


SupportAssist for Business PC

Guía del administrador

AVISO: Este contenido se tradujo utilizando inteligencia artificial (IA). Puede contener errores y se proporciona "tal cual" sin ninguna garantía de ningún tipo. Para ver el contenido original (sin traducir), consulte la versión en inglés. Si tiene preguntas o dudas sobre este contenido, comuníquese con Dell en Dell.Translation.Feedback@dell.com.

Identifier	GUID-5B8DE7B7-879F-45A4-88E0-732155904029
Version	19
Status	Translation approved

Notas, avisos 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

Capítulo 1: Introducción.....	6
Versión.....	6
Funciones nuevas y mejoradas.....	6
Público.....	7
Propósito del documento.....	7
Funcionalidades de Conectar y administrar y planes de servicio de Dell.....	7
Funciones de Conectar y administrar en TechDirect.....	10
Sistemas soportados.....	13
Piezas que se pueden enviar.....	13
Capítulo 2: Descripción general.....	14
Personalización de la página Visión general.....	15
Capítulo 3: Buscar.....	16
Buscar por reglas o criterios.....	16
Buscar por identificadores.....	17
Capítulo 4: Administración de los grupos y del equipamiento de PC.....	18
Inventario del equipamiento de PC.....	18
Creación de una solicitud de servicio.....	21
Creación de una solicitud de despacho.....	22
Eliminación de PC desconectadas.....	22
Visión general de grupos.....	23
Creación de un grupo.....	23
Transferir activos entre grupos existentes.....	24
Actualización de un nombre de sitio.....	24
Actualización de un nombre de grupo.....	25
Eliminación de un grupo.....	25
Crear un grupo personalizado o dinámico.....	25
Capítulo 5: Administración de una sola PC.....	27
Visión general de la PC.....	27
Recomendaciones para una PC específica.....	29
Restauración de los archivos y la configuración de la PC.....	30
Estado de una PC específica.....	30
Experiencia de las aplicaciones para una PC específica.....	31
Seguridad para una PC específica.....	32
Verificación de componentes para una PC específica.....	33
Capítulo 6: Recomendaciones para su equipamiento de PC.....	35
Revisar y programar las actualizaciones de la PC.....	36
Análisis del hardware.....	37
Aumente el rendimiento.....	37
Optimize Network (Optimizar la red).....	38

Eliminar virus y malware.....	38
Capítulo 7: Catálogos personalizados para el equipamiento de PC.....	39
Administración de catálogos para PC conectadas a Dell.....	40
Creación de un catálogo nuevo.....	40
Administración de catálogos.....	41
Estados del catálogo.....	42
Modificación de catálogos de actualización.....	43
Descargar actualizaciones a la ubicación de red.....	44
Implementación de un catálogo de forma remota.....	45
Implementaciones de catálogo.....	46
Administración de catálogos para PC no conectadas a Dell.....	47
Creación de un catálogo nuevo.....	47
Implementación manual de un catálogo.....	48
Capítulo 8: Administración de alertas de SupportAssist.....	51
Visión general de alertas.....	51
Detalles de una alerta específica.....	53
Acciones de alerta.....	53
Capítulo 9: Reglas de corrección para el equipamiento de PC.....	55
Crear una regla de corrección mediante scripts predefinidos de la biblioteca de Dell.....	56
Creación de reglas de corrección mediante scripts de flujo de trabajo personalizados.....	61
Detalles de una regla específica.....	63
Actualizar una regla de corrección.....	64
Eliminación de una regla de corrección.....	65
Administrar scripts de PowerShell.....	65
Capítulo 10: Experiencia de las aplicaciones del equipamiento de PC.....	66
Capítulo 11: Seguridad para su equipamiento de PC.....	68
Estado de seguridad.....	68
Verificación de componentes.....	70
Capítulo 12: Configuración de los ajustes.....	72
Configuración de identificadores de inventario.....	72
Habilite o deshabilite el soporte remoto.....	73
Configuración de reglas de alerta.....	73
Configuración de la fuente de actualización de PC.....	74
Funciones y permisos.....	75
Detalles y permisos del usuario.....	75
Características, funciones y permisos de usuario.....	76
Conexión de las alertas de SupportAssist con soluciones externas.....	76
Conexión a una solución externa.....	76
Edición de una conexión de solución externa.....	77
Eliminación de una conexión de solución externa.....	77
Capítulo 13: Exportaciones de datos.....	79

Capítulo 14: Indicadores de rendimiento.....	80
Capítulo 15: Pista de auditoría.....	82
Capítulo 16: Notificaciones por correo electrónico de SupportAssist.....	84
Capítulo 17: Recuperación de datos de SupportAssist mediante WMI.....	85
Capítulo 18: Recuperación de datos de SupportAssist mediante API.....	88
Apéndice A: Funciones y mejoras en versiones anteriores.....	89
Apéndice B: Recursos.....	92
Apéndice C: Contactar con Dell.....	94

Identifíer	GUID-C2A8C84B-2ED3-4F91-8049-ABDD492A7702
Version	7
Status	Translation approved

Introducción

SupportAssist es una tecnología proactiva y predictiva que ofrece soporte técnico automatizado para las PC Dell. Monitorea proactivamente el hardware y el software, aborda problemas de rendimiento, evita amenazas de seguridad y automatiza la participación con el soporte técnico de Dell.

Según su plan de servicio, SupportAssist también puede crear solicitudes de soporte para los problemas detectados. Además, optimiza el rendimiento de la PC mediante la eliminación de archivos no deseados, la optimización de la configuración de red, el aumento del rendimiento del sistema, la eliminación de virus y malware, y la identificación de las actualizaciones disponibles.

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

SupportAssist también recopila datos de telemetría, experiencia de aplicaciones, estado y seguridad proactivamente de sus PC y proporciona información diversa de rendimiento sobre sus PC, según su plan de servicio.

Después de implementar SupportAssist en sus computadoras, puede administrar el equipamiento de PC mediante Conectar y administrar en [TechDirect](#).

Temas:

- [Versión](#)
- [Funciones nuevas y mejoradas](#)
- [Público](#)
- [Propósito del documento](#)
- [Funcionalidades de Conectar y administrar y planes de servicio de Dell](#)
- [Funciones de Conectar y administrar en TechDirect](#)
- [Sistemas soportados](#)
- [Piezas que se pueden enviar](#)

Identifíer	GUID-F9F7FB85-E1C6-4C8C-A3EE-FA59EC29A115
Version	36
Status	Translation approved

Versión

4.9.0.40923

Identifíer	GUID-00B9E867-4FFF-403E-B50C-F87349E8478A
Version	26
Status	Translation approved

Funciones nuevas y mejoradas

- Actualizaciones automatizadas: mantenga su equipamiento de PC actualizado automáticamente con BIOS, controladores y firmware por tipo de actualización, categoría de dispositivo o importancia.
- Actualizaciones automáticas de PC bajo su control: flexibilidad para habilitar o deshabilitar las actualizaciones automáticas de PC y elegir entre la versión más reciente (N) o las actualizaciones de versión anterior (N-1).
- Compatibilidad con nuevas PC de la marca Dell: SupportAssist para PC empresariales ahora se puede implementar en PC de las marcas Dell, Dell Pro y Dell Pro Max.
- Más mejoras: esta actualización incluye mejoras de rendimiento, correcciones de seguridad y resoluciones de errores.

Mejoras en la corrección:

- Panel de corrección renovado: muestra las tarjetas pertinentes para las reglas de detección y corrección.
- Nueva vista de flujo de trabajo para reglas estándar de Dell: active la vista para los procesos de flujo de trabajo estándar específicos de las reglas de Dell.
- Nuevas habilidades adicionales propiedad del producto para reglas personalizadas y scripts de flujo de trabajo de Dell para la detección y corrección.

Identifier	GUID-1594D1C6-755D-4CEF-AB8A-8DDFD590F83C
Version	4
Status	Translation approved

Público

La información de esta guía del administrador está destinada principalmente a administradores, técnicos y partners que administran SupportAssist en PC que ejecutan un sistema operativo Windows.

Identifier	GUID-AA0C31EA-CC8E-40DF-B957-27D87C5C145D
Version	6
Status	Translation approved

Propósito del documento

En este documento, se proporciona información acerca de lo siguiente:

- Administración de los grupos y del equipamiento de PC.
- Visualización y administración de recomendación, estado, seguridad y experiencia de las aplicaciones para una sola PC.
- Visualización y administración de recomendación, estado y experiencia de las aplicaciones para el equipamiento de PC.
- Actualización de catálogos para el equipamiento de PC.
- Administración de reglas de corrección para identificar y corregir problemas con el equipamiento de PC.
- Evaluación de la cantidad de PC en riesgo y acción en función de las posibles amenazas de seguridad.
- Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect o ServiceNow.
- Administración de funciones y permisos.
- Visualización de los indicadores clave de rendimiento que ayudan a determinar el comportamiento del equipamiento.
- Visualización del registro de cambios y actividades realizados para el servicio Conectar y administrar en TechDirect.
- Actualización remota de las actualizaciones del BIOS, los controladores, el firmware y las aplicaciones para el equipamiento de PC.

Para obtener más información sobre SupportAssist for Business PC, consulte los recursos de documentación y otros enlaces útiles en [Recursos](#).

Identifier	GUID-08106422-EE77-45B2-B16A-717801EF9711
Version	18
Status	Translation approved

Funcionalidades de Conectar y administrar y planes de servicio de Dell

En la tabla a continuación, se resumen las funcionalidades de Conectar y administrar disponibles en TechDirect para distintos planes de servicio:

Tabla 1. Funcionalidades de SupportAssist disponibles en TechDirect para planes de servicio de Dell

Funcionalidad	Descripción	Contrato vencido	Básico	ProSupport y Premium Support	ProSupport Plus, Premium Support Plus y ProSupport Flex para clientes *
Administrar PC y grupos	Ver el inventario del equipamiento de PC.	Soporte completo	Soporte completo	Soporte completo	Soporte completo
	Crear grupos y organizar PC.	Soporte completo	Soporte completo	Soporte completo	Soporte completo

Tabla 1. Funcionalidades de SupportAssist disponibles en TechDirect para planes de servicio de Dell (continuación)

Funcionalidad	Descripción	Contrato vencido	Básico	ProSupport y Premium Support	ProSupport Plus, Premium Support Plus y ProSupport Flex para clientes *
Estado de las PC y rendimiento del equipamiento	Ver el rendimiento y la utilización del equipamiento.	Sin soporte	Sin soporte	Soporte completo	Soporte completo
	Ver los datos del estado de una sola PC y del equipamiento de PC.	Sin soporte	Soporte limitado	Soporte completo	Soporte completo
Recomendaciones de Dell	Ver recomendaciones para una sola PC y para el equipamiento de PC.	Soporte completo	Soporte completo	Soporte completo	Soporte completo
	Optimice las PC de forma remota según las recomendaciones: analice el hardware, aumente el rendimiento, optimice la red y elimine virus y malware.	Sin soporte	Sin soporte	Sin soporte	Soporte completo
	Realizar actualizaciones de PC de forma remota: actualizaciones de BIOS, controladores, firmware y software de aplicaciones de Dell.	Soporte completo	Soporte completo	Soporte completo	Soporte completo
	Restaure los archivos y la configuración a su estado anterior en una sola PC.	Sin soporte	Sin soporte	Sin soporte	Soporte completo
Catálogos personalizados para PC conectadas a Dell	Administrar catálogos de equipamiento o serie de productos.	Sin soporte	Sin soporte	Sin soporte	Soporte completo
	Administrar catálogos de modelo.	Sin soporte	Soporte completo	Soporte completo	Soporte completo
	Implementar catálogos personalizados de forma remota.	Sin soporte	Sin soporte	Sin soporte	Soporte completo
Catálogos personalizados para PC sin SupportAssist y no conectadas a Dell	Administrar catálogos de modelo.	Sin soporte	Soporte completo	Soporte completo	Soporte completo
	Implementar catálogos personalizados de forma manual.	Sin soporte	Soporte completo	Soporte completo	Soporte completo

Tabla 1. Funcionalidades de SupportAssist disponibles en TechDirect para planes de servicio de Dell (continuación)

Funcionalidad	Descripción	Contrato vencido	Básico	ProSupport y Premium Support	ProSupport Plus, Premium Support Plus y ProSupport Flex para clientes *
Reglas de corrección	Administrar reglas de corrección para identificar y corregir problemas con el equipamiento de PC.	Sin soporte	Sin soporte	Sin soporte	Soporte completo
Experiencia de las aplicaciones	Ver los datos de la experiencia de las aplicaciones de una sola PC y del equipamiento de PC.	Sin soporte	Soporte limitado	Soporte completo	Soporte completo
Seguridad	Realizar un seguimiento y administrar la seguridad de una sola PC y del equipamiento de PC.	Sin soporte	Soporte limitado	Soporte completo	Soporte completo
Alertas	Administre alertas proactivas. La detección y resolución proactivas de problemas ayudan en la detección automatizada de fallas de hardware, la creación de casos y el soporte.	Sin soporte	Sin soporte	Soporte completo	Soporte completo
	Administre alertas predictivas. La detección y resolución predictivas de problemas ayudan a reducir las interrupciones antes de que se produzcan fallas de hardware.	Sin soporte	Sin soporte	Soporte completo	Soporte completo
Programar escaneos y optimizaciones	Realizar escaneos programados para detectar actualizaciones de PC y las optimizaciones del sistema necesarias.	Soporte completo	Soporte completo	Soporte completo	Soporte completo
	Realizar análisis programados para detectar problemas de hardware.	Sin soporte	Soporte completo	Soporte completo	Soporte completo
Optimización automática de PC	Realice optimizaciones automáticas de PC, como el aumento del rendimiento, la optimización de la	Sin soporte	Sin soporte	Sin soporte	Soporte completo

Tabla 1. Funcionalidades de SupportAssist disponibles en TechDirect para planes de servicio de Dell (continuación)

Funcionalidad	Descripción	Contrato vencido	Básico	ProSupport y Premium Support	ProSupport Plus, Premium Support Plus y ProSupport Flex para clientes *
	red y la eliminación de virus y malware.				

* Los planes de servicio ProSupport Plus, Premium Support y ProSupport Flex for Client solo están disponibles en ciertas regiones.

¹ SupportAssist detecta de forma automática y alerta proactivamente sobre fallas de discos duros, baterías, memoria, cables internos, soluciones térmicas y ventiladores, disipadores de calor, unidades de estado sólido y tarjetas de video.

² La detección de fallas del análisis predictivo de SupportAssist incluye discos duros, discos de estado sólido y baterías.

i **NOTA:** Si el reenvío automático está desactivado en TechDirect, tanto para el soporte técnico como para el despacho de piezas, podrá revisar las alertas en la página **Alertas** y determinar si la alerta se debe reenviar a Dell o a una solución de configuración externa. Consulte [Configuración de reglas de alerta](#).

Identifier	GUID-0E1CFB34-4B6A-4ACC-A8F6-76FC6B452F2F
Version	15
Status	Translation approved

Funciones de Conectar y administrar en TechDirect

TechDirect permite a las organizaciones designar administradores y agregar técnicos en la cuenta de administrador.

Para agregar un administrador de la empresa, vaya al **Panel de control del administrador > de utilidades, Administradores de la empresa** y haga clic en **AGREGAR ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA**. Seleccione el usuario de la lista, haga clic en **NEXT**, revise las selecciones y haga clic en **SUBMIT**. Se muestra un mensaje después de que el administrador de la empresa se agrega correctamente.

Para agregar un técnico, vaya a **Administrador de utilidades > Panel de control > Técnicos** y haga clic en **AGREGAR TÉCNICO**. Ingrese la información del técnico, revise las entradas y haga clic en **ENVIAR**. Se muestra un mensaje después de que el técnico se agrega correctamente.

En la siguiente tabla, se resumen las funcionalidades de SupportAssist disponibles para distintas funciones de Conectar y administrar en TechDirect:

Tabla 2. Funciones y funcionalidades de SupportAssist en TechDirect

Funcionalidad	Descripción	Navegación por TechDirect	Administrador de Conectar y administrar	Técnico de Conectar y administrar
Visión general	Vea un resumen de varios detalles sobre el equipamiento de PC.	Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Visión general	Soportado	Soportado
Configurar y conectar	Configure y descargue SupportAssist para administrar y monitorear de manera centralizada sus equipos de Dell.	Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Configurar y conectar	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.
PC y grupos	Vea el inventario del equipamiento de PC, el rendimiento del equipamiento y la utilización.	Conectar y administrar > Administrar equipamiento de	Soportado	Soportado

Tabla 2. Funciones y funcionalidades de SupportAssist en TechDirect (continuación)

Funcionalidad	Descripción	Navegación por TechDirect	Administrador de Conectar y administrar	Técnico de Conectar y administrar
		PC > Conectar y administrar PC > Administrar > grupos	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.
Recomendaciones	Múltiples PC: vea recomendaciones para su equipamiento de PC y optimice de manera remota.	Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Recomendaciones	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.
	Pc única: vea las recomendaciones para una sola PC y optimice la PC de manera remota.	Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > recomendaciones	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.
	Restauración del sistema: inicie de forma remota una restauración del sistema para revertir las actualizaciones del controlador en una sola PC.	Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > recomendaciones	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.
Actualizar catálogos	Cree, edite e implemente catálogos personalizados para actualizar el equipamiento de PC.	Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Catálogos de actualizaciones	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.
Alertas	Administre alertas de SupportAssist.	Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Alertas	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.
Reglas de corrección	Administrar reglas de corrección para identificar y corregir problemas con el equipamiento de PC.	Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Reglas de corrección	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.

Tabla 2. Funciones y funcionalidades de SupportAssist en TechDirect (continuación)

Funcionalidad	Descripción	Navegación por TechDirect	Administrador de Conectar y administrar	Técnico de Conectar y administrar
Experiencia de las aplicaciones	Ver los datos de la experiencia de las aplicaciones de una sola PC y del equipamiento de PC.	Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Aplicaciones	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.
Estado	Ver los datos del estado de una sola PC y del equipamiento de PC.	Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > inventario	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.
Seguridad	Estado de seguridad: realiza un seguimiento y administra la seguridad de una sola PC y del equipamiento de PC.	Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Seguridad	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.
	Verificación de componentes: vea información sobre los componentes dentro de la PC en función de la configuración de fábrica.	Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > seguridad	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.
Configuración	<ul style="list-style-type: none"> • Configure un identificador de inventario para identificar las PC asociadas con el equipamiento de PC. • Habilite el soporte remoto. • Configure reglas de alerta. • Configure la fuente de actualización de PC. • Integre las alertas con ServiceNow • Vea y modifique las funciones y los permisos de los Técnico de Conectar y administrar. 	Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Configuración	Soportado	No soportado
Resumen	Indicadores de rendimiento (KPI): vea una visión general de los KPI para ayudar a determinar el comportamiento del equipamiento de PC.	Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Resumen > Indicadores de rendimiento (KPI)	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.

Tabla 2. Funciones y funcionalidades de SupportAssist en TechDirect (continuación)


Funcionalidad	Descripción	Navegación por TechDirect	Administrador de Conectar y administrar	Técnico de Conectar y administrar
	Pista de auditoría: vea un registro de las actividades realizadas por el Administrador de Conectar y administrar y el Técnico de Conectar y administrar.	Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Resumen > Pista de auditoría	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.

Identifíer	GUID-2CEA89C1-B69C-49E8-ACCF-510291F9EA46
Version	15
Status	Translation approved

Sistemas soportados

SupportAssist es compatible con los siguientes dispositivos Dell:

- **Equipos portátiles y de escritorio**
 - Latitude
 - Precision
 - OptiPlex
 - Inspiron
 - XPS
 - Alienware
 - Vostro
 - Dell
 - Dell Pro
 - Dell Pro Max
 - Solución para salas de videoconferencia: dispositivos Logitech y OptiPlex
- **Estaciones de acoplamiento:** para obtener la lista de estaciones de acoplamiento compatibles, consulte [Compatibilidad de acoplamiento comercial de Dell](#).

 **NOTA:** SupportAssist no es compatible con las máquinas virtuales.

Identifíer	GUID-7E52DOC9-3425-4F95-82DD-9B735FF979F0
Version	14
Status	Translation approved

Piezas que se pueden enviar

Cuando SupportAssist detecte un problema en la PC, se le podrá enviar una pieza de repuesto de manera automática en función del plan de servicio de la PC.

Las siguientes piezas se pueden enviar de manera automática:

- Disco duro
- Módulo de memoria
- Teclado
- Mouse
- Batería
- Tarjeta de video

Identifíer	GUID-ED894F00-0098-44B2-A9FB-0AE9737AEFFC
Version	6
Status	Translation approved

Descripción general

En la página **Visión general**, se proporciona un resumen de varios detalles del equipamiento de PC.

Para ver la **visión general**, en el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Visión general**.

- **Estado:** aquí se muestra el puntaje de estado general, la cantidad de PC en mal estado, la cantidad de PC que requieren atención, la cantidad de PC en buen estado y el estado de cada categoría. Haga clic en el estado específico para ver información sobre las PC en la página **Inventario**.
- **Experiencia de las aplicaciones:** aquí se muestra el puntaje de la experiencia de las aplicaciones, la cantidad de aplicaciones con problemas, la cantidad de aplicaciones más utilizadas y el estado de cada categoría. Haga clic en el estado específico para ver información sobre las aplicaciones en la página **Aplicaciones**.
- **Seguridad:** aquí se muestra el puntaje de seguridad, la cantidad de PC en riesgo, la cantidad de PC que requieren atención, la cantidad de PC que son seguras y el estado de cada categoría. Haga clic en el estado específico para ver información sobre las PC en la página **Seguridad**.
- **Tendencia**
 - **Estado:** aquí se muestra un gráfico de tendencias de las PC en buen estado, que requieren atención y en mal estado durante las últimas 26 semanas (Vista semanal) o 30 días (Vista diaria).
 - Puede alternar entre **Ver por PC** y **Ver por puntaje** para ver los datos.
 - Haga clic en una fecha o semana específica para ver más información sobre las PC durante el período seleccionado.
 - En la vista **Ver por PC**, haga clic en una sección codificada por color específica en el gráfico de tendencias para ver información detallada sobre las PC en la página **Inventario**.
 - **Experiencia de las aplicaciones:** aquí se muestra un gráfico de tendencias para las aplicaciones con problemas y las aplicaciones más utilizadas en las últimas 26 semanas (Vista semanal) o 30 días (Vista diaria).
 - Puede alternar entre **Ver por aplicaciones** y **Ver por puntaje** para ver los datos.
 - Haga clic en una fecha o semana específica para ver más información sobre las aplicaciones durante el período seleccionado.
 - En la vista **Ver por aplicaciones**, haga clic en una sección codificada por color específica en el gráfico de tendencias para ver información detallada sobre las aplicaciones en la página **Aplicaciones**.
 - **Seguridad:** aquí se muestra un gráfico de tendencias para la evaluación de seguridad realizada en la PC, durante las últimas 26 semanas (Vista semanal) o 30 días (Vista diaria).
 - Puede alternar entre **Ver por PC** y **Ver por puntaje** para ver los datos.
 - Haga clic en una fecha o semana específica para ver más información sobre las PC durante el período seleccionado.
 - En la vista **Ver por PC**, haga clic en una sección codificada por color específica en el gráfico de tendencias para ver información detallada sobre las PC en la página **Seguridad**.
- **Planes de servicio:** aquí se muestra la cantidad de PC y el plan de servicio asociado de cada PC. Haga clic en una sección codificada por colores específica para ver información detallada sobre las PC en la página **Inventario**. De manera predeterminada, no se muestra el widget **Planes de servicio**. Se puede ver este widget mediante la personalización de la página **Visión general**. Consulte [Personalización de la página Visión general](#).
- **Versiones:** aquí se muestra la cantidad de PC y la versión de SupportAssist asociada instalada en las PC. Haga clic en una sección codificada por colores específica para ver información detallada sobre las PC de la categoría, en la página **Inventario**. De manera predeterminada, no se muestra el widget **Versiones**. Se puede ver este widget mediante la personalización de la página **Visión general**. Consulte [Personalización de la página Visión general](#).
- **Alertas:** aquí se muestra la cantidad de despachos y casos. Haga clic en una sección codificada por colores específica para ver información detallada sobre las alertas en la página **Alertas**.
- **Recomendaciones para PC:** se muestra una lista de recomendaciones que ayudan a mejorar la eficiencia de las PC. Haga clic en el enlace correspondiente para ver y actuar según cada recomendación.
- **Utilizaciones de la PC:** aquí se muestra información valiosa sobre el rendimiento general del equipamiento de PC. Haga clic en el enlace correspondiente para ver más información sobre el rendimiento y la utilización del equipamiento en la página **Inventario**.
- **Administrador central de recursos:** muestra la lista de instancias registradas del Administrador central de recursos, sus versiones y estados. Los datos se muestran solo si los sistemas ejecutan el Administrador central de recursos versión 4.5.

