasta que se resuelvan los problemas y se cierre el caso.

Cuando se produce una falla en un sistema que no tiene un derecho de servicio ProSupport ni ProSupport Plus, SupportAssist no crea un nuevo caso con el soporte técnico de Dell EMC. Sin embargo, recibirá una notificación por correo electrónico que indica que se produjo un error en una etiqueta de servicio y que es posible que desee comunicarse con el equipo de soporte técnico de Dell EMC para obtener ayuda.

¿Cómo y dónde me notifica OpenManage Enterprise SupportAssist acerca de las alertas de dispositivos?

En el caso de los dispositivos administrados por una consola de administración de sistemas, las notificaciones de alerta se muestran en la consola de administración de sistemas. También puede configurar OpenManage Essentials o SCOM para enviar notificaciones de alerta automáticamente por correo electrónico. Para obtener más información sobre los ajustes de notificaciones de alerta en OpenManage Essentials, consulte los capítulos "Administración de alertas" y "Referencia de alertas" de la guía del usuario de Dell OpenManage Essentials en Dell.com/OpenManageManuals.

Las notificaciones de alerta en SupportAssist se producen mediante notificaciones por correo electrónico automáticas de soporte técnico de Dell EMC. Si el dispositivo que generó la alerta tiene derecho de servicio de ProSupport o ProSupport Plus, el soporte técnico de Dell también se comunicará con usted por teléfono para ayudarlo a resolver el problema. SupportAssist automatiza la creación de casos de soporte con Dell EMC. Si las alertas generadas por un dispositivo superan el umbral de alerta predefinido de los servicios de soporte de Dell EMC, se crea automáticamente un caso de soporte. Para obtener información sobre los umbrales de alerta predefinidos, consulte [Umbral de alertas](#) en la página 46

i **NOTA:** SupportAssist envía notificaciones automáticas por correo electrónico solo para las alertas de hardware que es más probable que creen un caso de soporte cuando se comunica con el soporte técnico de Dell EMC por teléfono o mediante la administración en línea de casos de Dell EMC TechDirect.

¿Cuál es el tiempo de respuesta para resolver mi caso de OpenManage Enterprise SupportAssist?

Se crea una solicitud de servicio para abrir un caso de soporte con Dell EMC mediante SupportAssist en el momento en que una alerta determinada supera el umbral predefinido. La solicitud de servicio se crea automáticamente, sin tener que advertir necesariamente el problema ni tener que comunicarse con Dell EMC. Estas solicitudes de servicio se envían y se asignan automáticamente a un agente de soporte técnico de Dell EMC. El agente acepta la solicitud de servicio e inicia el proceso de resolución

El tiempo de respuesta de un caso de soporte creado por SupportAssist es, por lo general, más rápido que el de un caso de soporte creado mediante la comunicación por teléfono con el equipo de soporte técnico de Dell EMC. El caso de asistencia se crea a nivel de gravedad, que es importante, pero no urgente. Si considera que el caso de soporte requiere una atención más urgente, puede comunicarse con el equipo de soporte técnico de Dell EMC.

Para obtener más información sobre el acuerdo de soporte de Dell, consulte las [Descripciones del servicio](#).

¿Qué alertas abren casos de soporte predictivo antes de que se produzcan fallas de hardware?

Las alertas predictivas se basan en recopilaciones programadas que se envían a Dell EMC. Estas recopilaciones se analizan y se comparan para que podamos determinar que se producirá una falla con un alto grado de certeza. Los clientes que usan SupportAssist recibirán la creación automatizada de casos predictivos para el hardware del servidor (disco duro, backplane y expansores), siempre y cuando el servidor tenga un derecho de servicio ProSupport Plus activo.

¿Qué sucede si necesito ayuda para implementar la instalación de OpenManage Enterprise SupportAssist?

Muchos clientes descargan e instalan OpenManage Enterprise SupportAssist sin ayuda de Dell EMC. Para los que deseen ayuda, el conjunto de servicios de [ProDeploy](#) Enterprise incluye la activación y la configuración de OpenManage Enterprise SupportAssist.