- **PC conectadas a Dell:** aquí se muestra la cantidad de PC conectadas a Dell y la cantidad de PC que no se han conectado a Dell en los últimos 30 días.
- **PC ancladas:** muestra las PC que fijó en la página **Inventario** .

Temas:

- [Personalización de la página Visión general](#)

Identifier	GUID-09AEC01D-C987-48E7-B014-D60B01FCBCE0
Version	3
Status	Translation approved

Personalización de la página Visión general

Sobre esta tarea

Puede mostrar u ocultar los widgets y mover la ubicación de los widgets en la página **Visión general**. Solo puede personalizar los siguientes widgets:

- **Alertas**
- **Utilizaciones de la PC**
- **Recomendaciones de PC**
- **Planes de servicio**
- **Versiones**
- **PC conectadas a Dell**
- **Versiones del sistema operativo**

 **NOTA:** Los widgets **Estado**, **Experiencia de las aplicaciones** y **Seguridad**, y los gráficos **Tendencia** no se pueden personalizar.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Visión general**.
2. Haga clic en **Personalizar**.
3. Personalice los widgets según sus preferencias y haga clic en **Listo**.

Identifier	GUID-B303ED92-23AD-4A63-B806-A8C4BD183C76
Version	1
Status	Translation approved

Buscar

La página **Buscar** le permite buscar información específica sobre sus PC.


Para realizar una búsqueda, en el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Buscar**.

Puede realizar la búsqueda utilizando las reglas o los criterios, o bien utilizando los identificadores de PC.

Búsquedas guardadas

Después de realizar una búsqueda, puede guardar los criterios de búsqueda para su uso posterior. Los criterios de búsqueda que guardó se muestran en la sección **Búsquedas guardadas**. Esta sección muestra la siguiente información:

- **Nombre:** el nombre que proporcionó al guardar los criterios de búsqueda.
- **Descripción:** la descripción definida para los criterios de búsqueda.
- **Buscado por:** el método de búsqueda que se utilizó para realizar la búsqueda: **reglas** o **identificadores**.
- **Última actualización:** fecha en la que se actualizó por última vez la búsqueda.

También puede realizar ciertas acciones en las búsquedas guardadas. Haga clic en el  y realice las siguientes acciones según sus preferencias:

- **Ejecutar búsqueda:** para ejecutar los criterios de búsqueda y ver los resultados.
- **Editar:** para ver y modificar los criterios de búsqueda.
- **Duplicar:** para copiar y modificar los criterios de búsqueda.
- **Eliminar:** para eliminar los criterios de búsqueda guardados.

Temas:

- [Buscar por reglas o criterios](#)
- [Buscar por identificadores](#)

Identifier	GUID-EDB5A8DC-65DF-4733-82F3-7034B85DA38B
Version	2
Status	Translation approved

Buscar por reglas o criterios

Sobre esta tarea

Puede realizar una búsqueda avanzada mediante una combinación de parámetro, operador y valor.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Buscar**.
Se muestra la página **Buscar**.
2. Haga clic en **Uso de reglas o criterios**.
Se muestra la página **Buscar por reglas**.
3. En las listas **Seleccionar**, seleccione los criterios de búsqueda y el operador.
4. Aplique la condición **Y** u **O** para refinar los resultados de búsqueda.
5. Agregue condiciones adicionales a la búsqueda según sus preferencias.

6. En la sección **Criterios de exclusión**, ingrese la etiqueta de servicio, la etiqueta de activo o el nombre de host de las PC que desea excluir en la búsqueda.
7. Haga clic en una de las siguientes opciones:
 - **Buscar** para ver y exportar los resultados.
 - **Guardar criterios de búsqueda** para guardar los criterios de búsqueda. Puede ver y utilizar los criterios guardados en la sección **Búsquedas guardadas**.

Identifier	GUID-6B5DF0E5-4F27-4EB6-B570-E5CD49116BC5
Version	2
Status	Translation approved

Buscar por identificadores

Sobre esta tarea

Puede realizar una búsqueda utilizando identificadores de PC para obtener información específica sobre sus PC. Para obtener información sobre cómo configurar los identificadores de PC, consulte [Configuración de identificadores de inventario](#).

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Buscar**.
Se muestra la página **Buscar**.
2. Haga clic en **Uso de identificadores de PC**.
Se mostrará la página **Buscar por identificadores**.
3. Ingrese la etiqueta de servicio, la etiqueta de activo o el nombre de host de las PC que desea incluir en la búsqueda.
4. Haga clic en una de las siguientes opciones:
 - **Buscar** para ver y exportar los resultados.
 - **Guardar criterios de búsqueda** para guardar los criterios de búsqueda. Puede ver y utilizar los criterios guardados en la sección **Búsquedas guardadas**.

Identifier	GUID-619EC286-8A59-45B3-A3D1-61A6B2611F9A
Version	12
Status	Translation approved

Administración de los grupos y del equipamiento de PC

Después de la implementación de SupportAssist, las PC se muestran automáticamente en la página **Inventario** en TechDirect en un plazo de 30 minutos después de su conexión a Internet. Puede actualizar los detalles de contacto y envío, y las preferencias de SupportAssist en la configuración de SupportAssist en cualquier momento. La configuración actualizada se aplica automáticamente a las PC inmediatamente después de conectarse a Dell. Para obtener información sobre la configuración y la implementación de SupportAssist, consulte la *Guía de implementación de SupportAssist for Business PC*, que está disponible en la página de la documentación de [SupportAssist for Business PC](#).

En la página **Inventario**, usted puede realizar lo siguiente:

- Ver todas las PC del equipamiento y sus detalles de estado, rendimiento y utilización.
- Ver recomendaciones, conocimientos sobre el estado de las PC y experiencia de las aplicaciones para cada PC.
- Crear grupos y organizar PC. Consulte [Visión general de grupos](#).

Para administrar las PC, en el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar el equipamiento de PC > Conectar y administrar las PC > Administrar**.

Temas:

- [Inventario del equipamiento de PC](#)
- [Visión general de grupos](#)
- [Crear un grupo personalizado o dinámico](#)

Identifier	GUID-510F5A87-9EF4-4EAA-AF20-0297209F498F
Version	21
Status	Translation approved

Inventario del equipamiento de PC

En la página **Inventario**, se muestra información sobre las PC.

La lista **Todas las PC** muestra información sobre todas las PC del equipamiento. La lista **PC conectadas** muestra información acerca de las PC conectadas a Dell. La lista **PC desconectadas** muestra información sobre las PC que no se han conectado a Dell en los últimos 30 días. Para obtener información sobre cómo eliminar las PC desconectadas, consulte [Eliminación de PC desconectadas](#).

En la siguiente tabla, se describe la información sobre las PC que se muestran en la página **Inventario**:

NOTA: Los datos de rendimiento y utilización no están disponibles para las PC con planes de servicio vencidos. Puede ver datos limitados en las PC que cuentan con el plan de servicio básico. Puede ver todos los datos de las PC con ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.

Tabla 3. Inventario

Columna	Descripción
Site	Nombre del sitio al cual se asigna el activo.
Grupo	Grupo al cual se asigna el activo.
Service tag	Un código alfanumérico de cinco a siete dígitos único que se encuentra en una etiqueta blanca con código de barras que está adherida a la PC o al periférico de Dell.

Tabla 3. Inventario (continuación)





Columna	Descripción
	<p> NOTA: Para ver los detalles del activo, los detalles del estado de la PC y para optimizar la PC, haga clic en la etiqueta de servicio. Consulte Administración de una sola PC.</p>
Etiqueta de activo	<p>Etiqueta de activo de la PC que permite rastrear e inventariar fácilmente la PC.</p> <p> NOTA: Esta columna se muestra si ha seleccionado Etiqueta de activo como identificador de activo. Consulte Configuración de identificadores de inventario.</p> <p> NOTA: Para ver los detalles del activo, los detalles del estado de la PC y para optimizar la PC, haga clic en la etiqueta de activo. Consulte Administración de una sola PC.</p>
Región	Región donde se encuentra el activo, por ejemplo, América.
Tipo de producto	El tipo de dispositivo Dell, por ejemplo, Latitude.
Plan de servicio	<p>El plan de servicio del activo, por ejemplo, ProSupport Plus.</p> <p> NOTA: En la página Visión general, se muestra una representación gráfica de los números de PC y los planes de servicio asociados.</p>
Modelo	Modelo de la PC, por ejemplo, Latitude 5400.
Fecha de vencimiento	Fecha en la que el plan de servicio caduca.
Versión de software	Versión de SupportAssist instalada en la PC, por ejemplo, 3.0.0.4.
Versión del BIOS del sistema	Versión de BIOS instalada en la PC, por ejemplo, 1.31.0.
Último contacto con Dell	Fecha en la que el activo se conectó por última vez con Dell Technologies.
SO	La edición del sistema operativo instalado en la PC, por ejemplo, Microsoft Windows 10 Enterprise.
Versión del sistema operativo	Versión del sistema operativo Windows instalado en la PC, por ejemplo, 1909.
Utilización de la PC*	<p>La extensión a la cual se utiliza un componente crítico de hardware de la PC. Se utiliza para medir el rendimiento general de la PC. La utilización se categoriza como se indica a continuación, según criterios definidos por Dell:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Normal: la carga promedio en la PC es normal. ● Elevada: se aumenta la carga promedio en la PC. ● Alta: la carga promedio en la PC se encuentra en el nivel más alto y puede afectar el rendimiento del dispositivo.
Utilización de la CPU*	<p>La carga promedio en el procesador de la PC durante un período seleccionado. La utilización se categoriza como se indica a continuación, según criterios definidos por Dell:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Normal: la carga promedio en la CPU es normal. ● Elevada: se aumenta la carga promedio en la CPU. ● Alta: la carga promedio en la CPU se encuentra en el nivel más alto y puede afectar el rendimiento del dispositivo.
Utilización de la GPU*	<p>La cantidad promedio de memoria de video (VRAM) utilizada durante un tiempo seleccionado. La utilización se categoriza como se indica a continuación, según criterios definidos por Dell:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Normal: la utilización promedio de la GPU se encuentra dentro del nivel normal. ● Elevada: se aumenta la utilización promedio de la GPU.

Tabla 3. Inventario (continuación)




Columna	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> Alta: la utilización promedio de la GPU se encuentra en el nivel más alto, lo que puede afectar el rendimiento del dispositivo y puede dar lugar a que la tarjeta de video se gaste más rápido de lo esperado.
Utilización de memoria*	La cantidad de memoria (RAM) instalada en la PC y la cantidad de memoria promedio utilizada durante un período seleccionado. La falta de memoria o una memoria coherentemente alta reduce el rendimiento del dispositivo.
Memoria instalada*	La cantidad de RAM instalada en la PC, por ejemplo, 32 GB.
Estado de la batería*	Porcentaje promedio de carga que la batería mantiene frente a su capacidad diseñada, cuando está completamente cargada.
Tiempo de ejecución de la batería*	Número promedio de horas en que la PC funcionó sin estar conectada a una toma de corriente.
Almacenamiento libre restante*	El almacenamiento promedio restante de la memoria instalada.
Antigüedad de la PC*	Cantidad de años/meses/días desde que Dell envió el equipo, por ejemplo, 3 años, 6 meses, 7 días
Fallas del SO*	Cantidad de fallas del sistema operativo ocurridas en la PC.
Fallas de aplicación*	Número de fallas de aplicación ocurridas en la PC.
Evento de la batería*	Cantidad de errores o fallas encontrados por la batería de la PC.
Evento de almacenamiento*	Cantidad de errores o fallas encontrados por el almacenamiento de la PC.
Eventos térmicos*	Cantidad de componentes que excedieron la temperatura sustentable.
Eventos de SO*	Cantidad de errores o fallas encontrados por el sistema operativo.
Eventos de utilización*	Cantidad de errores o fallas encontrados por un componente crítico de hardware de la PC.
Eventos del sistema*	Cantidad de errores o fallas encontrados por un componente clave de la PC.
Estado*	<p>El estado general del equipamiento de PC para la semana o el día que se seleccione. El estado se categoriza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> En buen estado: el puntaje de estado se encuentra entre 51 y 100; por lo tanto, la PC está en buen estado. Requiere atención: el puntaje de estado se encuentra entre 10 y 49; por lo tanto, la PC requiere atención. En mal estado: el puntaje de estado se encuentra entre 0 y 9; por lo tanto, la PC no está funcionando de manera óptima y afecta el rendimiento del equipamiento. Datos no disponibles: no se recibieron los datos de estado de la PC. <p> NOTA: El estado se muestra en las PC con una garantía activa.</p>
Estado actual*	<p>El estado actual o actualizado por última vez del equipamiento de PC para la semana o el día que se seleccione. El estado se categoriza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> En buen estado: el puntaje de estado se encuentra entre 51 y 100; por lo tanto, la PC está en buen estado. Requiere atención: el puntaje de estado se encuentra entre 10 y 49; por lo tanto, la PC requiere atención.

Tabla 3. Inventario (continuación)

Columna	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> ● En mal estado: el puntaje de estado se encuentra entre 0 y 9; por lo tanto, la PC no está funcionando de manera óptima y afecta el rendimiento del equipamiento. ● Datos no disponibles: no se recibieron los datos de estado de la PC. <p> NOTA: El estado actual se muestra en las PC con una garantía activa.</p>

* Estos datos se recopilan solo si el usuario ha iniciado sesión y está utilizando activamente la PC.

 **NOTA:** El estado y el puntaje de la PC se calculan en función de diversos parámetros de utilización y no en función de las alertas de falla de hardware.

Puede utilizar la opción de **Filtro** para filtrar y ver información específica sobre las PC y utilizar la opción **Búsqueda avanzada** para especificar requisitos adicionales para una búsqueda. La página **Inventario** también permite ver los detalles de la PC de forma semanal o diaria en función de sus preferencias.

Para descargar los datos de inventario de PC como un archivo CSV, en la lista **Exportar**, seleccione **Inventario de PC**.

Puede ingresar las contraseñas del BIOS que se requieren para las actualizaciones del BIOS en una hoja de cálculo. Para descargar la hoja de cálculo, en la lista **Exportar**, seleccione **Lista de administrador de recursos centrales**. Ingrese las contraseñas de administrador del BIOS e importe la hoja de cálculo en el Administrador central de recursos. Para obtener información sobre la instalación del Administrador central de recursos, consulte la *Guía de implementación de SupportAssist for Business PC*, disponible en la página de la documentación de [SupportAssist for Business PC](#).

Identifíer	GUID-E66AE0D5-1C80-4F37-B69D-7034C3FEAFD3
Version	14
Status	Translation approved

Creación de una solicitud de servicio

Requisitos previos


Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador o técnico de Connect and manage.

Sobre esta tarea

Puede crear una solicitud de servicio para PC conectadas y enviarla a Dell Technologies.

 **NOTA:** No puede crear solicitudes de servicio para PC desconectadas.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar flota de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > inventario**. Se mostrará la página **Inventario**.
2. Ubique la PC para la que desea crear una solicitud de servicio, haga clic en  y, a continuación, haga clic en **Crear solicitud de servicio**. Aparecerá la página **Crear solicitud de servicio**.
3. Verifique la Etiqueta de servicio, seleccione un grupo y haga clic en **SIGUIENTE**.
4. Ingrese la información de contacto y del incidente.
5. Revise la información que ingresó y haga clic en **SIGUIENTE**.
6. Haga clic en **ENVIAR**.

Resultados


La solicitud de servicio se enviará a Dell Technologies.

Identifíer	GUID-53F95DA9-30B7-4918-92D6-979E5DD01A70
Version	13
Status	Translation approved

Creación de una solicitud de despacho

Requisitos previos

Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador o técnico de Connect and manage.


 **NOTA:** Para administrar solicitudes de despacho, debe inscribirse para el servicio de autodespacho en TechDirect.

Sobre esta tarea

Puede crear solicitudes de despacho para piezas en caso de una falla de hardware.

 **NOTA:** No puede crear solicitudes de despacho para PC desconectadas.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar flota de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > inventario**. Se mostrará la página **Inventario**.
2. Ubique la PC para la que desea crear una solicitud de despacho, haga clic en  y, a continuación, haga clic en **Crear solicitud de despacho**. Se mostrará la página **Crear solicitud de despacho**.
3. Verifique la Etiqueta de servicio, seleccione un grupo y haga clic en **SIGUIENTE**.
4. Ingrese la información de contacto y del incidente.
5. Revise la información que ingresó y haga clic en **SIGUIENTE**.
6. Haga clic en **ENVIAR**.

Resultados

La solicitud de despacho se envía a Dell Technologies.

Identifíer	GUID-69112409-AA1B-4B75-B0A7-12E724D4F373
Version	4
Status	Translation approved

Eliminación de PC desconectadas

Sobre esta tarea

Puede eliminar las PC que ya no se administran ni utilizan en su organización.


 **PRECAUCIÓN:** Asegúrese de revisar las PC desconectadas antes de eliminarlas del inventario.


Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar flota de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > inventario**. Se mostrará la página **Inventario**.
2. Seleccione **PC desconectadas** de la lista.
3. Seleccione las PC que quiere eliminar y haga clic en **Eliminar PC**.

Resultados

Las PC seleccionadas se eliminan del inventario del equipamiento y el estado se muestra en la página **Pista de auditoría**.

 **NOTA:** Si SupportAssist está instalado en las PC, la eliminación de las PC desconectadas del inventario no desinstalará SupportAssist de las PC.

 **NOTA:** Si una PC desconectada se eliminó sin intención, debe reinstalar SupportAssist. Después de la reinstalación, puede administrar la PC en TechDirect.

Identifíer	GUID-A38B8D17-EF25-415C-ABC0-EAA0B3481FCA
Version	12
Status	Translation approved

Visión general de grupos

Sitio

Cuando configura y descarga SupportAssist desde TechDirect mediante la cuenta de Administrador de Conectar y administrar, se crea automáticamente un sitio para ese administrador.

Cuando implementa SupportAssist en PC, se muestran todas las PC en las que se implementó SupportAssist en TechDirect para ese sitio. De manera predeterminada, cada sitio contiene un grupo **predeterminado**.

Grupos

Un grupo es una entidad lógica de PC dentro de un sitio. Puede crear grupos para organizar las PC durante la implementación o en TechDirect. Puede crear uno o más grupos y organizar las PC dentro de un sitio, pero no puede mover PC entre grupos de un sitio diferente.

La pestaña **Grupos** de la página **Inventario** permite crear un grupo y organizar las PC.

NOTA: Necesita derechos de Administrador de Conectar y administrar para organizar grupos en TechDirect. Los Técnicos de Conectar y administrar pueden organizar los grupos si el administrador lo permite. Consulte [Funciones y permisos](#).

Para obtener más información sobre grupos y sitios, consulte las *Preguntas frecuentes sobre SupportAssist for Business PC* disponibles en la página de la documentación de [SupportAssist for Business PC](#).

Identifíer	GUID-C9C4863C-16FD-40E0-860E-0955982B1DA0
Version	19
Status	Translation approved

Creación de un grupo

Requisitos previos

Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador o técnico de Connect and manage.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > grupos Grupos > de sitios**. Se muestra la página **Grupos**.
2. Haga clic en **Crear grupo**. Aparecerá la ventana **Crear un nuevo grupo**.
3. Seleccione un sitio e ingrese un nombre de grupo.
4. Haga clic en **Create**.

Resultados

Se crea el grupo y la configuración predeterminada del grupo del sitio se copia al grupo recién creado.

NOTA: Si los contactos primario y secundario son diferentes, asegúrese de crear grupos separados y asignar contactos primarios y secundarios únicos para administrar estos dispositivos.

NOTA: Para configurar las nuevas preferencias, consulte la sección **Administración de preferencias de SupportAssist** en la Guía de implementación.

Identifier	GUID-B7DE23E3-D205-4061-A347-65BC53931AEB
Version	14
Status	Translation approved

Transferir activos entre grupos existentes

Requisitos previos

- Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador o técnico de Connect and manage.
- Para transferir PC de un grupo a otro, los grupos de origen y de destino deben estar dentro del mismo sitio.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#) , vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > grupos Grupos > de sitios**.
Se muestra la página **Grupos** .
2. Haga clic en **Organize PCs**.
Aparece la ventana **Organizar PC**.
3. Seleccione una de las opciones siguientes:
 - **Mediante el uso de formularios en línea:** para organizar las PC moviéndolas de un grupo a otro grupo en TechDirect.
Puede transferir hasta 5000 PC mediante formularios en línea.
 - **Mediante la descarga y la carga de una hoja de cálculo:** para organizar las PC moviéndolas de un grupo a otro con una hoja de cálculo.
Puede trasladar una cantidad ilimitada de PC mediante una hoja de cálculo.
4. Si seleccionó **Mediante formularios en línea**, realice los siguientes pasos:
 - a. Desde la lista **Sitio**, seleccione el sitio que corresponda.
 - b. De la lista **Desde el grupo**, seleccione el grupo desde el cual desea transferir los activos.
 - c. De la lista **Al grupo**, seleccione el grupo de activos al que desea transferir los activos.
 - d. Seleccione las PC que quiere mover y haga clic en **Transferir**.
5. Si seleccionó **Mediante la descarga y la carga de una hoja de cálculo**, realice los siguientes pasos:
 - a. Desde la lista **Sitio**, seleccione el sitio que corresponda.
 - b. En la lista **Seleccionar grupo**, seleccione los grupos correspondientes.
 - c. Descargue y actualice el archivo de inventario y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
En la hoja de cálculo, ingrese los nombres de grupos en la columna **Al grupo**. Si no desea transferir la PC a otro grupo, deje en blanco la celda **Al grupo**.
 - d. Cargue el archivo de inventario y haga clic en **Aceptar**.
Los nombres de grupo que se proporcionan en **la columna Al grupo** se crean automáticamente si no existen.

Resultados

Las PC se transfieren al nuevo grupo.

Identifier	GUID-C27B8F7D-5A5E-4029-8EC1-44A6CEEE3749
Version	10
Status	Translation approved


Actualización de un nombre de sitio

Requisitos previos

- Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador o técnico de Connect and manage.
- Para editar el nombre del sitio, asegúrese de haber creado uno o más grupos de activos dentro de un sitio.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#) , vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > grupos Grupos > de sitios**.
Se muestra la página **Grupos** .

- Ubique la fila donde se muestran los detalles del sitio de activos que desea actualizar, haga clic en  y, a continuación, haga clic en **Editar**.
- Edite el nombre de sitio y haga clic en **Guardar**.


Identifier	GUID-492478DC-09CA-4A51-ADDD-D1B7D972B7A5
Version	2
Status	Translation approved

Actualización de un nombre de grupo

Requisitos previos

Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador o técnico de Connect and manage.

Pasos

- En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > grupos Grupos > de sitios**.
Se muestra la página **Grupos**.
- Ubique el sitio que contiene el grupo que desea actualizar y expanda la lista de sitios.
- Ubique la fila donde se muestran los detalles del grupo que desea actualizar, haga clic en , y, a continuación, haga clic en **Editar**.
- Edite el nombre de grupo y haga clic en **Guardar**.


Identifier	GUID-B561E17F-89F6-4CD4-8AC9-988DF9B9D3F2
Version	10
Status	Translation approved


Eliminación de un grupo

Requisitos previos

- Asegúrese de que el grupo que desea eliminar no contenga ningún activo. Para eliminar un grupo con activos, deberá transferir los activos a otro grupo. Consulte [Transferir activos entre grupos existentes](#).
- Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador o técnico de Connect and manage.

Pasos

- En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > grupos Grupos > de sitios**.
Se muestra la página **Grupos**.
- Ubique el sitio que contiene el grupo que desea eliminar y expanda la lista de sitios.
- Ubique la fila donde se muestran los detalles del grupo que desea eliminar, haga clic en , y, a continuación, haga clic en **Eliminar**.

 **NOTA:** No puede eliminar el grupo **Predeterminado**.

Identifier	GUID-E0EE70EE-61C6-4806-A8FD-00270D445A90
Version	1
Status	Translation approved


Crear un grupo personalizado o dinámico

Requisitos previos

Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador o técnico de Connect and manage.

Pasos

- En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > grupos personalizados**.
Se muestra la página **Grupos personalizados**.

2. Haga clic en **Crear grupo personalizado**.
Se muestra la página **Buscar**.
3. Haga clic en **Buscar** **Uso de reglas o criterios**
Se muestra la página **Buscar por regla** .
4. Seleccione el producto y haga clic en **Search**.
Se muestra la página **Resultados** de búsqueda.
5. Haga clic en **Crear grupo personalizado** e ingrese un nombre y una descripción del grupo.
6. Si desea cambiar de un grupo estático a un grupo dinámico, active la opción **Cambiar a un grupo dinámico** en la ventana **Crear grupo personalizado** .
 **NOTA:** Si busca los grupos por criterios, solo estará disponible la opción **Cambiar a un grupo dinámico** .
7. Haga clic en **Crear grupo**.
Se crea el grupo personalizado y los ajustes de configuración predeterminados del sitio se aplican al grupo recién creado.

Identifier	GUID-CEBA5183-F6B9-43B6-A0D4-EAC0173B4A9F
Version	10
Status	Translation approved

Administración de una sola PC

SupportAssist for Business PC permite ver las recomendaciones y realizar optimizaciones remotas en una PC. En SupportAssist, también se proporciona información valiosa sobre el estado de la PC, la experiencia de las aplicaciones y los datos de seguridad, que ayudan a administrar mejor su PC.

Para administrar la PC, vaya a la página **Inventario** y haga clic en la Etiqueta de servicio de la PC.

Temas:

- [Visión general de la PC](#)

Identifier	GUID-A13293BC-9A37-4001-BF2D-0C741C839A5D
Version	8
Status	Translation approved

Visión general de la PC

Detalles del dispositivo

Cuando hace clic en una Etiqueta de servicio en la página **Inventario**, se muestran los siguientes detalles en la página **Visión general de la PC**:

- **Visión general del dispositivo**
 - **Tipo de modelo:** modelo de la PC, por ejemplo, Latitude 5400.
 - **Etiqueta de servicio:** código alfanumérico de cinco a siete dígitos único.
 - **Etiqueta de activo:** etiqueta de activo del equipo.
 - **Código de servicio rápido:** código numérico único que Dell utiliza para identificar la PC.
 - **Nombre de host:** nombre de host único de la PC.
 - **Sistema operativo:** edición del sistema operativo de Windows instalado en el equipo, por ejemplo, Microsoft Windows 10 Enterprise.
 - **Versión de SO:** versión del sistema operativo Windows instalado en la PC, por ejemplo, 1909.
 - **Versión del BIOS del sistema:** versión del BIOS instalado en la PC.
 - **Edad de la PC:** cantidad de años/meses/días desde que Dell envió el equipo; por ejemplo, 3 años, 6 meses, 7 días.
- **Información del servicio**
 - **Plan de servicio:** plan de servicio activo de la PC, por ejemplo, ProSupport Plus. Haga clic en el plan de servicio para ver los detalles del plan y de la garantía de la PC.
 - **Vencimiento de la garantía:** fecha de vencimiento del plan de servicios.
 - **Versión de software:** versión de SupportAssist instalada en la PC; por ejemplo, 3.0.0.35.
 - **Último contacto con Dell:** fecha en la que el activo se conectó por última vez con Dell Technologies.
 - **Detalles del caso reciente:** detalles de la solicitud de despacho o del caso y su estado.
- **Configuración de hardware**
 - **Nombre del producto:** componentes que Dell proporciona para la computadora, por ejemplo, el panel táctil.
 - **N.º de pieza de Dell:** identificador único del componente.
 - **Descripción de la pieza:** descripción única del componente.
 - **PPID (Identificación de parte de piezas):** número único adherido a los componentes que se pueden utilizar para identificar y rastrear el componente.
 - **Antigüedad:** la antigüedad del componente expresado en mes y año.
 - **Fecha de fabricación:** el mes, la fecha y el año en que se fabricó el componente, por ejemplo, 1 de enero de 2021.

- **Configuración original (como se envió):** indica si la PC contiene los componentes que se enviaron originalmente desde Dell Technologies.
- **Inventario de controladores**
 - **Categoría:** categoría del controlador.
 - **Nombre:** nombre del controlador.
 - **Versión actual:** versión del controlador.
 - **Última fecha de lanzamiento:** fecha en la que se lanzó el controlador.
- **Dispositivos externos**
 - **Tipo de dispositivo:** tipo de dispositivo Dell, por ejemplo, monitor.
 - **Etiqueta de servicio:** código alfanumérico de cinco a siete dígitos único.
 - **PPID/Número de serie:** número único adherido a los componentes que se puede utilizar para identificar y rastrear el componente.
 - **Modelo:** modelo del dispositivo Dell.
 - **Firmware:** detalles del firmware del dispositivo.

NOTA: Los detalles de los **dispositivos externos** se muestran si la computadora está conectada al monitor Dell y al docking station de Dell.

Acciones

En la sección **Acciones**, puede:

- Revisar las recomendaciones para la PC y tomar medidas para mantener su PC funcionando con el máximo rendimiento. Consulte [Recomendaciones para una PC específica](#).
- Restaurar los archivos y la configuración de la PC al punto de restauración anterior. Consulte [Restauración de los archivos y la configuración de la PC](#).

Puntajes y tendencias

La sección **Puntajes y tendencias** le permite ver los puntajes y las tendencias de lo siguiente:

- Estado de la PC
- Experiencia de las aplicaciones
- Seguridad

También puede ver un resumen del estado de la PC, la experiencia de las aplicaciones y la seguridad en los respectivos widgets.

NOTA: Para ver el estado de la PC, la experiencia de las aplicaciones y los datos de seguridad, la PC debe contar con un plan de servicio activo ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.

Tabla 4. Puntajes y tendencias

Widget	Factores de evaluación	Puntuación
Estado: aquí se muestra el puntaje de estado de la PC y el resultado general de la evaluación del estado.	<ul style="list-style-type: none"> ● Eventos de la batería ● Utilización de hardware ● Eventos del sistema operativo ● Eventos térmicos ● Eventos de almacenamiento ● Eventos del sistema 	<p>El estado y la puntuación se categorizan de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● De 51 a 100: la PC está en buen estado. ● De 10 a 49: la PC requiere atención. ● De 0 a 9: la PC está en mal estado y no funciona de manera óptima. Esto afecta el rendimiento del equipamiento. ● Datos no disponibles: no se recibieron los datos de estado de la PC.
Experiencia de las aplicaciones: aquí se muestra el puntaje de la experiencia de las aplicaciones, la cantidad de aplicaciones con problemas y la cantidad de aplicaciones más utilizadas.	<ul style="list-style-type: none"> ● Aplicaciones más utilizadas ● Contexto de las aplicaciones ● Bloqueos de las aplicaciones ● PC afectadas por el bloqueo de aplicación 	<p>La experiencia de las aplicaciones se considera buena cuando el puntaje es superior a 10 y deficiente cuando el puntaje es inferior a 10.</p>

Tabla 4. Puntajes y tendencias (continuación)

Widget	Factores de evaluación	Puntuación
<p>Seguridad: aquí se muestra el puntaje de seguridad y el resultado general de la evaluación de seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Antivirus • Contraseña del administrador del BIOS • Verificación del BIOS • Cifrado de discos • Firewall • Indicadores de ataque • Módulo de plataforma segura • Motor de administración de Intel 	<p>El estado y la puntuación se categorizan de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De 70 a 100: la PC es segura y el riesgo es mínimo. • De 50 a 69: la PC necesita atención. • De 0 a 49: la PC está en riesgo. • Datos no disponibles: no se recibieron los datos de la PC.

Identifier	GUID-4971048E-A982-4A7B-BF9A-B9B95882832F
Version	13
Status	Translation approved

Recomendaciones para una PC específica

Para realizar actualizaciones y optimizaciones en la PC, vaya a la página **Inventario** y haga clic en la Etiqueta de servicio de la PC. Puede ver o realizar optimizaciones según las funciones y los permisos configurados por el administrador. Consulte [Funciones y permisos](#).

NOTA: Puede ver recomendaciones para todas las PC cubiertas por la garantía. Sin embargo, las optimizaciones remotas están disponibles de forma exclusiva para las PC con un plan de servicio activo ProSupport Plus o ProSupport Flex para clientes. Además, independientemente del plan de servicio de la PC o del estado de la garantía, puede actualizar de forma remota el BIOS, los controladores, el firmware y las aplicaciones de Dell para todas las PC.

Puede iniciar las siguientes optimizaciones en las PC con fines de mantenimiento a intervalos regulares:

- Escanear e instalar actualizaciones de PC.
- Analizar la PC en busca de problemas de hardware.
- Mejorar el rendimiento de PC al liberar espacio en el disco duro, eliminar el desorden y mejorar el rendimiento con la optimización de archivos.
- Optimizar la conectividad de red al actualizar la configuración del dispositivo para asegurarse de que la red sea eficiente y confiable.
- Aislar, eliminar y restaurar archivos dañados por virus y malware para mantener la PC segura.

NOTA: Para las PC que ejecutan SupportAssist for Business PC versión 3.6 o anterior, se muestran las optimizaciones **Limpiar archivos** y **Ajustar rendimiento**, en lugar de **Aumentar rendimiento**.

NOTA: No puede instalar actualizaciones de PC cuando se utiliza una conexión de protocolo de escritorio remoto (RDP).

NOTA: Cuando se inicia una actualización remota de PC, el proceso se detiene si hay una llamada de audio/video en curso mediante las aplicaciones de conferencia Skype, Teams, Zoom o Avaya, y se reanuda automáticamente cuando finaliza la llamada.

Para iniciar las optimizaciones, seleccione las tareas de optimización necesarias y haga clic en **Ejecutar tareas**. Cuando la PC está en línea y conectada a Dell, comprueba las tareas pendientes. Según la configuración de SupportAssist, se notifica al usuario de la PC sobre las tareas de optimización o las tareas se realizan en segundo plano sin la intervención del usuario. Si se le notifica al usuario, la notificación se muestra durante 90 segundos en la PC. El usuario puede optar por diferir la tarea dos veces, después de lo cual la tarea se realiza automáticamente. Si la PC no pueden ejecutar las tareas, puede volver a iniciar la tarea.

NOTA: Las notificaciones de escaneo no se muestran en el usuario de la PC si:

- La opción **Mostrar notificaciones** está desactivada en la configuración de SupportAssist.
- La computadora está en modo de presentación.
- Las notificaciones en el centro de acciones de Windows están deshabilitadas.
- No hubo actividad en la PC durante 15 minutos.
- La computadora está bloqueada o cerrada.

Una vez que se completan las tareas de optimización en la PC, se muestra un mensaje de confirmación en cada mosaico.

NOTA: No puede iniciar otra optimización remota si una tarea está en cola o en curso.

NOTA: Una vez que se hayan completado las actualizaciones de la PC, se mostrará un mensaje en caso de que se requiera un reinicio de la PC. No podrá realizar otras optimizaciones hasta que reinicie la PC.

Identifíer	GUID-F20E8D2C-459B-47C2-AB39-42D3542FC71D
Version	3
Status	Translation approved

Restauración de los archivos y la configuración de la PC

SupportAssist analiza la PC y sugiere proactivamente las actualizaciones de controladores necesarias. Antes de instalar una actualización en la PC, SupportAssist crea automáticamente un punto de restauración, cuando corresponde. Cuando sea necesario, puede utilizar el punto de restauración para desinstalar la actualización de la PC y restaurarla para que vuelva a su estado anterior de manera remota. Los puntos de restauración están disponibles durante 30 días.

NOTA: Solo puede restaurar los archivos y la configuración al punto de restauración seleccionado. No se admite la restauración del BIOS ni del firmware.

NOTA: Para restaurar los archivos y la configuración de la PC, se deben cumplir los siguientes criterios:

- Se debe instalar SupportAssist for Business PC versión 3.5 o posterior en la PC.
- Las PC deben contar con un plan de servicio activo ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.
- Necesita derechos de Administrador de Conectar y administrar para restaurar la PC. Los Técnicos de Conectar y administrar pueden restaurar la PC si el administrador lo permite. Consulte [Funciones y permisos](#).
- La opción **Ejecutar todos los análisis y actualizaciones remotos sin interacción del usuario final** se debe desactivar en la sección **Configurar y conectar > Configurar preferencias > Acciones remotas**.

NOTA: Los puntos de restauración se eliminan cuando actualiza SupportAssist for Business PC a la versión más reciente.

Para restaurar los archivos y la configuración de la PC a su estado anterior, vaya a la página **Inventario** y haga clic en la Etiqueta de servicio de la PC. Haga clic en la pestaña **Restaurar sistema**, seleccione un punto de restauración y, a continuación, haga clic en **Restaurar**.

Cuando inicia el proceso de restauración, se notifica al usuario de la PC y se le solicita que confirme la solicitud. Cuando el usuario de la PC confirma la solicitud, el sistema operativo vuelve al punto de restauración seleccionado y puede monitorear el progreso en TechDirect. Una vez finalizada la restauración, se le solicitará al usuario que reinicie la PC y usted podrá ver el estado de la restauración de la PC en la página **Resumen > Pista de auditoría**. Consulte [Pista de auditoría](#).

Identifíer	GUID-A3959D04-E99D-45C2-BB2B-66173A11F342
Version	7
Status	Translation approved

Estado de una PC específica

Video relacionado: [Cómo ver el estado del equipamiento de PC mediante SupportAssist para PC empresariales](#)

En la sección **Estado** de la página **Visión general de la PC**, se proporcionan datos de estado de la PC que ayudan a evaluar el rendimiento general de la PC.

Para ver los datos de estado, vaya a la página **Inventario** y haga clic en la Etiqueta de servicio de la PC.

NOTA: Los datos de estado se recopilan solo si:

- El usuario ha iniciado sesión y está utilizando activamente la PC.
- La PC cuenta con un plan de servicio activo ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.

En la sección **Estado**, también se muestra un gráfico de tendencias de las PC en buen estado, que requieren atención y en mal estado durante las últimas 26 semanas (Vista semanal) o 30 días (Vista diaria). El gráfico de tendencias deriva del resultado general de las siguientes evaluaciones de estado que se realizan en la PC:

- Eventos de la batería
- Utilización de hardware
- Eventos del sistema operativo
- Eventos térmicos
- Eventos de almacenamiento
- Eventos del sistema

El estado se categoriza de la siguiente manera:

- **En buen estado:** el puntaje de estado se encuentra entre 50 y 100; por lo tanto, la PC está en buen estado.
- **Requiere atención:** el puntaje de estado se encuentra entre 10 y 49; por lo tanto, la PC requiere atención.

- **En mal estado:** el puntaje de estado se encuentra entre 0 y 9; por lo tanto, la PC no está funcionando de manera óptima y afecta el rendimiento del equipamiento.
- **Datos no disponibles:** no se recibieron los datos de estado de la PC.

Puede hacer clic en una sección codificada por color, fecha o semana específica para ver información sobre el rendimiento de la PC.

NOTA: El estado y el puntaje de la PC se calculan en función de diversos parámetros de utilización y no en función de las alertas de falla de hardware.

Utilización de la PC

En la sección **Utilización de la PC**, se proporciona una visión general de la utilización y del rendimiento del sistema.

Esta sección muestra lo siguiente:

- **Utilización de la PC:** aquí se indica hasta qué punto se utiliza un componente crítico de hardware de la PC. Se utiliza para medir el rendimiento general de la PC.
- **Utilización de memoria:** la cantidad de memoria (RAM) instalada en la PC y la cantidad de memoria promedio utilizada durante un período de tiempo seleccionado.
- **Utilización de la CPU:** la carga promedio en el procesador de la PC durante un período seleccionado.
- **Utilización de la GPU:** la cantidad promedio de memoria de video (VRAM) utilizada durante un tiempo seleccionado.
- **Disco:** la capacidad de disco duro que aún está disponible para el almacenamiento de archivos y la actividad promedio del disco duro durante el período seleccionado.
- **Estado de la batería:** porcentaje promedio de carga que la batería mantiene frente a su capacidad diseñada, cuando está completamente cargada

Eventos de la PC

En la sección **Eventos de la PC**, se proporciona una visión general de los eventos que contribuyen al puntaje de estado de la PC. Los eventos de la PC son registros del sistema que especifican un tipo de evento, cuándo se produjo y el impacto que tuvo en la PC.

Para ver el tipo de evento, la descripción del evento y la fecha y hora en que se produjo el evento, seleccione un evento. Los tipos de eventos son los siguientes:

- **De batería:** cantidad de errores o fallas encontrados por la batería de la PC.
- **De almacenamiento:** cantidad de errores o fallas encontrados por el almacenamiento de la PC.
- **Térmico:** cantidad de componentes que excedieron la temperatura sustentable.
- **De utilización:** cantidad de errores o fallas encontrados por un componente crítico de hardware de la PC.
- **De errores del sistema:** cantidad de errores o fallas encontrados por un componente clave de la PC.
- **De SO:** cantidad de errores o fallas encontrados por el sistema operativo.

Identificador	GUID-26956E02-1D3C-4C96-A133-CD6F3B564AB5
Version	4
Status	Translation approved

Experiencia de las aplicaciones para una PC específica

Video relacionado: [Cómo ver la experiencia de las aplicaciones para el equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PCs](#)

En la sección **Experiencia de las aplicaciones** de la página **Visión general de la PC**, se proporciona información valiosa sobre el uso de las aplicaciones y los bloqueos que ayudan a comprender el rendimiento de la PC. Estos datos se recopilan solo si el usuario ha iniciado sesión y está utilizando activamente la PC.

Para ver los datos de experiencia de las aplicaciones, vaya a la página **Inventario** y haga clic en la Etiqueta de servicio de la PC.

En la sección **Experiencia de las aplicaciones**, también se muestra un gráfico de tendencias de los bloqueos de las aplicaciones durante 26 semanas (Vista semanal) o 30 días (Vista diaria). Puede hacer clic en una sección codificada por color, fecha o semana específica para ver información sobre los bloqueos de las aplicaciones y las aplicaciones más utilizadas.

Bloqueos de las aplicaciones y las aplicaciones más utilizadas

En **Experiencia de las aplicaciones**, también se muestra el tipo de bloqueo de aplicación, el motivo del bloqueo y el momento en que se produjo el bloqueo.

Además, en esta sección también se muestran detalles sobre las aplicaciones más utilizadas, como el nombre de la aplicación, la versión, los bloqueos por aplicación, el tiempo empleado en cada aplicación, la utilización promedio de la CPU, la utilización promedio de la memoria y la utilización promedio del disco por parte de la aplicación.

Identificador	GUID-36354501-E21E-4E48-8779-67E1C3F79638
Version	7
Status	Translation approved

Seguridad para una PC específica

Video relacionado: [Cómo ver la seguridad del equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PCs](#)

En la sección **Seguridad** de la página **Visión general de la PC**, se proporciona información sobre la seguridad de la PC que ayuda a evaluar el riesgo para asegurarse de que la PC esté libre de vulnerabilidades y amenazas.

Para ver los datos de seguridad, vaya a la página **Inventario** y haga clic en la Etiqueta de servicio de la PC.

NOTA: Los datos de seguridad se recopilan solo si:

- Ha implementado Dell Trusted Device en el equipamiento de PC. Para obtener más información sobre Dell Trusted Device, consulte los manuales de Dell Trusted Device que están disponibles en la página de documentación [Dell Trusted Device](#).
- La PC cuenta con un plan de servicio activo ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.

La sección **Seguridad** muestra un gráfico de tendencias derivado del resultado general de las evaluaciones de seguridad que se realizan en la PC durante 90 días.

En la siguiente tabla, se describen las evaluaciones que se realizan en la PC y los resultados asociados:

Tabla 5. Mediciones de riesgo

Factor de evaluación del riesgo	Posibles resultados de la evaluación
Antivirus	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobado: se instaló y habilitó una solución antivirus. • Desaprobado: no se instaló ni habilitó una solución antivirus. • Datos no disponibles: no se pudieron recuperar datos de Dell Trusted Device.
Contraseña del administrador del BIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobado: se configuró la contraseña del administrador del BIOS. • Desaprobado: no se configuró la contraseña del administrador del BIOS. • Datos no disponibles: no se pudieron recuperar datos de Dell Trusted Device.
Verificación del BIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobado: se aprobó la prueba de BIOS Verification. • Advertencia: se detectaron otras fallas durante la verificación. • Desaprobado: no se aprobó la prueba de BIOS Verification. • Datos no disponibles: no se pudieron recuperar datos de Dell Trusted Device.
Cifrado de discos	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobado: se detectó el cifrado de discos. • Desaprobado: no se detectó el cifrado de discos. • Datos no disponibles: no se pudieron recuperar datos de Dell Trusted Device.
Firewall	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobado: se instaló y habilitó una solución de firewall. • Desaprobado: no se instaló ni habilitó una solución de firewall. • Datos no disponibles: no se pudieron recuperar datos de Dell Trusted Device.
Indicadores de ataque	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobado: no se detectaron indicadores de ataques. • Advertencia: se detectaron indicadores parciales de ataques. • Desaprobado: se detectaron indicadores completos de ataques. • Datos no disponibles: no se pudieron recuperar datos de Dell Trusted Device.
Módulo de plataforma segura	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobado: el módulo de plataforma segura está habilitado. • Desaprobado: el módulo de plataforma segura no está habilitado.