Umbral de alertas

El umbral de alerta de SupportAssist especifica los criterios que se deben cumplir para que se cree un caso de soporte (o se agregue) en el sistema de administración de casos de soporte técnico de Dell EMC.

Actualmente, existen dos tipos de políticas para determinar los criterios de creación o incorporación de un caso de soporte:

- Políticas de primera instancia: estas políticas crean o incorporan un caso de soporte cada vez que se detecta una alerta específica
- Políticas de instancias repetidas: estas políticas crean o incorporan un caso de soporte cuando se detecta una alerta específica una cantidad determinada de veces dentro de una duración específica

SupportAssist procesa todas las alertas de OpenManage Essentials y SCOM, pero un caso de soporte se crea solo en las siguientes situaciones:

- Si las políticas de SupportAssist califican la alerta para la creación de un caso de soporte
- Si SupportAssist está configurado correctamente para crear casos de soporte de forma automática
- Si la etiqueta de servicio tiene un derecho de servicio activo de ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center y ProSupport One for Data Center en el momento de la alerta

Para que SupportAssist cree un caso de soporte, la alerta debe coincidir con un criterio en la política de alerta definida en SupportAssist. Dell EMC puede cambiar una política para una alerta específica dentro de la política de alerta para la aplicación SupportAssist o la infraestructura de back-end en Dell EMC. Esto puede realizarse de vez en cuando, ya que los equipos de soporte técnico e ingeniería de Dell EMC continúan incorporando la experiencia de los datos de casos de soporte en todos los clientes.

Políticas de primera instancia

Las políticas de primera instancia representan todos los eventos relacionados con el hardware. Estos eventos se pueden caracterizar de la siguiente manera:

- Problemas de hardware que afectan el acceso a aplicaciones o datos
- Problemas de hardware que requieren un reemplazo de partes
- Problemas de hardware que pueden provocar la pérdida o el daño de los datos
- Transgresión de valores de umbral críticos de sensores (ventilador, temperatura, alimentación, etc.)

Políticas de instancia repetida

Estas políticas representan eventos críticos, de advertencia o informativos. Estos eventos dan como resultado un caso de soporte, si la alerta se produce varias veces dentro de una duración especificada.

Eventos de advertencia


Por lo general, el equipo de soporte técnico de Dell EMC monitorea los eventos críticos y de advertencia que son redundantes. Un evento de advertencia indica que debe programar el tiempo para solucionar el problema. Estos eventos se pueden caracterizar de la siguiente manera:

- Problemas de hardware que tienen un impacto limitado en el acceso a las aplicaciones o los datos
- Dispositivos faltantes
- Eventos predictivos que indican que el hardware tiene un riesgo de falla
- Pérdida de redundancia o degradación (por lo general, dos instancias o menos)
- Transgresión de valores de umbral de advertencia críticos de sensores (ventilador, temperatura, alimentación, etc.). Por lo general, estos elementos tienen un umbral inferior a 5 instancias dentro de un período breve
- Eventos que dan como resultado una degradación de rendimiento leve en sus aplicaciones o acceso a datos
- Más de 5 instancias (alta frecuencia de instancias dentro de un período breve)
 - Eventos en los que el sistema no puede completar una acción solicitada (utilización >80 %)
 - Tipo de red de eventos

Eventos informativos

- Problemas de hardware que tienen un impacto mínimo en el acceso a las aplicaciones o los datos
- Eventos que puede solucionar fácilmente
- Eventos de recuperación de errores
- Cambios en el inventario de hardware
- Cambios en los ajustes del sistema y el dispositivo
- Eventos de corrección automática poco frecuentes, como errores de medios de disco o ECC de un solo bit

Una vez que se crea un caso de soporte, SupportAssist recopila la información de estado del sistema del dispositivo y la carga a Dell EMC.

 **NOTA:** En el caso de los dispositivos que están cubiertos por un derecho de servicio de soporte básico de Dell EMC o tienen un derecho vencido, no se crea un caso de soporte, pero se recopila la información del estado del sistema y se carga a Dell EMC, siempre y cuando SupportAssist se configure correctamente.

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

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

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

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