Tabla 5. Mediciones de riesgo (continuación)

Factor de evaluación del riesgo	Posibles resultados de la evaluación
	<ul style="list-style-type: none"> ● Datos no disponibles: no se pudieron recuperar datos de Dell Trusted Device.
Motor de administración de Intel	<ul style="list-style-type: none"> ● Aprobado: se aprobó la prueba de verificación del Motor de administración de Intel. ● Advertencia: se detectaron otras fallas durante la verificación ● Falla: falló la prueba de verificación del Motor de administración de Intel. ● Datos no disponibles: no se pudieron recuperar datos de Dell Trusted Device.

Identifier	GUID-39A4A379-39D4-4E6E-B826-35776FAD1B07
Version	2
Status	Translation approved

Verificación de componentes para una PC específica

En la sección **Verificación de componentes** de la página **Visión general de la PC**, se proporciona información sobre los componentes dentro de la PC en comparación con la configuración de fábrica.

Para ver los datos de verificación de los componentes, vaya a la página **Inventario** o a la página **Seguridad > Verificación de componentes**, haga clic en la **Etiqueta de servicio** de la PC y seleccione la opción **Verificación de componentes**.

NOTA: Los datos de los componentes de verificación se recopilan solo si:

- Ha implementado Trusted Device en el equipamiento de PC. Para obtener más información sobre Trusted Device, consulte los manuales de Trusted Device que están disponibles en la página de la documentación de [Dell Trusted Device](#).
- Las PC tienen un derecho activo para la verificación de componentes seguros (nube).

La sección **Verificación de componentes** muestra mosaicos para cada componente dentro de la PC. Cada mosaico de componente muestra el número de modelo, la revisión, el número de serie y el estado de verificación del componente.

NOTA: Las PC con varios módulos de memoria y dispositivos de almacenamiento fijo muestran cada componente en un solo mosaico.

En la siguiente tabla, se describen las verificaciones de componentes que se realizan en la PC y los resultados asociados:

Tabla 6. Verificación de componentes

Componente	Resultados de la verificación
CPU	<ul style="list-style-type: none"> ● Verificado: la CPU dentro de las PC coincide con la configuración de fábrica. ● Error de verificación: la CPU dentro de la PC no coincide con la configuración de fábrica. ● Datos no disponibles: no se recibieron los datos de la PC.
Redes incorporadas	<ul style="list-style-type: none"> ● Verificado: los componentes dentro de las PC coinciden con la configuración de fábrica. ● Error de verificación: los componentes dentro de la PC no coinciden con la configuración de fábrica. ● Datos no disponibles: no se recibieron los datos de la PC.
Memoria	<ul style="list-style-type: none"> ● Verificado: la memoria dentro de las PC coincide con la configuración de fábrica. ● Error de verificación: la memoria dentro de la PC no coincide con la configuración de fábrica. ● Datos no disponibles: no se recibieron los datos de la PC.
Placa base	<ul style="list-style-type: none"> ● Verificado: la placa base dentro de las PC coincide con la configuración de fábrica. ● Error de verificación: la placa base dentro de la PC no coincide con la configuración de fábrica.

Tabla 6. Verificación de componentes (continuación)

Componente	Resultados de la verificación
	<ul style="list-style-type: none"> ● Datos no disponibles: no se recibieron los datos de la PC.
Almacenamiento fijo	<ul style="list-style-type: none"> ● Verificado: el almacenamiento fijo dentro de las PC coincide con la configuración de fábrica. ● Error de verificación: el disco duro dentro de la PC no coincide con la configuración de fábrica. ● Datos no disponibles: no se recibieron los datos de la PC.
Sistema	<ul style="list-style-type: none"> ● Verificado: la información del sistema de la PC coincide con la configuración de fábrica. ● Error de verificación: los componentes dentro de la PC no coinciden con la configuración de fábrica. ● Datos no disponibles: no se recibieron los datos de la PC.
Módulo de plataforma segura	<ul style="list-style-type: none"> ● Verificado: el módulo de plataforma de confianza dentro de las PC coincide con la configuración de fábrica. ● Error de verificación: el módulo de plataforma segura dentro de la PC no coincide con la configuración de fábrica. ● Datos no disponibles: no se recibieron los datos de la PC.

Identifier	GUID-AC9C5BCB-A57C-46FA-B086-55233E9D853A
Version	27
Status	Translation approved

Recomendaciones para su equipamiento de PC

SupportAssist le permite revisar las recomendaciones para las PC y tomar medidas para mantener sus PC funcionando con su máximo rendimiento. Estas recomendaciones se muestran en función de los escaneos programados o los datos de telemetría más recientes recopilados de las PC. Puede ver o realizar optimizaciones según las funciones y los permisos configurados por el administrador. Consulte [Funciones y permisos](#).

Para optimizar las PC, en el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Recomendaciones** y seleccione el sitio y los grupos en la lista **Sitios y grupos**.

Puede iniciar las siguientes optimizaciones recomendadas en las PC con fines de mantenimiento a intervalos regulares:

- [Revisar y programar las actualizaciones de la PC](#): escanear e instalar actualizaciones de PC.
- [Análisis del hardware](#): analice la PC en busca de problemas de hardware.
- [Aumente el rendimiento](#): aumente el rendimiento de la PC liberando espacio en el disco duro, eliminando el desorden y mejorando el rendimiento con la optimización de archivos.
- [Optimize Network \(Optimizar la red\)](#): optimice la conectividad de red actualizando la configuración de la PC para asegurarse de que su red sea eficiente y confiable.
- [Eliminar virus y malware](#): aísle, elimine y restaure archivos dañados por virus y malware para mantener las PC seguras.

i **NOTA:** Puede ver recomendaciones para todas las PC cubiertas por la garantía. Sin embargo, las optimizaciones remotas están disponibles de forma exclusiva para las PC con un plan de servicio activo ProSupport Plus o ProSupport Flex para clientes. Además, independientemente del plan de servicio de la PC o del estado de la garantía, puede actualizar de forma remota el BIOS, los controladores, el firmware y las aplicaciones de Dell para todas las PC.

i **NOTA:** Cuando se inicia una actualización remota de PC, el proceso se detiene si hay una llamada de audio/video en curso mediante las aplicaciones de conferencia Skype, Teams, Zoom o Avaya, y se reanuda automáticamente cuando finaliza la llamada.

i **NOTA:** Si activó la optimización automática de PC para PC en las preferencias de SupportAssist, las recomendaciones no se muestran para las PC con un plan de servicio activo ProSupport Plus o ProSupport Flex para clientes. En cambio, las optimizaciones para dichas PC se realizan automáticamente durante los análisis programados.

Si hay recomendaciones para realizar acciones disponibles para el equipamiento de PC, se muestra una vista rápida de las recomendaciones para las PC en la página **Visión general**. Haga clic en el enlace correspondiente para optimizar el equipamiento de PC de forma remota. Cuando las PC están en línea y conectadas a Dell, comprueban automáticamente las tareas pendientes. Según la configuración de grupo, estas tareas se ejecutan en las PC. Si las actualizaciones de PC no se completan en un plazo de cinco días y otras tareas en un plazo de 30 días, se agota el tiempo de espera. A continuación, puede reiniciar las tareas.

i **NOTA:** Las notificaciones de escaneo no se muestran en el usuario de la PC si:

- La opción **Mostrar notificaciones** está desactivada en la configuración de SupportAssist.
- La computadora está en modo de presentación.
- Las notificaciones en el centro de acciones de Windows están deshabilitadas.
- No hubo actividad en la PC durante 15 minutos.
- La computadora está bloqueada o cerrada.

i **NOTA:** Para flotas más grandes con numerosas recomendaciones, es recomendable realizar hasta 50.000 actualizaciones a la vez.

Temas:

- [Revisar y programar las actualizaciones de la PC](#)
- [Análisis del hardware](#)
- [Aumente el rendimiento](#)
- [Optimize Network \(Optimizar la red\)](#)
- [Eliminar virus y malware](#)

Identifíer	GUID-EFA4DEC7-4BA5-44FB-AD21-AC5FF1AF48C4
Version	4
Status	Translation approved

Revisar y programar las actualizaciones de la PC


Sobre esta tarea

SupportAssist le permite monitorear y actualizar el BIOS, los controladores, el firmware y las aplicaciones de Dell recomendados para todas las PC de su flota. Si su flota incluye más de 100 PC, puede programar las actualizaciones de PC para que se produzcan en etapas en PC seleccionadas en su fecha y hora preferidas.

El mosaico **Buscar actualizaciones** de la página **Recomendaciones** muestra la cantidad de actualizaciones disponibles para el equipamiento de PC, que puede filtrar por categorías, como críticas, recomendadas y opcionales.

- **Críticas:** actualizaciones necesarias para garantizar que las PC estén en buen estado.
- **Recomendadas:** actualizaciones que mejoran el rendimiento de sus PC.
- **Opcionales:** actualizaciones que puede elegir instalar en sus PC.

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

 **NOTA:** No puede instalar actualizaciones en las PC cuando se utiliza una conexión de protocolo de escritorio remoto (RDP).

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar flota de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > recomendaciones**.

Se muestra la página **Recommendations**.

2. En el mosaico **Buscar actualizaciones**, haga clic en **Ver actualizaciones** o **Ver PC**.

Se muestra la página **Buscar actualizaciones**.

3. Seleccione las actualizaciones que desea ejecutar en sus PC y haga clic en **Siguiente**.


Se muestra la página **Programar actualizaciones de software**.

4. En la sección **Nombre**, ingrese un nombre único para la solicitud de actualización y haga clic en **Siguiente**.

5. En la sección **Programar**, elija la fecha y la hora para comenzar a actualizar las PC y haga clic en **Siguiente**.

Puede programar la fecha de inicio con hasta tres días de anticipación.

6. En la sección **Seleccionar PC**, realice los siguientes pasos:

 **NOTA:** Esta sección solo se activa cuando el equipamiento incluye más de 100 PC.

a. Las actualizaciones de PC se pueden implementar en dos etapas. Para la primera etapa, puede utilizar el control deslizante para establecer el porcentaje de PC o ingresar el número de PC manualmente.

Las PC que no estén en la primera etapa se asignan automáticamente a la segunda etapa.


b. De manera opcional, habilite la alternancia de umbral y seleccione un valor de umbral de éxito para las PC de la primera etapa.

Las PC de la segunda etapa reciben actualizaciones solo si las PC de la primera etapa cumplen con el umbral establecido. Si no se alcanza este umbral, las PC de la segunda etapa no reciben ninguna actualización.



7. Haga clic en **Programar** y, a continuación, haga clic en **Confirmar**.


Resultados

Las actualizaciones de PC están programadas. Si las actualizaciones de PC no se ejecutan en un plazo de cinco días, se agota el tiempo de espera y puede volver a iniciar las tareas. Puede monitorear el progreso en la sección **Seguimiento de tareas programadas** de la página **Recomendaciones**. Si el usuario final está en una llamada de audio o video activa, o si hay una actualización de Windows en curso, las actualizaciones de PC se pausan y reanudan automáticamente una vez que finaliza la llamada o se completa la actualización.

 **NOTA:** Las actualizaciones de PC se programan de acuerdo con la zona horaria de la PC del administrador de Conectar y administrar, en lugar de la zona horaria de la PC del usuario final.

Se pueden realizar las siguientes acciones en las tareas programadas en la sección **Rastrear tareas programadas**:

- Para editar la tarea programada, ubique la tarea, haga clic en  y, a continuación, haga clic en **Editar**.
- Para ver los detalles de la tarea, ubique la tarea, haga clic en  y, a continuación, haga clic en **Ver detalles de actualización**.

- Para cancelar una tarea en cola, ubique la tarea, haga clic en  y, a continuación, haga clic en **Cancelar**. No puede cancelar las tareas que están en curso.

Identificador	GUID-81FF1B72-7F02-4717-A9F4-3E8069EEB1B7
Version	1
Status	Translation approved

Análisis del hardware

Sobre esta tarea

SupportAssist le permite analizar de forma remota el hardware de su equipamiento de PC para identificar cualquier problema de hardware.

El mosaico **Análisis de hardware** de la página **Recomendaciones** muestra el número de PC que no se han analizado en **x** cantidad de días, donde **x** indica 30 días, 60 días o 90 días.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar flota de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > recomendaciones**.
Se muestra la página **Recommendations**.
2. En el mosaico **Analizar hardware**, haga clic en **Ver PC**.
Se muestra la página **Escanear hardware**.
3. Seleccione las PC que desea analizar y haga clic en **Run**.

Resultados

La tarea se pone en cola para ejecutarse cuando las PC estén en línea y conectadas a Dell. Puede monitorear el progreso en la sección **Rastrear otras tareas** en la página **Recomendaciones**.

 **NOTA:** Para cancelar la tarea, seleccione **En cola** en la lista **Estado**, seleccione las actualizaciones que desea cancelar y haga clic en **Cancelar**. No puede cancelar las tareas que están en curso.

Identificador	GUID-C1185770-A45C-40F9-B5DD-3CA2DEDEACCO
Version	1
Status	Translation approved

Aumente el rendimiento

Sobre esta tarea

SupportAssist le permite aumentar de forma remota el rendimiento de la PC liberando espacio en el disco duro, eliminando el desorden y mejorando el rendimiento con la optimización de archivos.

El mosaico **Aumentar rendimiento** en la página **Recomendaciones** muestra la cantidad de espacio en disco que se puede borrar entre las PC y el conteo de PC que no se han ajustado para el rendimiento. Esta información está disponible durante 30, 60 o 90 días.

 **NOTA:** Para las PC que ejecutan SupportAssist for Business PC versión 3.6 o anterior, se muestran las optimizaciones **Limpiar archivos** y **Ajustar rendimiento**, en lugar de **Aumentar rendimiento**.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar flota de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > recomendaciones**.
Se muestra la página **Recommendations**.
2. En el mosaico **Aumentar rendimiento**, haga clic en **Ver PC**.
Se muestra la página **Aumentar rendimiento**.
3. Seleccione las PC para aumentar el rendimiento y haga clic en **Run**.

Resultados

La tarea se pone en cola para ejecutarse cuando las PC estén en línea y conectadas a Dell. Puede monitorear el progreso en la sección **Rastrear otras tareas** en la página **Recomendaciones**.

NOTA: Para cancelar la tarea, seleccione **En cola** en la lista **Estado** , seleccione las actualizaciones que desea cancelar y haga clic en **Cancelar**. No puede cancelar las tareas que están en curso.

Identifíer	GUID-0797CDD3-3C94-42F1-A016-27D4D07892CD
Version	1
Status	Translation approved

Optimize Network (Optimizar la red)

Sobre esta tarea

SupportAssist le permite optimizar de forma remota la conectividad de red mediante la actualización de la configuración de la PC para asegurarse de que la red sea eficiente y confiable.

El mosaico **Optimizar red** en la página **Recomendaciones** muestra el número de PC que no se han optimizado para la configuración de red en **x** cantidad de días, donde **x** denota 30 días, 60 días o 90 días.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#) , vaya a **Conectar y administrar > Administrar flota de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > recomendaciones**.
Se muestra la página **Recommendations** .
2. En el mosaico **Optimizar red** , haga clic en **Ver PC**.
Se muestra la página **Optimizar red** .
3. Seleccione las PC para optimizar la red y haga clic en **Run**.

Resultados

La tarea se pone en cola para ejecutarse cuando las PC estén en línea y conectadas a Dell. Puede monitorear el progreso en la sección **Rastrear otras tareas** en la página **Recomendaciones** .

NOTA: Para cancelar la tarea, seleccione **En cola** en la lista **Estado** , seleccione las actualizaciones que desea cancelar y haga clic en **Cancelar**. No puede cancelar las tareas que están en curso.

Identifíer	GUID-4846E1F9-E426-43CF-82CF-3BD119E9B944
Version	1
Status	Translation approved

Eliminar virus y malware

Sobre esta tarea

SupportAssist le permite aislar, eliminar y restaurar de forma remota archivos dañados por virus y malware para mantener las PC seguras.

El mosaico **Eliminar virus y malware** en la página **Recomendaciones** muestra la cantidad de programas no deseados disponibles en las PC. También puede filtrar y ver el conteo de virus, malware y programas potencialmente no deseados (PUP).

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#) , vaya a **Conectar y administrar > Administrar flota de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > recomendaciones**.
Se muestra la página **Recommendations** .
2. En el mosaico **Eliminar virus y malware** , haga clic en **Ver PC**.
Se muestra la página **Eliminar virus y malware** .
3. Seleccione las PC de las que desea eliminar los programas no deseados y haga clic en **Quitar**.

Resultados

La tarea se pone en cola para ejecutarse cuando las PC estén en línea y conectadas a Dell. Puede monitorear el progreso en la sección **Rastrear otras tareas** en la página **Recomendaciones** .

NOTA: Para cancelar la tarea, seleccione **En cola** en la lista **Estado** , seleccione las actualizaciones que desea cancelar y haga clic en **Cancelar**. No puede cancelar las tareas que están en curso.

Identifíer	GUID-EAA40FB0-D3B9-4CCC-A306-90058461DFA5
Version	7
Status	Translation approved

Catálogos personalizados para el equipamiento de PC

En Conectar y administrar, puede crear, administrar, editar e implementar catálogos personalizados de las últimas actualizaciones de BIOS, controladores, firmware y software de aplicación de Dell. Estos catálogos personalizados ayudan a optimizar el proceso de búsqueda y determinación de las actualizaciones de PC que son esenciales para mantener las PC protegidas y actualizadas.

- Si el equipamiento de PC está conectado a Dell, SupportAssist está instalado en dicho equipamiento y las PC cuentan con un plan de servicio activo ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client, puede implementar los catálogos personalizados en Conectar y Administrar. Consulte [Administración de catálogos para PC conectadas a Dell](#).
- Si su equipamiento de PC no está conectado a Dell, SupportAssist no está instalado en su equipamiento de PC o las PC tienen un plan de servicio Basic o ProSupport activo, solo puede implementar los catálogos manualmente. Consulte [Administración de catálogos para PC no conectadas a Dell](#).

Para administrar catálogos personalizados para el equipamiento de PC, en el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Catálogos de actualizaciones**.

i **NOTA:** Necesita derechos de Administrador de Conectar y administrar para administrar catálogos personalizados. Los Técnicos de Conectar y administrar pueden administrar los catálogos solo si el administrador lo permite. Consulte [Funciones y permisos](#).

En la siguiente tabla, se resumen las funcionalidades de catálogos personalizados que están disponibles para diferentes planes de servicio:

Tabla 7. Funcionalidades de catálogos personalizados y planes de servicio de Dell

Modo de administración de catálogos de actualizaciones	Planes de servicio	Tipos de catálogo	Funcionalidades		
			Crear, administrar y descargar catálogos	Implementar catálogos manualmente	Implementar catálogos de forma remota
Las PC conectadas a Dell y SupportAssist se instalan en el equipamiento de PC	<ul style="list-style-type: none"> • ProSupport Plus • ProSupport Flex for Client 	Serie de productos	Soporte completo	Soporte completo	Soporte completo
		Equipamiento	Soporte completo	Soporte completo	Soporte completo
		Modelo	Soporte completo	Soporte completo	Soporte completo
	<ul style="list-style-type: none"> • Básico • ProSupport 	Serie de productos	Sin soporte	Sin soporte	Sin soporte
		Equipamiento	Sin soporte	Sin soporte	Sin soporte
		Modelo	Soporte completo	Soporte completo	Sin soporte
Las PC no conectadas a Dell y SupportAssist no se instalan en el equipamiento de PC	<ul style="list-style-type: none"> • Básico • ProSupport • ProSupport Plus • ProSupport Flex for Client 	Serie de productos	Sin soporte	Sin soporte	Sin soporte
		Equipamiento	Sin soporte	Sin soporte	Sin soporte
		Modelo	Soporte completo	Soporte completo	Sin soporte

i **NOTA:** Los procesadores basados en Arm64 no son compatibles con catálogos personalizados.

Temas:

- [Administración de catálogos para PC conectadas a Dell](#)
- [Administración de catálogos para PC no conectadas a Dell](#)

Identifíer	GUID-336A37E1-E866-450B-9D8B-BFC4C70B568C
Version	5
Status	Translation approved

Administración de catálogos para PC conectadas a Dell

Video relacionado: [Cómo crear y administrar catálogos para su equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PCs](#)

Si las PC están conectadas a Dell, SupportAssist se instala en el equipamiento de PC y las PC cuentan con un plan de servicio activo ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client, puede crear, editar, administrar e implementar de manera remota los catálogos en Conectar y Administrar.

Las actualizaciones de PC se pueden administrar mediante catálogos personalizados o mediante recomendaciones de Dell. Consulte [Configuración de la fuente de actualización de PC](#).

NOTA: Los análisis de controladores son compatibles y los usuarios de la computadora pueden realizar análisis de controladores en sus PC solo si:

- Ha permitido que los usuarios de PC abran y ejecuten SupportAssist en sus PC.
- Se implementó el catálogo de manera remota a través de TechDirect. Consulte [Implementación de un catálogo de forma remota](#).
- Las PC cuentan con un plan de servicio activo ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.

Identifíer	GUID-F3B89971-CCDE-417B-A964-9BBEC621FEEC
Version	7
Status	Translation approved

Creación de un catálogo nuevo

Requisitos previos

Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador o técnico de Connect and manage.

Sobre esta tarea

Si las PC están conectadas a Dell y cuentan con un plan de servicio activo ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client, puede crear un catálogo de **Serie de productos**, **Equipamiento** o **Modelo**.

- **Serie de productos:** incluye dispositivos de su entorno de una familia de PC comerciales de Dell en particular.
- **Equipamiento:** incluye todas las PC comerciales de su entorno.
- **Modelo:** permite seleccionar hasta 80 modelos de dispositivos de PC comerciales individuales.

NOTA: Los modelos de PC empresariales de Dell incluyen Latitude, Precision, Optiplex, XPS, Dell Pro y Dell Pro Max.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Catálogos de actualizaciones**.
Se mostrará la página **Catálogos de actualizaciones**.
2. Haga clic en **Crear catálogo**.
Se mostrará la página **Crear catálogo nuevo**.
3. En la sección **Tipo de catálogo**, realice los siguientes pasos:
 - a. En la lista **Seleccionar tipo de catálogo**, seleccione **Serie de productos**, **Equipamiento** o **Modelo**.
 - b. Si seleccionó **Serie de productos**, en la lista **Seleccionar familia**, seleccione la familia de PC.
 - c. Ingrese un nombre de catálogo y una descripción.
 - d. Haga clic en **Siguiente**.
4. Si seleccionó **Modelo**, realice los siguientes pasos:
 - a. En la sección **Selección de modelos de PC**, seleccione la familia de PC y los modelos de PC que desee incluir en el catálogo y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
 - b. En la sección **Selección de sistemas operativos**, seleccione los sistemas operativos para los modelos de PC y haga clic en **Siguiente**.

NOTA: Puede seleccionar hasta 80 modelos de PC comerciales individuales. Para seleccionar más de 80 modelos de dispositivos, cree catálogos adicionales.

5. En la sección **Tipo de actualización**, realice los siguientes pasos:
 - a. En la lista **Seleccionar tipo de actualización**, seleccione las actualizaciones que desee incluir en el catálogo. Las actualizaciones de PC incluyen controladores, BIOS, firmware y aplicaciones de Dell.
 - b. Haga clic en **Siguiente**.
6. En la sección **Tipo de criticidad**, realice los siguientes pasos:
 - a. En la lista **Seleccionar tipo de criticidad**, seleccione el tipo de actualizaciones que desee incluir en el catálogo. Según la gravedad, las actualizaciones de PC se clasifican de la siguiente manera:
 - **Críticas:** actualizaciones necesarias para garantizar que las PC estén en buen estado.
 - **Recomendadas:** actualizaciones que mejoran el rendimiento de sus PC.
 - **Opcionales:** actualizaciones que puede elegir instalar en las PC.
 - b. Haga clic en **Siguiente**.
7. Haga clic en **Create**.

Resultados

El catálogo se crea con los componentes más recientes preseleccionados y se muestra en la sección **Lista de catálogos** de la página **Actualizar catálogos**.

Identifier	GUID-1FD42B8F-EAF6-4385-85B7-17253394FF63
Version	4
Status	Translation approved

Administración de catálogos


Después de crear un catálogo, puede administrar los catálogos en la sección **Lista de catálogos** de la página **Catálogos de actualizaciones**.

En cada definición de catálogo, se muestra la descripción del catálogo y los modelos y sistemas operativos en el catálogo. Para ver la descripción del catálogo, la lista de modelos y la lista de sistemas operativos en el catálogo, pase el cursor sobre el nombre del catálogo.

En la tabla a continuación, se describe la información que se muestra en la página **Lista de catálogos**:


Tabla 8. Lista de catálogos

Columna	Descripción
Nombre	El nombre asignado al catálogo.
Estado	El estado del catálogo.
Tipo	El tipo de implementación del catálogo, por ejemplo, Automático.
Versión	La versión del catálogo.
Fecha de última modificación	La fecha y hora en que se modificó el catálogo por última vez.
Última modificación realizada por	El nombre del administrador o técnico que modificó por última vez el catálogo.


También puede realizar diversas acciones en un catálogo. Para realizar las siguientes acciones, haga clic en  y, a continuación, haga clic en la acción correspondiente.

- **Ver archivo:** descargue o vea los catálogos que se archivaron en el estado **Producción**.
- **Crear versión preliminar:** cree otra versión preliminar del catálogo. Esta acción reemplazará la versión preliminar existente por una nueva.
- **Eliminar:** elimine la definición del catálogo y los catálogos asociados en varios estados, como **Versión preliminar**, **Prueba** y **Producción**.
- **Editar definición:** edite la definición del catálogo.

Cuando hay una nueva versión del componente de software disponible o se discontinúa la versión existente, se muestra un ícono .

Para ver la lista de componentes de software nuevos o discontinuados, expanda la definición del catálogo y haga clic en el ícono  correspondiente.

Para actualizar la versión que muestra el ícono , realice uno de los siguientes pasos:

- Para los catálogos en los estados **Prueba** y **Producción**, haga clic en  , haga clic en **Crear versión preliminar** y, a continuación, edite la versión preliminar. Consulte [Modificación de catálogos de actualización](#).
- Para los catálogos en el estado **Versión preliminar**, elimine la versión preliminar y cree una nueva versión preliminar.

Identifíer	GUID-55F9DFC9-4963-4AF3-8A7F-186A85512CF0
Version	4
Status	Translation approved

Estados del catálogo

Cuando crea un catálogo, a cada catálogo dentro de la definición se le asigna un estado. Puede asignar cada catálogo a tres estados: **Versión preliminar**, **Prueba** y **Producción**.

Si crea un catálogo nuevo, el catálogo se asignará automáticamente al estado **Versión preliminar**. Después de la aprobación, puede asignar el catálogo al estado **Prueba**, en el que puede probar las actualizaciones de PC. Una vez finalizadas las pruebas, puede asignar el catálogo al estado **Producción**.

En cada catálogo, también se muestran los modelos incluidos para ese catálogo y los sistemas operativos. Para ver la lista de modelos y sistemas operativos, pase el cursor sobre el nombre del catálogo. Para ver el estado del catálogo, la definición y su estado, expanda la fila del catálogo.


En la siguiente tabla, se describen los diferentes estados disponibles para un catálogo y las acciones asociadas disponibles para cada estado. Para realizar las acciones asociadas, expanda la definición del catálogo, haga clic en  y, a continuación, seleccione la acción correspondiente que desee realizar en el catálogo.

Tabla 9. Estados del catálogo

Estado	Definición del catálogo	Acciones disponibles
Versión preliminar	Versión preliminar lista: una versión preliminar del catálogo está lista para una prueba.	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminar: permite eliminar el catálogo en el estado Versión preliminar. • Cambiar a prueba: cambia el catálogo al estado Prueba, en el que puede probar las actualizaciones de PC. • Editar versión preliminar: permite actualizar el tipo de actualizaciones de PC que desea incluir o excluir del catálogo. Consulte Modificación de catálogos de actualización.
Prueba	Listo para la descarga: el catálogo está listo para su descarga y prueba en las PC.	<ul style="list-style-type: none"> • Crear descarga: prepara el catálogo para su descarga. • Descargar: permite descargar el catálogo a un entorno local para la realización de pruebas. Para descargar el catálogo, este debe contener al menos un tipo de actualización seleccionado. • Eliminar: permite eliminar el catálogo en el estado Prueba. • Crear versión preliminar: reemplaza la versión preliminar existente por una nueva a medida que se continúa con las pruebas. • Cambiar a producción: cambia el catálogo al estado Producción que puede usar para la implementación en el equipamiento de PC. • Editar prueba: permite actualizar el tipo de actualizaciones de PC que desea incluir o excluir del catálogo. Consulte Modificación de catálogos de actualización.
Producción	Listo para la descarga: el catálogo está probado y listo para su descarga e implementación en el equipamiento de PC.	<ul style="list-style-type: none"> • Descargar: permite descargar el catálogo para la implementación. • Crear versión preliminar: reemplaza la versión preliminar existente por una nueva a medida que se continúa con las pruebas.


Tabla 9. Estados del catálogo (continuación)

Estado	Definición del catálogo	Acciones disponibles
		<ul style="list-style-type: none"> ● Mover a archivo: permite archivar el catálogo si no planea usarlo más. ● Editar producción: permite actualizar el tipo de actualizaciones de PC que desea incluir o excluir del catálogo. Consulte Modificación de catálogos de actualización. Cuando selecciona Editar producción, se archiva la versión actual del catálogo y se crea una nueva versión incremental.


Identifíer	GUID-CE4570A1-5D9A-433D-8D3D-887A05F3EDAC
Version	5
Status	Translation approved

Modificación de catálogos de actualización

Antes de implementar el catálogo personalizado, puede modificar el tipo de actualizaciones de PC que desea incluir o excluir en el catálogo.

Para modificar el tipo de actualizaciones de PC, expanda la definición del catálogo, seleccione  y, a continuación, seleccione una de las siguientes opciones según los estados del catálogo:

- **Versión preliminar > Editar versión preliminar**
- **Prueba > Editar prueba**
- **Producción > Editar producción**

 **NOTA:** Cuando selecciona **Editar producción**, se archiva la versión actual del catálogo y se crea una nueva versión incremental.



Las actualizaciones de PC que se muestran se basan en sus selecciones durante la creación del catálogo. Puede modificar los componentes, las actualizaciones y la criticidad. Las actualizaciones más recientes están preseleccionadas de manera predeterminada. También se muestra un conteo acumulativo para cada opción de filtrado.

En la siguiente tabla se describen las opciones que puede modificar para incluir o excluir en el catálogo:

Tabla 10. Opciones de filtrado

Categoría	Opciones de filtrado	Descripción
Visualización de componentes	Seleccionados	Componentes que seleccionó.
	No seleccionados	Componentes que no seleccionó.
Versión	Última	Versión más reciente de los componentes.
	Reciente	Versión más reciente y las dos versiones anteriores de los componentes. La versión actual del componente está seleccionada de manera predeterminada.
	Anteriores	Componentes anteriores a las versiones n-2, donde n es la versión más reciente.
Novedades	Nueva disponibilidad	Componentes nuevos que están disponibles cuando crea una versión preliminar o de prueba del catálogo a partir de un catálogo de producción existente. Se destacan los componentes más recientes.
	Descontinuado	Componentes que ya no están disponibles. Expande la lista para revisar los componentes alternativos y seleccione los correspondientes. Se destacan los componentes más recientes.
Nombres del modelo	-	Permite buscar nombres del modelo, ver y editar los componentes de esos modelos.

Tabla 10. Opciones de filtrado (continuación)

Categoría	Opciones de filtrado	Descripción
		 NOTA: Si desea modificar o eliminar componentes de un modelo, asegúrese de que no afecte a ningún otro modelo.
ID de la versión	-	Permite buscar ID de versión. Si los ID de versión no tienen componentes de software asociados, se muestra un ícono  .
ID de paquete de controladores	-	Permite buscar un paquete de controladores. En la columna Nombre , se muestran los componentes de software que están asociados con los ID de versión del paquete de controladores.
Tipo de actualización	Aplicación	Lista de actualizaciones de software de aplicaciones de Dell.
	BIOS	Lista de actualizaciones del BIOS.
	Controlador	Lista de actualizaciones de controladores.
	Firmware	Lista de actualizaciones de firmware.
Importancia	Crítico	Actualizaciones necesarias para garantizar que las PC estén en buen estado.
	Recomendado	Actualizaciones que mejoran el rendimiento de sus PC.
	Opcionales	Actualizaciones que puede elegir instalar en sus PC.

 **NOTA:** Los ajustes no se guardarán automáticamente. Debe hacer clic en **Guardar** después de modificar la configuración.

En la siguiente tabla, se describe la información sobre los componentes y los paquetes de actualización:

Tabla 11. Componentes y paquetes de actualización

Columna	Descripción
Nombre	Nombre del paquete de actualización.
Tipo	Tipo de actualización de PC, por ejemplo, Firmware.
ID de la versión	Identificador único del paquete de actualización.
Versión	Versión del paquete de actualización.
Criticidad	Gravedad del paquete de actualización, por ejemplo, Recomendado.
Fecha de publicación	Fecha en la que se lanzó el paquete de actualización.
Tamaño	Tamaño del paquete de actualización.

Identifíer	GUID-7649A7B4-79F4-4313-80A9-AACD376D8C7F
Version	2
Status	Translation approved

Descargar actualizaciones a la ubicación de red

Sobre esta tarea

Si optó por almacenar las actualizaciones en una ubicación de red, debe descargar manualmente las actualizaciones en esa ubicación de red antes de implementar el catálogo de manera remota mediante Conectar y administrar.

Pasos

1. [Descarga de un catálogo](#).
2. De manera opcional, [Verificación del catálogo](#).
3. Extraiga el archivo de catálogo descargado en una carpeta. Se extraerán los siguientes archivos:
 - <catalog-name>.xml: el archivo de definición de catálogo.
 - UpdateCatalogs.Maker.exe: el archivo ejecutable que lee el archivo <nombre del catálogo>.xml y descarga los paquetes de actualización.
 - README.txt: un archivo de instrucciones para la implementación.
4. Busque **Command Prompt** y haga clic en **Ejecutar como administrador**.
5. Escriba `UpdateCatalogs.Maker.exe -c <catalog_definition_file> -t <specified network location>` y pulse Intro.

Resultados

Las actualizaciones se descargan en la ubicación de red especificada.

Identifier	GUID-58EA109B-8A6E-4730-94B6-D4C04098354B
Version	6
Status	Translation approved

Implementación de un catálogo de forma remota

Requisitos previos

- Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador o técnico de Connect and manage.
- Los catálogos que desee implementar deberán estar en los estados **Prueba** o **Producción**.
- Las PC que desea actualizar deben estar conectadas a Dell.

Sobre esta tarea

Después de crear un catálogo personalizado, puede implementar el catálogo de forma remota. La implementación del catálogo es válida durante 30 días.

NOTA: De manera predeterminada, los catálogos más recientes se descargan desde <https://downloads.dell.com>. Si especificó guardar las actualizaciones en un servidor de archivos local o en una ubicación de red diferente en [Configuración de la fuente de actualización de PC](#), asegúrese de descargar manualmente las actualizaciones en el servidor o la ubicación de red especificado y, a continuación, implemente el catálogo de manera remota. Consulte [Descargar actualizaciones a la ubicación de red](#).

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Catálogos de actualizaciones**. Se mostrará la página **Catálogos de actualizaciones**.
2. Haga clic en **Implementar catálogo**. Se mostrará la ventana **Implementar catálogo**.
3. Seleccione el catálogo que desee implementar.
4. En la lista **Seleccionar sitio y grupo**, seleccione el sitio y el grupo para la implementación del catálogo seleccionado.
5. Haga clic en **Implementar catálogo**.

Resultados

El catálogo seleccionado se pone en cola para su implementación y puede tardar varios minutos en aparecer en la página **Implementaciones de catálogo** según el tamaño del catálogo.


El catálogo se implementa y las actualizaciones seleccionadas se instalan automáticamente en las PC conectadas con el plan de servicio ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client. Sin embargo, para PC conectadas con el plan de servicio básico, ProSupport o vencido, el catálogo está disponible para que pueda buscar actualizaciones seleccionadas e instalarlas manualmente mediante la interfaz de usuario de SupportAssist for Business PC. Las actualizaciones también se aplican automáticamente a las PC trasladadas al sitio y al grupo en el que se implementó el catálogo.

Identifíer	GUID-4EAAD309-ECCC-4C7C-807F-4FC77BF3C253
Version	5
Status	Translation approved

Implementaciones de catálogo

En la siguiente tabla, se describe la información sobre los catálogos implementados que se muestra en la página **Implementaciones de catálogo**:

Tabla 12. Implementaciones de catálogo

Columna	Descripción
Nombre	El nombre del catálogo seleccionado para la implementación. Haga clic en el nombre del catálogo para ver los detalles de la implementación del catálogo.
Versión	La versión del estado del catálogo seleccionado para la implementación.
Implementación iniciada el	La fecha y hora en que se inició la implementación del catálogo.
Puesto en cola	La cantidad de PC pendientes de implementación del catálogo. Cuando se implementa un catálogo, las actualizaciones de PC se ponen en cola para ejecutarse cuando la PC esté en línea y conectada a Dell. Puede cancelar la implementación del catálogo solo si la implementación se encuentra en el estado En cola . Para cancelar la implementación del catálogo, busque la implementación del catálogo que desea cancelar, haga clic en  , haga clic en Cancelar catálogo en cola y cancele la implementación.
En curso	La cantidad de PC en las que la implementación del catálogo está en curso. Cuando la PC está en línea y conectada a Dell, el catálogo se implementa en el equipamiento de PC.
Exitosos	La cantidad de PC en las que el catálogo se implementó correctamente.
Fallados	La cantidad de PC en las que caducó o falló la implementación del catálogo. La implementación del catálogo vence si el catálogo no se implementa en las PC en 30 días. Puede intentar volver a implementar el catálogo.

Identifíer	GUID-283F815E-36A5-4734-A053-553816289A25
Version	1
Status	Translation approved

PC afectadas

Cuando hace clic en un nombre de catálogo en la página **Implementaciones de catálogo**, se muestran los siguientes detalles sobre el catálogo en la página **PC afectadas** :

Tabla 13. PC afectadas

Columna	Descripción
Etiqueta de servicio	Un código alfanumérico de cinco a siete dígitos único que se encuentra en una etiqueta blanca con código de barras que está adherida a la PC o al periférico de Dell.
Etiqueta de activo	Etiqueta de activo de la PC que permite rastrear e inventariar fácilmente la PC.
Nombre de host	Nombre de host único del activo.
Sitio	El nombre del sitio seleccionado para la implementación.

Tabla 13. PC afectadas (continuación)

Columna	Descripción
Grupo	El nombre del grupo dentro de un sitio seleccionado para la implementación.
Se requiere reiniciar	Muestra si es necesario reiniciar la PC después de actualizarla.
Estado	<p>El estado de la implementación del catálogo. El estado se categoriza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En cola: cuando se implementa un catálogo, las actualizaciones de PC se ponen en cola para ejecutarse cuando la PC esté en línea y conectada a Dell. ● En curso: cuando la PC está en línea y conectada a Dell, el catálogo se implementa en el equipamiento de PC y se muestra el estado En curso. ● Correcto: el catálogo se implementa correctamente en la PC. ● Fallido: la implementación del catálogo venció o falló. La implementación del catálogo vence si el catálogo no se implementa en las PC en 30 días. Puede intentar volver a implementar el catálogo. <p>Una vez implementados los catálogos, el estado de implementación también se mostrará en la página Pista de auditoría. Consulte Pista de auditoría.</p>
Motivo	Información sobre la implementación del catálogo.

Identifier	GUID-CB0EDA85-DA52-44E8-87D1-36B5DB6FE900
Version	2
Status	Translation approved

Administración de catálogos para PC no conectadas a Dell

Si su equipamiento de PC no está conectado a Dell, SupportAssist no está instalado en su equipamiento de PC y las PC tienen un plan de servicio Basic o ProSupport activo, puede seleccionar manualmente los modelos de PC para crear, editar y descargar los catálogos en Conectar y Administrar, e implementar los catálogos manualmente en el equipamiento de PC.

Identifier	GUID-B05B72DE-0794-49FF-9DDE-F6CF7FC5E7FF
Version	6
Status	Translation approved

Creación de un catálogo nuevo

Sobre esta tarea

Si las PC no se conectan a Dell, solo puede crear un catálogo de **Modelo** en Conectar y administrar. Este catálogo permite seleccionar hasta 80 modelos de PC comerciales individuales, como Latitude, Precision, OptiPlex y XPS. Para seleccionar más de 80 modelos de dispositivos, cree un catálogo adicional.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Catálogos de actualizaciones**.
2. Haga clic en **Crear catálogo**.
Se mostrará la página **Crear catálogo nuevo**.
3. En la sección **Tipo de catálogo**, ingrese un nombre y una descripción del catálogo, y haga clic en **Siguiente**.
4. En la sección **Selección de modelos de PC**, seleccione la línea de negocios de PC y los modelos de PC que desee incluir en el catálogo y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
5. En la sección **Selección de sistemas operativos**, seleccione los sistemas operativos para los modelos de PC y haga clic en **Siguiente**.

6. En la sección **Tipo de actualización**, realice los siguientes pasos:
 - a. En la lista **Seleccionar tipo de actualización**, seleccione las actualizaciones que desee incluir en el catálogo. Las actualizaciones de PC incluyen controladores, BIOS, firmware y aplicaciones de Dell.
 - b. Haga clic en **Siguiente**.
7. En la sección **Tipo de criticidad**, realice los siguientes pasos:
 - a. En la lista **Seleccionar tipo de criticidad**, seleccione el tipo de actualizaciones que desee incluir en el catálogo. Según la gravedad, las actualizaciones de PC se clasifican de la siguiente manera:
 - **Críticas:** actualizaciones necesarias para garantizar que las PC estén en buen estado.
 - **Recomendadas:** actualizaciones que mejoran el rendimiento de sus PC.
 - **Opcionales:** actualizaciones que puede elegir instalar en las PC.
 - b. Haga clic en **Siguiente**.
8. Haga clic en **Create**.

Resultados

El catálogo se crea con los componentes más recientes preseleccionados y se muestra en la sección **Lista de catálogos** de la página **Actualizar catálogos**.

Siguientes pasos

1. [Administre los catálogos](#).
2. [Asigne los catálogos a los estados Versión preliminar, Prueba y Producción](#).
3. [Incluya o excluya las actualizaciones en el catálogo](#).
4. [Descargue e implemente los catálogos manualmente](#).

Identifíer	GUID-Eddb5db7-56f5-44bb-bc66-330a5fa3e2af
Version	2
Status	Translation approved

Implementación manual de un catálogo

Para implementar un catálogo de forma manual, realice los pasos siguientes:

1. [Descarga de un catálogo](#).
2. De manera opcional, [Verificación del catálogo](#).
3. [Descarga de paquetes de actualización](#).
4. [Implementación del catálogo](#).



Identifíer	GUID-1E700690-757c-45f3-b40f-db4db6c6ed66
Version	2
Status	Translation approved

Descarga de un catálogo

Requisitos previos

- Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador o técnico de Connect and manage.
- Los catálogos que desee descargar deberán estar en los estados **Prueba** o **Producción**.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Catálogos de actualizaciones**. Se mostrará la página **Catálogos de actualizaciones**.
2. Expanda el catálogo que desea descargar, haga clic en  y, a continuación, seleccione **Crear descarga**. Para descargar un catálogo, el catálogo deberá estar en el estado **Listo para la descarga**. El estado del catálogo cambia de **Creando descarga** a **Listo para la descarga**.
3. Haga clic en  y seleccione **Descargar**. Se mostrará la ventana **Descargar catálogo**.

- Anote el valor de la suma de comprobación y haga clic en **Descargar catálogo**.

Resultados

El catálogo seleccionado se descargará en la PC.

Identifier	GUID-5A896CEC-3C4E-4D1E-A979-6CF07EDE06BA
Version	2
Status	Translation approved

Verificación del catálogo

Sobre esta tarea

Después de descargar un catálogo, para garantizar la integridad de la descarga, puede verificar el valor de la suma de comprobación del catálogo.

Pasos

- Abra **Windows PowerShell**.
- Cambie el directorio a la carpeta donde descargó el catálogo.
- Escriba `Get-FileHash .\ y presione Intro. Se mostrará el valor de hash SHA-256.`
- Compare el valor de suma de comprobación que se muestra en la ventana de PowerShell con el valor que se muestra en la ventana **Descargar catálogo**.

Resultados


Si los valores de suma de comprobación coinciden, el archivo de catálogo descargado es auténtico y no está dañado.

Identifier	GUID-EC7718C0-BF5E-48E3-9C02-13E49BF44C05
Version	4
Status	Translation approved


Descarga de paquetes de actualización

Pasos

- Extraiga el archivo de catálogo descargado en una carpeta. Se extraerán los siguientes archivos:
 - `<catalog-name>.xml`: el archivo de definición de catálogo.
 - `<catalog-name>.cab`: admite archivos CAB firmados cuando la función *Creación de cab en zip* está activada.
 - `UpdateCatalogs.Maker.exe`: el archivo ejecutable que lee el archivo `<nombre del catálogo>.xml` y descarga los paquetes de actualización.
 - `README.txt`: un archivo de instrucciones para la implementación.
- Busque **Command Prompt** y haga clic en **Ejecutar como administrador**.
- Ejecute los siguientes comandos junto con `UpdateCatalogs.Maker.exe`:
 - Para ver la información de ayuda, escriba `-?, -h, or --help` y presione Intro.
 - Para especificar el archivo `.xml`, escriba `-c or --catalog <catalog_definition_file>` y presione Intro.

 **NOTA:** Si no se especifica ningún archivo de catálogo, se buscará `<nombre del catálogo>.xml` en la carpeta actual.

- Para especificar una carpeta de destino para los paquetes de actualización, escriba `-t or --target <path>` y presione Intro.

 **NOTA:** Si no se especifica una carpeta de destino, se elegirá la ubicación de `UpdateCatalogs.Maker.exe` de manera predeterminada.

- La ubicación de base predeterminada es `https://downloads.dell.com`. Para definir una nueva ubicación de la base, escriba `-b or --baseLocation <path>` y presione Intro.
- Para especificar una descarga forzada si existe un instalador de componentes de software y se omitió la descarga, escriba `-f` y presione Intro.

- Para combinar los archivos .xml de dos o más catálogos descargados, escriba `-o or --combine <combineXml.xml>` y presione Intro.

Identifier	GUID-AFE2BFBE-AB5F-4C76-A6DF-2431FBB101E1
Version	2
Status	Translation approved

Implementación del catálogo

Después de la descarga y la extracción del catálogo de actualizaciones, puede alojar ese catálogo localmente o usar una herramienta de implementación de su elección para distribuirlo. A continuación, cada terminal se debe configurar para que señale la ubicación del catálogo de actualizaciones.

El catálogo especificado se leerá y los paquetes de actualización se descargarán desde <https://downloads.dell.com> o desde la ubicación de base especificada.

Identifier	GUID-C419792F-92BE-46D8-BADE-227E27CC29D2
Version	4
Status	Translation approved

Administración de alertas de SupportAssist

Las alertas de fallas de hardware generadas por SupportAssist desde PC conectadas se pueden administrar en Conectar y administrar o a través de una solución externa conectada. Puede administrar las alertas de un sitio y un grupo individuales o de todos los sitios y grupos.

Si ha configurado SupportAssist para administrar las alertas en Conectar y administrar, todas las alertas se procesan según las reglas de alerta configuradas.

Para administrar las alertas en Conectar y administrar, en el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Alertas**.

También puede configurar las alertas que se administrarán a través de una solución externa, como ServiceNow. Consulte [Conexión de las alertas de SupportAssist con soluciones externas](#).

Temas:

- [Visión general de alertas](#)
- [Acciones de alerta](#)

Identifier	GUID-1ACCF110-AA6D-441A-B5CC-6BEF25F6E176
Version	6
Status	Translation approved

Visión general de alertas

Puede administrar las alertas generadas por SupportAssist manualmente o puede reenviarlas a Dell o a una solución externa configurada. Para ver los detalles de las alertas y administrarlas manualmente, vaya a la página **Alertas** en TechDirect.

Si es un Administrador de Conectar y administrar o un Técnico de Conectar y administrar permitido por el administrador, puede realizar diversas acciones en la alerta. Consulte [Acciones de alerta](#).

De manera predeterminada, todas las alertas generadas por SupportAssist se muestran en la sección **Alertas activas** de la página **Alertas**. Si las alertas no se cierran ni se reenvían a Dell o ServiceNow dentro de los 60 días posteriores a la creación de la alerta, se archivan automáticamente. Puede ver y cerrar estas alertas desde la sección **Alertas archivadas** de la página **Alertas**.

En la siguiente tabla, se describe la información que se muestra en la página **Alertas**:

Tabla 14. Alertas


Detalles de las alertas	Descripción
Sitio	El nombre del sitio al cual se asocia la PC.
Grupo	El grupo al cual se asigna la PC.
Número de alerta	El número único asignado a la alerta.  NOTA: Para ver los detalles de una alerta y realizar acciones en la alerta, haga clic en el número de alerta. Consulte Detalles de una alerta específica .
Etiqueta de servicio	Un código alfanumérico de cinco a siete dígitos único que se encuentra en una etiqueta blanca con código de barras que está adherida a la PC o al periférico de Dell.
Etiqueta de activo	Etiqueta de activo de la PC que permite rastrear e inventariar fácilmente la PC.

Tabla 14. Alertas (continuación)



Detalles de las alertas	Descripción
	<p> NOTA: Esta columna se muestra si ha seleccionado Etiqueta de activo como identificador de activo. Consulte Configuración de identificadores de inventario.</p>
<p>Nombre de host</p>	<p>Nombre de host único del activo.</p> <p> NOTA: Esta columna se muestra si ha seleccionado Nombre de host como identificador de activo. Consulte Configuración de identificadores de inventario.</p>
<p>Tipo de alerta</p>	<p>El tipo de alerta: Soporte técnico o Despacho.</p> <p>Las alertas de soporte técnico son las alertas que se crean para los problemas que pueden necesitar más ayuda para la solución de problemas en las PC del usuario. Si es necesario, el agente de soporte técnico de Dell se conecta con los contactos principales y secundarios que se mencionan en la configuración de grupo para resolver los problemas de la PC.</p> <p>Las alertas de envío son las alertas que se crean cuando se detectan problemas en un componente defectuoso de las PC del usuario. Estos problemas pueden requerir el envío de una pieza de reemplazo según las políticas comerciales de Dell.</p>
<p>Componente genérico</p>	<p>El componente de hardware en el que se generó la alerta.</p>
<p>Conteo de alertas</p>	<p>La cantidad de alertas generadas en los componentes. El conteo de alertas aumenta cuando se genera o se repite una alerta en la PC. Sin embargo, el conteo de alertas no aumenta si la misma alerta se repite dentro de las 24 horas.</p> <p>Para las alertas de soporte técnico, el conteo de alertas incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Alerta que se produjo por primera vez en la PC para uno o más componentes. ● Cantidad de alertas que se han repetido para un componente. ● Cantidad de alertas anexadas desde un componente diferente en la misma PC. <p>Para las alertas de envío, el conteo de alertas incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Alerta que se produjo por primera vez en la PC para uno o más componentes. ● Cantidad de alertas que se han repetido para un componente. <p>Para ver los detalles de la alerta, haga clic en el número de alerta. Consulte Detalles de una alerta específica.</p>
<p>Última actividad</p>	<p>Fecha y hora de la última actividad en la alerta.</p> <p>Se muestra un estado Vencido cuando las alertas han superado el período de inactividad que ingresó el administrador cuando se configuraron las reglas de alerta. Consulte Configuración de reglas de alerta.</p>
<p>Propietario</p>	<p>El propietario de la alerta. Se muestra lo siguiente según la propiedad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Si las alertas no están asignadas, se muestra el estado Sin asignar. ● Si una alerta se asigna a un técnico, se muestra el nombre del administrador o técnico de TechDirect.
<p>Alerta creada el</p>	<p>La fecha y hora en que se creó la alerta en la PC.</p>
<p>Modelo</p>	<p>Tipo de dispositivo de Dell, por ejemplo, Latitude.</p>

Tabla 14. Alertas (continuación)

Detalles de las alertas	Descripción
Región	Región donde se encuentra el activo, por ejemplo, América.
Plan de servicio	El plan de servicio del activo, por ejemplo, ProSupport Plus.
Usuario que inició sesión	Detalles sobre el usuario que inició sesión.

Identifíer	GUID-D13DF4AE-2CA9-4EAO-B211-1D3EF49E757B
Version	3
Status	Translation approved

Detalles de una alerta específica

Cuando hace clic en un número de alerta en la página **Alertas**, se muestran los siguientes detalles:

- **Etiqueta de servicio:** código alfanumérico de cinco a siete dígitos único.
- **Etiqueta de activo:** etiqueta de activo del equipo.
- **Nombre de host:** nombre de host único de la PC.
- **Tipo de alerta:** el tipo de alerta: **Soporte técnico** o **Despacho**.
- **Última actividad:** fecha y hora de la última actividad en la alerta.
- **Fecha de vencimiento:** la fecha en la que se debe resolver la alerta.
- **Propietario:** el propietario de la alerta.

Si es un Administrador de Conectar y administrar o un Técnico de Conectar y administrar permitido por el administrador, puede realizar diversas acciones en la alerta. Consulte [Acciones de alerta](#).

La sección **Descripción general** muestra los siguientes detalles sobre todas las alertas creadas en la PC:

- **Detalles:** la descripción de la alerta, los detalles sobre el usuario que inició sesión y cuándo se creó la alerta.
- **Historial de actividades:** proporciona el registro de actividades en la alerta.

Identifíer	GUID-7D1F46B1-6701-4F6E-BF5E-FE00BF6D165D
Version	6
Status	Translation approved

Acciones de alerta



Si selecciona o hace clic en un número de alerta en la página **Alertas**, se mostrará una lista de acciones que puede realizar en la alerta.

En la siguiente tabla, se describen las acciones disponibles para cada alerta creada en TechDirect:

Tabla 15. Acciones de alerta

Acciones disponibles	Descripción
Cambiar propiedad	Le permite realizar una de las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> ● Tomar propiedad: para asignarse la alerta a usted mismo. ● Asignar propiedad: para asignar un administrador, técnico o usuario como el propietario de la alerta. ● Desasignar propiedad: para desasignar la propiedad de la alerta.
Agregar notas	Le permite agregar detalles sobre la alerta, por ejemplo, el problema que se detectó o la información de error para la investigación. Las notas no deben superar los 1000 caracteres.
Cerrar alerta	Le permite cerrar la alerta cuando se realice la acción necesaria para resolver el problema. Después de que se cierre la alerta, el administrador, el técnico o Dell Technologies no podrán realizar ninguna otra acción en la alerta.
Reenviar a Dell	Le permite agregar o actualizar la información de contacto y envío, y reenviar la solicitud de soporte al soporte técnico. El soporte técnico utiliza la información de contacto y envío para crear solicitudes de soporte y enviar las piezas de reemplazo necesarias.

Tabla 15. Acciones de alerta (continuación)

Acciones disponibles	Descripción
	<p> NOTA: Para hacer uso de los servicios en el sitio para PC autorizadas, puede agregar notas para solicitar el servicio antes de reenviar la alerta a Dell.</p> <p>Puede seguir monitoreando el progreso de la solicitud de soporte técnico desde la página Soporte técnico o la página Resumen de despacho en TechDirect.</p> <p>Para ver la página Soporte técnico, en TechDirect, vaya a Servicios > Obtener soporte y piezas de reemplazo > Soporte técnico.</p> <p>Para ver la página Despacho, en TechDirect, vaya a Servicios > Obtener soporte y piezas de reemplazo > Autodespacho.</p>
Reenviar a ServiceNow	<p>Permite reenviar una alerta a una solución externa configurada.</p> <p> NOTA: Si está utilizando la instancia de ServiceNow para administrar alertas y si ya hay una alerta o un incidente de soporte técnico abierto en ServiceNow para una PC, la alerta reenviada se agrega a un incidente existente en ServiceNow.</p>

Identifíer	GUID-72C7AF03-22C0-4BB9-B6FC-61EE16239864
Version	6
Status	Translation approved

Reglas de corrección para el equipamiento de PC

Video relacionado: [Cómo crear reglas de corrección para su equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PCs](#)

En Conectar y administrar, puede crear reglas de corrección que ayuden a identificar y resolver proactivamente los problemas o las amenazas que ocurren en las PC.

Para corregir proactivamente los problemas en su flota, puede configurar un mecanismo para ejecutar automáticamente reglas de corrección mediante scripts de Dell SupportAssist o sus propios scripts de PowerShell.

Puede crear flujos de trabajo personalizados con scripts de PowerShell o habilidades predefinidas para corregir problemas cuando utiliza Dell SupportAssist versión 4.5.2 o posterior.

- Los scripts de la biblioteca de Dell son scripts predefinidos de fácil uso y disponibles que se pueden aplicar para diagnosticar y corregir problemas.
- Puede cargar sus propios scripts de PowerShell, que se firman automáticamente, para diagnosticar y corregir problemas en las PC.

La página **Reglas de corrección** permite crear una regla de corrección y ver información sobre las reglas creadas para el equipamiento de PC. Puede definir la regla que se ejecutará para un sitio y un grupo específicos, y con una frecuencia específica.

Las reglas de corrección están diseñadas para ayudar a los administradores a manejar problemas dentro de su equipamiento de PC. Aprovecha los datos de PC y la información valiosa del equipamiento para permitir la creación, la personalización y el monitoreo de reglas que tienen como objetivo resolver problemas comunes y mejorar la experiencia del usuario final.

NOTA: Solo puede corregir las PC que cuentan con un plan de servicio activo ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.

NOTA: Necesita derechos de Administrador de Conectar y administrar para crear y administrar reglas de corrección. Los Técnicos de Conectar y administrar pueden crear y administrar reglas de corrección solo si el administrador lo permite. Consulte [Funciones y permisos](#).

Para crear y administrar reglas de corrección para el equipamiento de PC, en el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Reglas de corrección**.

En la siguiente tabla, se describe la información que se muestra en la página **Reglas de corrección**:

Tabla 16. Reglas de corrección

Columna	Descripción
Nombre de la regla	Un nombre único que se asigna a una regla.
Status	El estado de la regla muestra si está activa, inactiva o en modo de versión preliminar. Puede usar la opción de alternancia para activar o desactivar la regla.
Tipo de regla	Indica el tipo de regla, como Programada, Telemetría o Ejecutar una vez ahora.
Categoría	La categoría de flujo de trabajo a la que pertenece la regla, por ejemplo, Flujo de trabajo de Dell o Flujo de trabajo personalizado.
Creada por	El nombre del administrador o técnico que creó la regla.
Creada el	Fecha y hora en que se creó la regla.
Última modificación realizada por	El nombre del administrador o técnico que modificó por última vez la regla.

Tabla 16. Reglas de corrección (continuación)

Columna	Descripción
Modificado el	La fecha y hora de la última modificación.

NOTA: Los administradores pueden personalizar la visibilidad de las columnas para mostrar solo la información más relevante, lo que simplifica la administración de varias reglas.

La interfaz incluye opciones de búsqueda y filtro, lo que permite a los usuarios localizar rápidamente reglas específicas en función de diversos criterios, como el nombre de la regla, la categoría, el estado, etc.

Una opción **Guide me** proporciona asistencia e instrucciones adicionales sobre cómo usar la interfaz de reglas de corrección, lo que ayuda a los usuarios a navegar por las características de manera más eficiente.

La opción **Más información** está diseñada para proporcionar a los usuarios información detallada sobre la creación y administración de reglas de corrección, junto con procedimientos recomendados y escenarios de uso avanzados. Esta característica garantiza que los usuarios tengan acceso a toda la información necesaria para optimizar el uso de reglas de corrección a fin de mejorar la administración de su flota de dispositivos.

Temas:

- [Crear una regla de corrección mediante scripts predefinidos de la biblioteca de Dell](#)
- [Creación de reglas de corrección mediante scripts de flujo de trabajo personalizados](#)
- [Detalles de una regla específica](#)
- [Actualizar una regla de corrección](#)
- [Eliminación de una regla de corrección](#)
- [Administrar scripts de PowerShell](#)

Identifier	GUID-9D3A9C2C-0E70-4F35-810E-6CCAAD2EF0D0
Version	9
Status	Translation approved

Crear una regla de corrección mediante scripts predefinidos de la biblioteca de Dell

Requisitos previos

- Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador o técnico de Connect and manage.
- Las PC deben ejecutar SupportAssist for Business PC versión 3.5 o posterior.

NOTA: Los scripts de corrección de la biblioteca de Dell más recientes y las funcionalidades de corrección mejoradas solo están disponibles si actualiza a SupportAssist para PC empresarial 4.5.2 o una versión superior.

- ASP.NET Core Runtime versión 8.0.x para instalar Dell Trusted Device. Consulte [Microsoft .NET 8.0](#).
- Las PC deben contar con un plan de servicio activo ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.

Sobre esta tarea

Las reglas de corrección ayudan a identificar y corregir problemas dentro de su equipamiento de PC proactivamente. Puede corregir las PC seleccionando el script de la biblioteca de Dell y aplicándolo a las PC elegibles en su sitio y grupo. Los siguientes son los scripts disponibles en la biblioteca de Dell para corregir las PC:

Tabla 17. Scripts de corrección de bibliotecas de Dell

Nombre del script de producción	Descripción
Detección de tiempo de arranque lento	Monitorea el tiempo de arranque durante 30 días para encontrar ralentizaciones e identificar las tres aplicaciones problemáticas principales. Para una detección precisa, configure el script para que se ejecute diariamente y asegúrese de que funcione durante al menos 30 reinicios de dispositivos.
Detección de alta latencia de red	Detecta la alta latencia de red en un dispositivo mediante el monitoreo del rendimiento durante un período mínimo de tres semanas, lo que requiere un tiempo de ejecución total de 3 a 5 semanas, durante el cual informa cualquier falla de corrección.

Tabla 17. Scripts de corrección de bibliotecas de Dell (continuación)

Nombre del script de producción	Descripción
Preparación para Windows 11	Compruebe si una PC está lista para actualizarse a Windows 11 y compruebe si la PC cumple con los requisitos mínimos para la actualización.
Cumplimiento de contraseña del BIOS	Compruebe si el BIOS en la PC está protegido con contraseña.
Cumplimiento de BitLocker	Compruebe si BitLocker está habilitado en la PC.
Cumplimiento de normas de firewall habilitado	Compruebe si hay un firewall activado en la PC.
Comprobación de SafeBIOS	Instala el agente Dell Trusted Device y compruebe si la firma del BIOS en la PC coincide con la firma conocida del BIOS de Dell para detectar cualquier signo de manipulación.
Cumplimiento de software antivirus	Compruebe si la PC tiene instalado un antivirus clásico o de última generación.
Cumplimiento de software antivirus clásico	Compruebe si la PC tiene instalado un antivirus clásico, que utiliza principalmente la detección basada en firmas para identificar software malicioso.
Cumplimiento del software antivirus NexGen	Compruebe si la PC tiene antivirus de última generación, que utiliza la detección basada en firmas y la IA para identificar software malicioso.
Crear punto de restauración del sistema	Crea un punto de restauración del sistema al que se puede acceder desde la página de restauración.
Detección del modo AHCI	Compruebe si el modo de almacenamiento de la interfaz de controladora host avanzada (AHCI) está habilitado en el BIOS.
Comprobar derechos de administrador local	Detecta si el usuario que inició sesión tiene derechos de administrador local en la PC. El script no verifica los derechos administrativos concedidos a través de grupos de administradores de dominio (Active Directory, Azure Active Directory u otros servicios de directorio).
Cumplimiento de detección de intrusiones en el chasis	<ul style="list-style-type: none"> • Determina la configuración actual de la opción Intrusión en el chasis en el BIOS: solo detección o establezca Intrusión en el chasis en Silencioso. • Solo detección: determina si la opción Intrusión en el chasis está establecida en Activada o En silencio.
Establecer Intrusión en el chasis en Silencioso	Configura la opción Intrusión en el chasis en Silencioso . Este script funciona solo si no se configura la contraseña del BIOS de la PC.
Estado de alerta de intrusión en el chasis	Compruebe si el interruptor de intrusión en el chasis del dispositivo está activado.
Borrar advertencia de intrusión en el chasis	Compruebe si hay alguna ocurrencia de alertas de intrusión en el chasis. Si se detecta una alerta de intrusión, el script procede a borrar la advertencia.
Deshabilitar el modo de suspensión con alimentación de CA	Establezca el tiempo de suspensión de la computadora en Nunca reemplazando el valor predeterminado de 5 minutos (o cualquier otro ajuste) para evitar que el dispositivo entre en modo de suspensión. Esto garantiza que los datos no se pierdan debido a una recuperación fallida del estado de reposo y ayuda a acelerar los tiempos de arranque mediante la eliminación de las transiciones de estado de suspensión.
Desinstale la DCU cuando se instalen PC empresariales SA	Detecta si Dell Command Update y SupportAssist para PC empresariales están instalados y desinstala Dell Command Update. Esta acción evita conflictos entre los dos productos, dado que SupportAssist para PC empresariales ya actualiza los controladores y el firmware.
Deshabilite RDP	Detecta el estado de RDP y comprueba si está activado o desactivado. Si RDP está habilitado, el script lo deshabilita y también deshabilita las reglas de firewall asociadas.
Cambiar el nombre de la computadora: nombre del modelo y etiqueta de servicio	Actualice el nombre de la computadora con el formato ModelnameServicetag.
Cambie el nombre de la computadora: SO y etiqueta de servicio.	Actualice el nombre de la computadora con el formato OSSservicetag.

Tabla 17. Scripts de corrección de bibliotecas de Dell (continuación)

Nombre del script de producción	Descripción
Cambiar el nombre de la computadora: Dell y la etiqueta de servicio	Actualice el nombre de la computadora con el formato DellServicetag.
Optimización de audio con Dell Optimizer	Instala Dell Optimizer para reducir el ruido de fondo y mejora la calidad de audio para optimizar la experiencia de audio del usuario final.
Reinicio del sistema: solo detección	Compruebe si se ha producido un reinicio en el dispositivo en los últimos 7 días. Los reinicios programados son esenciales para mantener el estado del sistema, resolver problemas relacionados con el software y restablecer diversos servicios del sistema operativo.
Reinicio del sistema: notificar al usuario y reiniciar	Comprueba el estado de reinicio del dispositivo. Si el dispositivo no se ha reiniciado en los últimos 7 días, emite un mensaje del sistema al usuario final y, con su consentimiento, reinicia el dispositivo.
Borra la caché de Microsoft Outlook para mejorar el rendimiento	Borra proactivamente la caché de Microsoft Teams para mejorar el rendimiento en todo el equipamiento de PC. Borrar la caché puede resolver demandas de daños y mejorar significativamente la experiencia general del usuario con Microsoft Teams.
Cumplimiento de normas de Windows Hello: solo detección	Comprueba el estado de la funcionalidad de Windows Hello. Solo detección: comprueba si Windows Hello está activado y si hay una cámara o un escáner de huellas digitales configurados.
Cumplimiento de Windows Hello: mostrar notificación de Windows	Notifica al usuario final que configure los datos biométricos de Windows Hello si Windows Hello está habilitado pero aún no está configurado.
Detectar y corregir la actualización de la política de GPO	Compruebe si los objetos de política de grupo (GPO) se actualizaron en las últimas 24 horas. Si es así, no se toma ninguna medida. Si ha pasado más tiempo, el script intenta forzar una actualización de la política de GPO.
Detección de pérdida de memoria	Monitorea y registra continuamente el consumo de memoria en un dispositivo y captura los valores de asignación diariamente. Después de un mínimo de siete ejecuciones diarias consecutivas, analiza los datos para obtener un aumento del 10 % en el consumo de memoria e identifica la aplicación que más memoria consume durante el período.
Mantenimiento del sistema de archivos	Verifique la integridad del sistema de archivos en la unidad de disco duro y repare el sistema de archivos para evitar problemas del sistema operativo con la unidad de disco duro.
Detección de eventos de IoA mediante Dell Trusted Device	Comprueba si hay eventos de IoA (indicadores de ataque) de Dell Trusted Device y le notifica si se produce algún evento. Lo ayuda a administrar proactivamente la seguridad de su dispositivo en el nivel del BIOS.
Borrar caché de DNS	Borra y verifica la caché de DNS, lo que resulta útil después de los cambios de red o cuando surgen problemas de conectividad.
Actualice el firmware de la estación de acoplamiento	Identifica los dispositivos con firmware de acoplamiento obsoleto y los actualiza a la versión más reciente para evitar problemas funcionales. También instala los controladores disponibles que acompañan a estas actualizaciones de firmware.
Clean Files	Borra archivos temporales, redundantes y otros archivos no deseados del equipamiento de PC.
Eliminar perfiles huérfanos	Detecta y elimina archivos temporales del equipamiento de PC.
Detección de CVE y DSA mediante Dell Trusted Device	Busca vulnerabilidades y exposiciones comunes (CVE) y asesorías de seguridad de Dell (DSA), y proporciona información sobre cualquier problema relevante. Lo ayuda a administrar proactivamente la seguridad de los dispositivos. Si se encuentran eventos, le notifica la DSA o CVE correspondiente, que se puede abordar mediante actualizaciones de firmware, BIOS o sistemas operativos.
Administración de la barra de tareas de Microsoft Store	Administre el icono de Microsoft Store en la barra de tareas.
Actualizar firmware de almacenamiento para HDD y SSD	Identifica proactivamente los dispositivos con firmware de SSD/HDD obsoleto y los actualiza a la versión más reciente. Esto ayuda a evitar daños en los datos, pérdida de datos y bloqueos del sistema para los usuarios finales.

Tabla 17. Scripts de corrección de bibliotecas de Dell (continuación)


Nombre del script de producción	Descripción
Optimizar el rendimiento del navegador	Optimiza el rendimiento del navegador borrando las cookies y los archivos temporales, actualizando el navegador, restableciendo los archivos de host, actualizando los controladores y deshabilitando la aceleración o la representación de hardware en el navegador.
Deshabilitar la administración de energía en dispositivos de red	Deshabilita el modo de ahorro de energía predeterminado para los dispositivos de red que están habilitados por firmware, lo que impide que entren en modo de suspensión cuando están inactivos. Esto garantiza una conectividad de red continua y evita posibles problemas relacionados con los dispositivos que no se activan correctamente.
Desactivar la administración de energía en dispositivos Bluetooth	Desactiva el comportamiento predeterminado que permite que los dispositivos Bluetooth entren en modo de ahorro de energía cuando no están en uso.
Pantalla azul	actualiza los controladores, el firmware y el BIOS si detecta uno o más BSOD en una semana.
Optimización térmica	Actualiza los controladores, el firmware y el BIOS si la temperatura de la CPU es alta. La configuración térmica también se actualiza a refrigeración, si es necesario.
Eliminar perfiles antiguos	<p>Detecta y elimina perfiles que no han iniciado sesión en la PC en más de 60 días.</p> <p> NOTA: En algunas PC, es posible que el script de corrección Eliminar perfil antiguo no elimine perfiles de usuario, incluso si los perfiles no iniciaron sesión en la PC durante 60 días.</p>
Cumplimiento del controlador Intel RST para el modo RAID	Detecta los sistemas con el modo de almacenamiento RAID activado en el BIOS y, si se detecta, actualiza el controlador de Intel RST junto con todos los controladores BKC recomendados. Muestra los resultados en la interfaz de usuario de TechDirect.
Actualización del BIOS para procesadores Intel de 13.ª y 14.ª generación	Realiza un análisis para determinar si el dispositivo está ejecutando un procesador afectado y comprueba si no se ha realizado una actualización del BIOS. Si no se encuentra ninguna actualización, se inicia una actualización del controlador en el dispositivo.
Detección y corrección de problemas de auriculares USB	Actualiza los controladores, el firmware y el BIOS, y configura los servicios de audio/Realtek en automático para solucionar los problemas de los auriculares USB.
Detección y corrección del rendimiento de HDD	Monitorea el rendimiento de la unidad de disco duro, identifica posibles problemas que afectan la velocidad y la eficiencia, e implementa las correcciones necesarias para mejorar la funcionalidad y la confiabilidad generales de la unidad.
Actualización de la política de carga de la batería	Actualiza la política de carga de la batería a Principalmente CA , lo que prolonga la duración de la batería bajando el umbral de carga para evitar que la batería se cargue al 100 por ciento de su capacidad.
13_SR_Remediate caché de MS Teams Clearing_SPL-43161.ps1	Borra proactivamente la caché de Teams para mejorar el rendimiento en todo el equipamiento de PC. Borrar la caché ayuda a resolver problemas de daños y mejora la funcionalidad general de Teams.
Detectar y habilitar los servicios de antivirus de Microsoft Defender	Detecta si los servicios A/V de Defender están activados.
Reiniciar los servicios de antivirus de Microsoft Defender	Detecta si los servicios A/V de Defender se están ejecutando.
Detectar y habilitar los servicios antivirus de Trend Micro	Detecta si los servicios de A/V de tendencia están activados.
Reiniciar los servicios de antivirus de Trend Micro	Detecta si los servicios A/V de tendencia están en ejecución.
Detectar y habilitar los servicios de antivirus de Carbon Black	Detecta si los servicios de A/V de Carbon Black están activados.
Reinicie el servicio antivirus de Carbon Black	Detecta si los servicios de A/V de Carbon Black están en ejecución.
Detectar y habilitar el servicio antivirus de CrowdStrike	Detecta si los servicios A/V de CrowdStrike están activados.

Tabla 17. Scripts de corrección de bibliotecas de Dell (continuación)

Nombre del script de producción	Descripción
Reinicie el servicio CrowdStrike Anti-Virus	Detecta si los servicios A/V de CrowdStrike están en ejecución.
Detectar y habilitar el servicio Symantec Anti-Virus	Detecta si los servicios A/V de Symantec están activados.
Reinicie el servicio Symantec Anti-Virus	Detecta si los servicios A/V de Symantec están en ejecución.
Detectar y habilitar el servicio antivirus de McAfee/Trellix	Detecta si los servicios A/V de Symantec están en ejecución.
Reinicie el servicio McAfee/Trellix Anti-Virus	Detecta si los servicios A/V de McAfee/Trellix están en ejecución.
Aplicaciones que afectan el uso de la batería	Identifica las aplicaciones que más consumen batería si el uso de la batería supera el rango aceptable.
Deshabilitar el uso compartido de telemetría de O365	Detecta si la función de telemetría de Microsoft Office 365 está activada. Si la telemetría está habilitada, el script la deshabilita modificando el registro.
Detectar y corregir la sincronización de Microsoft OneDrive	Detecta si Microsoft OneDrive no se sincronizó en 8 horas. Si Microsoft OneDrive no se sincronizó, reinicia los servicios de Microsoft OneDrive y comprueba si se restaura la sincronización.
Detección SOLO de plataformas/aplicaciones de juegos	Detecta las aplicaciones de juegos: Battle.net, Steam, Epic Game Launcher, Ubisoft Connect, GOG Galaxy, EA, BlueStacks, NOX Player, LDPlayer, MEMu, GameLoop, Ubisoft Nano.
Detección y eliminación de plataformas/aplicaciones de juegos	Detecta las aplicaciones de juegos: Battle.net, Steam, Epic Game Launcher, Ubisoft Connect, GOG Galaxy, EA, BlueStacks, NOX Player, LDPlayer, MEMu, GameLoop, Ubisoft Nano. Si se encuentra, este script ejecutará un cambio en el registro que bloqueará la ejecución de las aplicaciones en Windows para que no se puedan ejecutar, iniciar ni utilizar.
Evaluación de la red de Microsoft Teams.	<ul style="list-style-type: none"> Ejecuta la herramienta de evaluación de red de Microsoft Teams en una PC Dell tres veces al día: a las 09:00 h, 12:00 h y 15:00 h (hora local del sistema). Si hay una llamada de Teams o Zoom en curso, la evaluación esperará automáticamente hasta que finalice la llamada antes de continuar. El script se ejecuta durante siete días consecutivos y captura datos de rendimiento de red. Después del período de recopilación, los resultados se promedian y analizan para determinar si el dispositivo cumple con los requisitos de umbral para una experiencia de audio y video de Teams de alta calidad.

 **NOTA:** Una vez que se ejecutan los scripts de corrección, se clasifican como scripts de corrección o detección.

Los scripts de corrección muestran cuatro puntos de datos clave:

- PC a las que se dirige esta regla
- PC detectadas con el problema
- Las PC se corrigieron correctamente
- PC que fallaron la corrección

Los scripts de detección muestran dos puntos de datos clave:

- PC a las que se dirige esta regla
- PC detectadas con el problema

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > reglas de corrección**. Se mostrará la página **Reglas de corrección**.
2. Haga clic en **Crear una regla**. **Se muestra la página Create a rule**.
3. En la sección **Flujo de trabajo de compilación**, escriba un nombre para la regla en el campo **Nombre de la regla**.

4. En la sección **Seleccionar tipo de flujo de trabajo** , seleccione **Flujo de trabajo de Dell** y haga clic en **Siguiente**.
5. Seleccione un script En la lista de scripts disponibles, seleccione el más adecuado haciendo clic en el botón de opción junto al nombre del script.
6. Haga clic en **Next** para continuar después de seleccionar el script o **en Cancel** si necesita cancelar el proceso.
7. En la sección **Tipo de regla y programa** , elija la instancia y la frecuencia con la que se debe ejecutar una regla:
 - **Programado**: se ejecuta en intervalos específicos. Debe especificar la frecuencia y la hora (AM o PM).
 - **Telemetría**: basada en datos de telemetría.
 - **Run Once Now**: se ejecuta inmediatamente.
8. Si elige **Programado**, aparece un menú desplegable para seleccionar la frecuencia diaria o semanal y, a continuación, seleccione la hora específica (AM o PM) adecuada para la ejecución.
9. Haga clic en **Next**.
10. En la sección **Assign** , realice uno de los siguientes métodos para asignar la regla:
 - Asignar PC por sitio y grupos
 - Asignar PC manualmente
 - a. Si elige **Asignar PC por sitio y grupos**, seleccione el sitio y el grupo a los que desea asignar la regla. Haga clic en **View PCs** para generar la lista de PC de destino.

NOTA: En la lista **Sitios y grupos**, se muestra solo las PC que tienen un plan de servicio activo ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.
 - b. Seleccione la regla y haga clic en **Create rule** para finalizar, o bien puede optar por **Guardar versión preliminar** si necesita realizar más modificaciones más adelante.
 - c. Si elige la opción **Asignar PC manualmente**, puede buscar hasta 30 PC eligiendo uno de los siguientes identificadores de PC:
 - Service tag
 - Etiqueta de activo
 - Nombre de host
 - d. Haga clic en **Add PC**.
11. Haga clic en **Crear regla** para finalizar, o bien puede optar por **Guardar versión preliminar** si necesita realizar más modificaciones más adelante.

Resultados

La regla de corrección se guarda y se muestra en la página **Reglas de corrección**.

NOTA: De manera predeterminada, la regla de corrección no se aplica a un sitio o grupos nuevos que se crean después de la creación de la regla de corrección. Debe editar la regla de corrección para incluir las PC del nuevo sitio o grupo a la regla. Consulte [Actualizar una regla de corrección](#).

Identifier	GUID-8A5E3DB7-FF39-4232-85E0-7CE8F176ED3B
Version	8
Status	Translation approved

Creación de reglas de corrección mediante scripts de flujo de trabajo personalizados

Requisitos previos


- Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador o técnico de Connect and manage.
- Las PC deben contar con un plan de servicio activo ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.
- Para evitar problemas con las conexiones proxy, las PC deben conectarse a [RaaS](#).
- La PC debe ejecutar SupportAssist versión 4.5.2 o superior.
- .NET Desktop Runtime versión 8.0.x. Consulte [Microsoft .NET 8.0](#).

Sobre esta tarea

Las reglas de corrección ayudan a identificar y corregir problemas dentro de su equipamiento de PC proactivamente. Puede corregir las PC cargando scripts de diagnóstico y corrección a fin de detectar y resolver cualquier problema que se haya producido en la PC.


Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Reglas de corrección**.
Se mostrará la página **Reglas de corrección**.
2. Haga clic en **Crear una regla**.
Se muestra la página Create a rule.
3. En la sección **Flujo de trabajo de compilación**, escriba un nombre para la regla en el campo **Nombre de la regla**.
4. En la sección **Select workflow type**, seleccione **Custom Workflow**.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. En el lado derecho, en la **biblioteca de habilidades y scripts**, use la barra de búsqueda para encontrar las habilidades que desea agregar.
7. Arrastre y suelte el **evento Start** en el área principal del flujo de trabajo.
Este proceso inicia el flujo de trabajo personalizado.
8. Arrastre y suelte el bloque de **PowerShell** en el área de flujo de trabajo donde desea que se ejecute la aptitud y, para configurar las aptitudes de **PowerShell**, realice los siguientes pasos:
 - a. Haga clic en el bloque de habilidades de **PowerShell** en el área de flujo de trabajo para abrir sus propiedades en el lado derecho de la pantalla.
 - b. En el campo **Entrada**, haga clic en el menú desplegable y seleccione la entrada adecuada para el script de **PowerShell**.
 - c. Si la ejecución de la aptitud de **PowerShell** requiere aprobación, haga clic en la sección **Requiere aprobación**, haga clic en el menú desplegable y seleccione el requisito de aprobación correspondiente.
 - d. En User **Context**, haga clic en el menú desplegable y seleccione el contexto de usuario adecuado para el que se ejecuta la aptitud.
9. Haga clic en **Cargar un script de PowerShell**, si el script específico no está disponible en la biblioteca, seleccione el script del sistema local, asígnele un nombre como referencia y haga clic en **Cargar**.

 **NOTA:** Asegúrese de que el script de PowerShell que desea cargar esté guardado en formato **.PS1**. Asegúrese de que el tamaño del archivo no supere el límite máximo de **2 MB**.

El sistema firma automáticamente el script mediante certificados de Dell para validar su autenticidad.

10. Seleccione y arrastre las aptitudes y los scripts necesarios de la biblioteca de aptitudes al flujo de trabajo. Algunas de las siguientes opciones disponibles para incluir:
 - **Acciones propias del producto:**
 - Deshabilitar escritorio remoto
 - Habilitar ICMP entrante
 - Deshabilitar ICMP entrante
 - Habilitar escritorio remoto
 - Habilitar almacenamiento USB
 - Desactivar el almacenamiento USB
 - Configuración de alimentación de Dell
 - Deshabilitar la impresión y el uso compartido de archivos
 - Habilitar la impresión y el uso compartido de archivos
 - Deshabilitar hibernación
 - Deshabilitar la hibernación en CA
 - Deshabilitar el modo de suspensión con CA
 - Desactivar cámara
 - Activar cámara
 - Habilitar hibernación
 - Activar hibernación en CA
 - Habilitar suspensión con CA

 **NOTA:** Organice todas las habilidades anteriores en el orden deseado según los requisitos de su flujo de trabajo.

11. En la sección **Tipo de regla y programa**, elija la instancia y la frecuencia con la que se debe ejecutar una regla:
 - - **Programado:** se ejecuta en intervalos específicos. Debe especificar la frecuencia y la hora (AM o PM).
 - **Telemetría:** el parámetro de telemetría permite a los usuarios establecer reglas de rendimiento basadas en métricas específicas.
 - **Run Once Now:** se ejecuta inmediatamente.
12. Si elige **Programado**, aparecerá un menú desplegable para seleccionar la frecuencia diaria o semanal y, a continuación, seleccione la hora específica (a. m. o p. m.) para la ejecución.

13. Haga clic en **Next**.

14. En la sección **Asignar**, elija los sitios o grupos a los que desea asignar esta regla. Puede filtrar o buscar por grupos o sitios específicos.

NOTA: En la lista **Sitios y grupos**, se muestra solo las PC que tienen un plan de servicio activo ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.

15. Haga clic en **Crear regla** para finalizar, o bien puede optar por **Guardar versión preliminar** si necesita realizar más modificaciones más adelante.

La regla de corrección se guarda y se muestra en la página **Reglas de corrección**.

NOTA: De manera predeterminada, la regla de corrección no se aplica a un sitio o grupos nuevos que se crean después de la creación de la regla de corrección. Debe editar la regla de corrección para incluir las PC del nuevo sitio o grupo a la regla. Consulte [Actualizar una regla de corrección](#).

Identificador	GUID-337A5483-039A-4927-83F1-AE41C1634FDB
Version	6
Status	Translation approved

Detalles de una regla específica

Si hace clic en un nombre de regla específico en la página **Reglas de corrección**, se mostrarán los detalles de la regla seleccionada. Se muestra el estado de la regla de corrección de los últimos 30 días.

Descripción general

En **Visión general**, se proporciona un recuento resumido de las PC en las siguientes categorías:

- PC a las que se dirige esta regla: muestra la cantidad de PC a las que se dirige la regla actual.
- PC detectadas con problemas: muestra la cantidad de PC identificadas con problemas.
- PC corregidas: indica la cantidad de PC corregidas correctamente.
- PC que no pudieron corregirse: se muestra la cantidad de PC que fallaron en la corrección.

Estos datos ayudan a evaluar cuántas PC pudieron autorrepararse mediante el script de corrección y cuántas requieren su atención. También puede usar esta información para modificar el script de corrección según sea necesario.

Detalles

En la sección **Detalles**, se proporciona información de las PC en las que se activó la regla. En la siguiente tabla, se describe la información que se muestra en la sección **Detalles**:

Tabla 18. Detalles

Columna	Descripción
Etiqueta de servicio	Un código alfanumérico único de cinco a siete dígitos que se encuentra en una etiqueta blanca con códigos de barras adherida a la PC o al periférico Dell.
Grupo	Grupo al cual se asigna el activo.
Site	Nombre del sitio al cual se asigna el activo.
Nombre del modelo	Modelo de la computadora en la que se activó la regla, por ejemplo, Latitude 5400.
Fecha de creación del incidente	Muestra cuándo se creó la regla de corrección.
Fecha de ejecución	Muestra cuándo se ejecutó la regla de corrección.
Flujo de trabajo	Describe el flujo de trabajo asociado con el proceso de corrección. La opción Ver en el flujo de trabajo también muestra el estado del flujo de trabajo de ejecución para el flujo de trabajo de Dell.
Estado de ejecución	Estado de la ejecución del script. El estado se categoriza de la siguiente manera:

Tabla 18. Detalles (continuación)

Columna	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> ● Correcto: el script de diagnóstico se ejecutó correctamente y no se encontraron problemas. ● Fallido: la ejecución del script de diagnóstico falló debido a diversos motivos, por ejemplo, un script sin firmar o un certificado vencido. <p>NOTA: El éxito o la falla se determinan mediante los códigos de salida (códigos de salida cero o distintos de cero) que se generan después de la ejecución de los scripts de diagnóstico. Consulte Códigos de salida en PowerShell.</p>
Estado de corrección	<p>Estado de la ejecución del script de corrección. El estado se categoriza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Correcto: los problemas que se encontraron durante la ejecución del script de diagnóstico se resolvieron correctamente mediante el script de corrección. ● Fallido: los problemas que se encontraron durante la ejecución del script de diagnóstico no se resolvieron correctamente mediante el script de corrección. ● Error: la ejecución del script de corrección falló debido a diversos motivos; por ejemplo, un script sin firmar o un certificado vencido. <p>NOTA: El éxito o la falla se determinan mediante los códigos de salida (códigos de salida cero o distintos de cero) que se generan después de la ejecución de los scripts de corrección. Consulte Códigos de salida en PowerShell.</p>
Estado de aprobación	<p>Muestra el estado de la aprobación. El estado se categoriza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pendiente de aprobación: indica que el flujo de trabajo está en espera de aprobación. ● Aprobado: indica que el flujo de trabajo se aprobó. ● Rejected: indica que se rechazó el flujo de trabajo.
Resultado de regla	<p>Muestra el resultado de la regla aplicada.</p>


Identifíer	GUID-04EE752E-0F41-49EE-9DF9-062A3EC99AD4
Version	2
Status	Translation approved

Actualizar una regla de corrección

Requisitos previos

Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador o técnico de Connect and manage.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Reglas de corrección**. Se mostrará la página **Reglas de corrección**.
2. Ubique la fila donde se muestran los detalles de la regla que desea actualizar, haga clic en  y, a continuación, haga clic en **Editar**.
3. Actualice los detalles de la regla y haga clic en **Actualizar regla**. La regla se actualiza correctamente.


Identifier	GUID-BE1D6BAD-BDF9-4ADC-AE42-11D8F4F2E0C3
Version	1
Status	Translation approved

Eliminación de una regla de corrección

Requisitos previos

Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador o técnico de Connect and manage.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Reglas de corrección**.
Se mostrará la página **Reglas de corrección**.
2. Ubique la fila donde se muestra la regla que desea eliminar, haga clic en , y, a continuación, haga clic en **Eliminar**.
3. En la ventana **Eliminar regla**, haga clic en **Sí**.


Identifier	GUID-F932CA8E-3B6B-4C2A-BA65-2473661F2B37
Version	2
Status	Translation approved

Administrar scripts de PowerShell


Sobre esta tarea

En esta sección, administrará la carga, el seguimiento y el progreso de los scripts de PowerShell para la corrección.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > reglas de corrección > Administrar scripts de PowerShell**.
Se muestra la página **Administrar scripts de PowerShell**.
2. Para administrar scripts de PowerShell, haga clic en **Upload a PowerShell script** y seleccione el script de su sistema local.
 **NOTA:** Asegúrese de que el script de PowerShell que desea cargar esté guardado en formato **.PS1**. Asegúrese de que el tamaño del archivo no supere el límite máximo de **2 MB**.
3. Ingrese un nombre descriptivo para el script en el campo **Name** y proporcione un breve resumen de la funcionalidad del script en el campo **Description**.
4. Especifique el estado de la firma del guión seleccionando **Sí** o **No** en la sección **¿Está firmado el guión?**.
5. Para verificar si el script está firmado, realice los siguientes pasos:
 - Haga clic con el botón secundario en el archivo en el Explorador de Windows.
 - Seleccione **Propiedades** y vaya a la pestaña **Firmas digitales**.

Si el script está firmado, la pestaña mostrará los detalles relevantes de la firma, incluidos el nombre del firmante, el certificado y el registro de fecha y hora.

 **NOTA:** Dell no valida ni asume responsabilidad alguna por los scripts que usted cargue. Al continuar, reconoce y acepta ser responsable de cualquier resultado.


6. Después de completar todos los campos obligatorios y seleccionar el estado de firma correspondiente, haga clic en **Upload** para enviar el script.
El script se cargó correctamente.

Identifier	GUID-ABEF7454-056C-4610-9575-51D3395F0D4A
Version	5
Status	Translation approved

Experiencia de las aplicaciones del equipamiento de PC

Video relacionado: [Cómo ver la experiencia de las aplicaciones para el equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PCs](#)

En la página **Aplicaciones**, usted puede realizar un seguimiento de las aplicaciones por uso, bloqueos y utilización de memoria, lo cual ayuda a comprender el rendimiento de cada aplicación en el equipamiento. Los datos de la experiencia de las aplicaciones se recopilan solo si el usuario ha iniciado sesión y está utilizando activamente la PC. Puede cambiar entre la vista **Semanalmente** o la vista **Diaria**, según sus preferencias.

 **NOTA:** Puede ver los datos de la experiencia de las aplicaciones solo de las PC con un plan de servicio activo ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client. Puede ver datos limitados en las PC que cuentan con el plan de servicio básico.

Para ver los datos de la experiencia de las aplicaciones para el equipamiento de PC, en el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Aplicaciones**.

En la siguiente tabla, se describe la información que se muestra en la página **Aplicaciones**:

Tabla 19. Aplicaciones


Columna	Descripción
Nombre de la aplicación	El nombre de la aplicación; por ejemplo, Zoom o Google Chrome.  NOTA: Para ver los detalles de utilización de la aplicación y los detalles de bloqueos, haga clic en el nombre de la aplicación.
Versión	El número de versión de la aplicación.
PC afectadas	La cantidad de PC en que la aplicación dejó de responder.
Recuento de bloqueos	La cantidad total de veces que la aplicación se cerró inesperadamente en el equipamiento de PC.
Conteo de paralizaciones de la aplicación	La cantidad total de veces que la aplicación dejó de responder en el equipamiento de PC.
Tiempo promedio en primer plano	La duración de tiempo promedio en que se utiliza activamente la aplicación.
Tiempo promedio de ejecución total	La duración de tiempo promedio en que la aplicación se ejecuta en segundo plano o en primer plano.
CPU	La carga de la aplicación en el procesador de la PC. La utilización se categoriza como se indica a continuación, según criterios definidos por Dell: <ul style="list-style-type: none"> • Normal: la carga en la CPU es normal. • Elevada: se aumenta la carga en la CPU. • Alta: la carga en la CPU se encuentra en el nivel más alto y puede afectar el rendimiento del dispositivo.
Memoria paginada	El tamaño del pool paginado. El pool paginado es un área de la memoria virtual de la PC que se utiliza para objetos que se pueden escribir en el disco cuando no se están utilizando.
Memoria no paginada	El tamaño del pool no paginado. El pool no paginado es un área de la memoria virtual de la PC que se utiliza para objetos que no se

Tabla 19. Aplicaciones (continuación)

Columna	Descripción
	pueden escribir en el disco y que deben permanecer en la memoria física, siempre y cuando se asignen.
Memoria (conjunto de trabajo)	El tamaño del espacio de memoria privada que utiliza una aplicación en particular. Este espacio no se comparte ni se puede compartir con otros procesos.
I/O de red	La velocidad a la que las aplicaciones leen y escriben datos para las operaciones de entrada y salida de la red.
I/O de disco	La velocidad a la que las aplicaciones leen y escriben datos para las operaciones de entrada/salida del disco.

Si hace clic en el **Nombre de la aplicación**, se mostrarán los siguientes detalles sobre la aplicación:

- **Utilización de la aplicación:** aquí se proporciona información valiosa sobre el uso de la aplicación.
- **Detalles de bloqueos:** aquí se proporcionan detalles sobre lo siguiente:
 - **Nombre del proceso:** el nombre de la aplicación que se bloqueó.
 - **Versión del proceso:** el número de versión de la aplicación que se bloqueó.
 - **Error de la aplicación:** el error que se produjo en la aplicación.
 - **Descripción:** la descripción del error, en la que se muestra el motivo del bloqueo de la aplicación.
 - **PC afectadas:** la cantidad de PC que se ven afectadas por el bloqueo de la aplicación. Haga clic en el conteo acumulativo para ver los detalles sobre las PC afectadas.

 **NOTA:** Puede ver datos limitados en las PC que cuentan con el plan de servicio básico.

Identifier	GUID-080CCF47-0C73-42EB-A464-CC496A327947
Version	2
Status	Translation approved

Seguridad para su equipamiento de PC

La página **Seguridad** muestra información sobre el estado de seguridad del equipamiento de PC y le permite verificar la integridad de los componentes dentro de su PC Dell. Consulte [Estado de seguridad](#) y [Verificación de componentes](#).

Temas:

- [Estado de seguridad](#)
- [Verificación de componentes](#)

Identifier	GUID-776CCE2F-6DF0-41FB-AB12-B54364231F97
Version	8
Status	Translation approved

Estado de seguridad

Video relacionado: [Cómo ver la seguridad del equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PC](#)

En la página **Seguridad**, se muestra información sobre la seguridad de las PC en función de la evaluación de seguridad que se realiza periódicamente. Esta información ayuda a evaluar la cantidad de PC en riesgo para garantizar que las PC estén libres de vulnerabilidades y amenazas. Puede cambiar entre la vista **Semanalmente** o la vista **Diaria**, según sus preferencias.

NOTA: Los datos de seguridad se recopilan solo si:

- Ha implementado Dell Trusted Device en el equipamiento de PC. Para obtener más información sobre Dell Trusted Device, consulte los manuales de Dell Trusted Device que están disponibles en la página de documentación [Dell Trusted Device](#).
- Las PC cuentan con un plan de servicio activo ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client. Puede ver datos limitados en las PC que cuentan con el plan de servicio básico.

Para ver los datos de la experiencia de las aplicaciones para el equipamiento de PC, en el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Seguridad**, y haga clic en la pestaña **Estado de seguridad**.

En la siguiente tabla, se describe la información que se muestra en la página **Seguridad**:

Tabla 20. Seguridad

Columna	Descripción
Sitio	Nombre del sitio al cual se asigna el activo.
Grupo	Grupo al cual se asigna el activo.
Etiqueta de servicio	Un código alfanumérico de cinco a siete dígitos único que se encuentra en una etiqueta blanca con código de barras que está adherida a la PC o al periférico de Dell. NOTA: Para ver la información de seguridad de una sola PC, haga clic en la Etiqueta de servicio. Consulte Seguridad para una PC específica .
Etiqueta de activo	Etiqueta de activo de la PC que permite rastrear e inventariar fácilmente la PC. NOTA: Esta columna se muestra si ha seleccionado Etiqueta de activo como identificador de activo. Consulte Configuración de identificadores de inventario .

Tabla 20. Seguridad (continuación)





Columna	Descripción
	<p> NOTA: Para ver la información de seguridad de una sola PC, haga clic en la Etiqueta de servicio. Consulte Seguridad para una PC específica.</p>
Nombre de host	<p>Nombre de host único del activo.</p> <p> NOTA: Esta columna se muestra si ha seleccionado Nombre de host como identificador de activo. Consulte Configuración de identificadores de inventario.</p>
Planes de garantía	<p>El plan de servicio del activo, por ejemplo, ProSupport Plus.</p>
Región	<p>Región donde se encuentra el activo, por ejemplo, América.</p>
Modelo	<p>Modelo de la PC, por ejemplo, Latitude 5400.</p>
Puntaje de seguridad	<p>El puntaje que permite determinar el nivel de riesgo de seguridad de las PC del equipamiento. El puntaje se obtiene mediante la realización de los siguientes factores de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ¿Se detectó y habilitó una solución antivirus? ● ¿Se configuró la contraseña del administrador del BIOS? ● ¿Se aprobó la prueba de BIOS Verification? ● ¿Se habilitó el cifrado de discos? ● ¿Se detectó y habilitó una solución de firewall? ● ¿Se detectaron indicadores de ataque? ● ¿El módulo de plataforma segura está habilitado? <p>El puntaje se categoriza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● De 70 a 100: las PC son seguras y el riesgo es mínimo. ● De 50 a 69: las PC necesitan atención. ● De 0 a 49: las PC están en riesgo. <p>Para obtener más información sobre las evaluaciones de seguridad que se realizan en la PC y los resultados asociados, consulte Seguridad para una PC específica.</p>
Estado semanal/diario	<p>El estado general de riesgo de seguridad del equipamiento de PC para la semana o el día que se seleccione. El estado se categoriza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Seguro: el puntaje de seguridad se encuentra entre 70 y 100; por lo tanto, las PC son seguras. ● Requiere atención: el puntaje de seguridad se encuentra entre 50 y 69; por lo tanto, las PC requieren atención. ● Riesgo: el puntaje de seguridad se encuentra entre 0 y 49; por lo tanto, las PC están en riesgo de potenciales amenazas. ● Datos no disponibles: no se recibieron los datos de la PC. <p> NOTA: El estado semanal/diario se muestra para las PC con una garantía activa.</p>
Estado actual	<p>El estado de riesgo de seguridad actual o actualizado por última vez del equipamiento de PC. El estado se categoriza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Seguro: el puntaje de seguridad se encuentra entre 70 y 100; por lo tanto, las PC son seguras. ● Requiere atención: el puntaje de seguridad se encuentra entre 50 y 69; por lo tanto, las PC requieren atención. ● Riesgo: el puntaje de seguridad se encuentra entre 0 y 49; por lo tanto, las PC están en riesgo de potenciales amenazas. ● Datos no disponibles: no se recibieron los datos de la PC.

Tabla 20. Seguridad (continuación)

Columna	Descripción
	 NOTA: Estado actual se muestra para las PC con una garantía activa.

Identifíer	GUID-E059E22A-AEB1-4217-BCDF-5E365DFB9DFB
Version	3
Status	Translation approved

Verificación de componentes

La verificación de componentes protegidos (nube) es una oferta de garantía de la cadena de suministro que le permite verificar la integridad de los componentes dentro de su computadora Dell. En la página **Verificación de componentes**, se muestra información sobre los componentes internos de las PC en función de la evaluación de verificación que se realiza periódicamente. Esta información ayuda a evaluar la cantidad de PC en riesgo y garantiza que los componentes internos de las PC no se modifiquen después del envío desde la fábrica de Dell. La verificación de componentes protegidos (nube) verifica los siguientes componentes:

- Procesador (CPU)
- Módulo de plataforma segura (TPM)
- Almacenamiento fijo
- Redes incorporadas
- Memoria (RAM)
- Placa base
- Información del sistema

 **NOTA:** Los datos de los componentes de verificación se recopilan solo si:

- Ha implementado Trusted Device en el equipamiento de PC. Para obtener más información sobre Trusted Device, consulte los manuales de Trusted Device que están disponibles en la página de la documentación de [Dell Trusted Device](#).
- Las PC cuentan con un plan de servicio activo ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.

Para ver los datos de los componentes de verificación del equipamiento de PC, en el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Seguridad**, y haga clic en la pestaña **Verificación de componentes**.

En la siguiente tabla, se describe la información que se muestra en la página **Verificación de componentes**:

Tabla 21. Verificación de componentes



Columna	Descripción
Sitios	Nombre del sitio al cual se asigna el activo.
Grupos	Grupo al cual se asigna el activo.
Etiqueta de servicio	Un código alfanumérico de cinco a siete dígitos único que se encuentra en una etiqueta blanca con código de barras que está adherida a la PC o al periférico de Dell.  NOTA: Para ver la información de verificación de componentes de una sola PC, haga clic en la Etiqueta de servicio. Consulte Verificación de componentes para una PC específica .
Nombre de host	Nombre de host único del activo.  NOTA: Esta columna se muestra si ha seleccionado Nombre de host como identificador de activo. Consulte Configuración de identificadores de inventario .
Modelo	Modelo de la PC, por ejemplo, Latitude 5400.
Última verificación	La fecha y la hora en que se ejecutó la Nube de verificación de componentes seguros en la PC.

Tabla 21. Verificación de componentes (continuación)

Columna	Descripción
Estado	<p>El estado actual de verificación de componentes para el equipamiento de PC. El estado se categoriza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">● Verificado: los componentes dentro de las PC coinciden con la configuración de fábrica.● Error de verificación: los componentes dentro de la PC no coinciden con la configuración de fábrica.● Datos no disponibles: no se recibieron los datos de la PC.

Identifíer	GUID-D78082BA-EEE6-4CD1-A24C-016072F4F20C
Version	3
Status	Translation approved

Configuración de los ajustes

En la página **Configuración**, puede configurar los siguientes ajustes:

- Seleccionar diferentes opciones para identificar su activo.
- Integrar las alertas con ServiceNow
- Ver y modificar las funciones y los permisos de los Técnico de Conectar y administrar.

Para configurar los ajustes, en el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Configuración**.

 **NOTA:** Necesita derechos de Administrador de Conectar y administrar para configurar los ajustes.

Temas:

- [Configuración de identificadores de inventario](#)
- [Habilite o deshabilite el soporte remoto](#)
- [Configuración de reglas de alerta](#)
- [Configuración de la fuente de actualización de PC](#)
- [Funciones y permisos](#)
- [Conexión de las alertas de SupportAssist con soluciones externas](#)

Identifíer	GUID-6D76A340-7513-4035-8E80-1FE0E77E773A
Version	4
Status	Translation approved

Configuración de identificadores de inventario

El identificador de inventario es un identificador de dispositivo único que su empresa utiliza para identificar los activos asociados con ella.

Requisitos previos


Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador de Conectar y administrar.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Configuración > Identificadores de inventario**. Se mostrará la página **Identificadores de inventario**.

2. Seleccione una de las siguientes opciones:

- **Etiqueta de activo:** etiqueta de activo de la PC que ayuda a rastrear e inventariar fácilmente la PC.
- **Nombre de host:** nombre de host único del activo.

 **NOTA:** La Etiqueta de servicio es un identificador predeterminado. La etiqueta de servicio es un código alfanumérico de cinco a siete dígitos único que se encuentra en una etiqueta blanca con códigos de barras que está adherida a la PC o al periférico de Dell.

3. Haga clic en **Guardar**.

Resultados

Junto con la Etiqueta de servicio, los detalles de la PC asociados con el identificador seleccionado se muestran en varias páginas; por ejemplo, en la página **Inventario**.

Identifíer	GUID-379A5BB7-AF4C-43DD-9EC1-48817F298094
Version	1
Status	Translation approved

Habilite o deshabilite el soporte remoto

Requisitos previos

Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador de Conectar y administrar.

Sobre esta tarea

Para agilizar el soporte y la resolución durante los problemas de PC, puede habilitar el soporte remoto. Esta autorización permite al soporte técnico de Dell realizar las siguientes acciones de manera remota:

- Escanear e instalar actualizaciones de PC.
- Analizar la PC en busca de problemas de hardware.
- Mejorar el rendimiento de PC al liberar espacio en el disco duro, eliminar el desorden y mejorar el rendimiento con la optimización de archivos.
- Optimizar la conectividad de red al actualizar la configuración del dispositivo para asegurarse de que la red sea eficiente y confiable.
- Aislar, eliminar y restaurar archivos dañados por virus y malware para mantener la PC segura.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Configuración > Soporte Remoto**. Se muestra la página **Soporte remoto de Dell**.
2. Activar **Habilitar soporte remoto**.
3. En la ventana **Habilitar soporte remoto**, seleccione **Sí, habilitar**.

Resultados

El soporte remoto está habilitado para su equipamiento de PC. Después de resolver los problemas de la PC, puede deshabilitar y volver a habilitar el soporte remoto según sea necesario.

Identifíer	GUID-150C4C66-F056-43F5-9D52-4BBD179C7DFD
Version	5
Status	Translation approved

Configuración de reglas de alerta

Requisitos previos

Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador de Conectar y administrar.

Sobre esta tarea

Puede configurar reglas para determinar cómo se manejan las alertas de SupportAssist en TechDirect. Puede optar por conservar las alertas en la página **Alertas** o enviarlas a una solución externa configurada, como ServiceNow. También puede configurar un conjunto estándar de reglas para todas las PC o personalizar las reglas para un sitio y un grupo.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Configuración > Reglas de alerta**. Se mostrará la página **Reglas de alerta**.
2. En la lista **Cambiar reglas de alerta**, seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Configurar una regla estándar para todas las PC**: configure una regla común para todas sus PC del equipamiento.
 - **Personalizar reglas para un grupo**: personalice la regla para un grupo específico de un sitio.
3. En la sección **Período de inactividad**, ingrese el número de días en que una alerta puede residir en la cola sin actividad. La alerta residirá en la cola durante la cantidad de días que haya ingresado. Una vez finalizado el período de inactividad, se enviará una notificación al administrador y al propietario de la alerta, y el estado de la alerta se mostrará como **Vencido** en la columna **Última actividad** de la página **Alertas**. Consulte [Visión general de alertas](#).


4. En la sección **Alertas de soporte técnico**, realice uno de los siguientes pasos:

Las alertas de soporte técnico son las alertas que se crean para los problemas que pueden necesitar más ayuda para la solución de problemas en sus PC. Si es necesario, el agente de soporte técnico se comunica con el usuario de la PC para comprender y resolver los problemas.

- Seleccione **Conservarlas en la página Alertas** para conservar las alertas en la página **Alertas**. Puede revisar y realizar diversas acciones en la alerta. Consulte [Acciones de alerta](#).
- Seleccione **Reenviarlas a otra solución** para enviar todas las alertas de soporte técnico a la solución externa configurada.

Si decide reenviar las alertas a otra solución, seleccione el tipo de solución y la solución conectada. Para obtener información sobre cómo crear una nueva conexión, consulte [Conexión a una solución externa](#).

Si falta la información de contacto y envío, se le solicitará que agregue la información antes de continuar.

 **NOTA:** Si desea que Dell Technologies resuelva el problema, seleccione **Dell** en la lista **Tipo de solución**.


5. En la sección **Alertas de despacho de piezas**, realice uno de los siguientes pasos:

Las alertas de despacho son las alertas que se crean para problemas con una pieza o un componente dañado. Este problema puede requerir el envío de una pieza de reemplazo.

- Seleccione **Conservarlas en la página Alertas** para conservar las alertas en la página **Alertas**. Puede revisar y realizar diversas acciones en la alerta. Consulte [Acciones de alerta](#).
- Seleccione **Reenviarlas a otra solución** para enviar todas las alertas de soporte técnico a la solución externa configurada.

Si decide reenviar las alertas a otra solución, seleccione el tipo de solución y la solución conectada. Para obtener información sobre cómo crear una nueva conexión, consulte [Conexión a una solución externa](#).

Si falta la información de contacto y envío, se le solicitará que agregue la información antes de continuar.

 **NOTA:** Si desea que Dell Technologies resuelva el problema, seleccione **Dell** en la lista **Tipo de solución** y agregue o edite la regla del grupo de usuarios en la sección **Administración de grupos de usuarios**.

6. Si se muestra la sección **Administración de grupos de usuarios**, realice lo siguiente:

Las reglas de grupo se utilizan para identificar la dirección del despacho. Si se reenvía una alerta de SupportAssist a Dell Technologies para el despacho de piezas, la información de la dirección de la alerta se compara con las reglas de grupo de usuarios configuradas. Si se encuentra una coincidencia, la información de la dirección asociada con ese grupo de usuarios se utiliza para el despacho de piezas.

- a. Haga clic en **Agregar regla de grupo de usuarios**.
- b. Seleccione la ubicación, la región, el grupo de usuarios, la zona horaria, la relación y el técnico. A continuación, haga clic en **Agregar regla**.

Se agregará la regla y se mostrará la página **Reglas de alerta**.

7. Haga clic en **Guardar**.

Identifíer	GUID-35B6AC0E-1348-45A0-8208-6C29BA65D607
Version	4
Status	Translation approved

Configuración de la fuente de actualización de PC

Puede administrar las actualizaciones para su equipamiento de PC mediante las actualizaciones recomendadas por Dell o mediante catálogos personalizados.

Requisitos previos

Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador de Conectar y administrar.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Configuración > Configurar fuente de actualización de PC**. Se mostrará la página **Configurar fuente de actualización de PC**.
2. Seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Actualizaciones recomendadas por Dell:** obtenga recomendaciones de actualización de PC automáticamente de Dell. Consulte [Recomendaciones para su equipamiento de PC](#).

- **Actualizaciones de catálogos personalizados:** actualice las PC mediante la creación, las pruebas, la descarga y la implementación de catálogos personalizados en el equipamiento de PC. Consulte [Catálogos personalizados para el equipamiento de PC](#).

3. Si seleccionó **Actualizaciones de catálogos personalizados**, realice los siguientes pasos:

- Para aplicar automáticamente las actualizaciones a PC nuevas y a PC que se transfirieron a grupos con catálogos personalizados, seleccione la casilla de verificación correspondiente.
- Para aplicar automáticamente las actualizaciones cuando esté disponible una nueva versión del catálogo personalizado, seleccione la casilla de verificación correspondiente.
- Para especificar una ubicación de red para guardar todas las actualizaciones definidas en el catálogo, seleccione la casilla de verificación correspondiente.

NOTA: Para descargar las actualizaciones, la ubicación de red especificada no debe estar protegida con contraseña y debe ser accesible desde las PC que ejecutan SupportAssist.

4. Haga clic en **Guardar**.

Identifier	GUID-CCB05B4D-FF77-4F3A-8D6D-41CD24DB2BB0
Version	7
Status	Translation approved

Funciones y permisos

TechDirect permite que los administradores de la empresa designen gerentes de administración de dispositivos y agreguen Técnicos de Conectar y administrar a la cuenta de la empresa. El Administrador de Conectar y administrar puede acceder y administrar todas las actividades de SupportAssist, mientras que un Técnico de Conectar y administrar tiene acceso limitado a SupportAssist. Los técnicos solo pueden administrar SupportAssist en función de los permisos configurados por un Administrador de Conectar y administrar.

En la página **Definir funciones y permisos**, se proporciona información sobre los usuarios enumerados para el equipamiento de PC, sus funciones asignadas, etc.

Para ver y modificar las funciones y los permisos, en el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Configuración > Funciones y permisos**.

Identifier	GUID-94B69346-56DD-403F-B430-FE1DDFD65614
Version	3
Status	Translation approved


Detalles y permisos del usuario

En la sección **Detalles y permisos del usuario**, se proporciona información sobre lo siguiente:

- **Usuario:** nombre de usuario del usuario de TechDirect.
- **Funciones:** las funciones asignadas al usuario; por ejemplo, Administrador de Conectar y administrar.
- **Dirección de correo electrónico:** dirección de correo electrónico registrada del usuario.
- **Sitio administrado:** el sitio administrado por el usuario.
- **Última visita:** fecha y hora en la que el usuario visitó por última vez las páginas **Conectar y administrar** de SupportAssist.

Asignar propiedad del sitio

De manera predeterminada, cuando un administrador implementa SupportAssist en un equipamiento de PC por primera vez, se crea un nuevo sitio automáticamente y la propiedad del sitio se asigna al administrador que implementó SupportAssist. Un administrador también puede administrar varios sitios creados por otros administradores.

Para reasignar la propiedad del sitio entre usuarios o administradores de Conectar y administrar, haga clic en , luego en **Asignar propiedad del sitio**, seleccione el usuario y, a continuación, haga clic en **Asignar propiedad del sitio**.


NOTA:

- Puede reasignar la propiedad del sitio solo si su equipamiento de PC está ejecutando SupportAssist for Business PC versión 3.1 o posterior.
- No puede asignar la propiedad del sitio si es un partner o cliente administrado por un partner.

- Cuando actualiza SupportAssist for Business PC de la versión 3.0 y anterior a la versión más reciente, SupportAssist crea automáticamente un nuevo sitio con los grupos asociados.

Administrar permisos de usuario

Puede otorgar o revocar permisos de funciones para las funciones de usuario.

1. Realice uno de los siguientes pasos:
 - Haga clic en **Administrar permisos de usuario** y seleccione el usuario en la lista **Seleccionar usuario**.
 - Busque la función de usuario para la cual desea administrar el permiso de usuario, haga clic en  y, a continuación, haga clic en **Administrar permisos de usuario**.
2. Modifique los permisos.
3. Haga clic en **Guardar**.

Identifíer	GUID-FEB9B19B-F852-4218-BA5E-858462FE8FFA
Version	2
Status	Translation approved

Características, funciones y permisos de usuario

De manera predeterminada, el Administrador de Conectar y administrar puede acceder y administrar todas las funcionalidades y características de SupportAssist. Puede otorgar o revocar los permisos de técnicos seleccionando o borrando las casillas de verificación correspondientes. Para obtener más información acerca de las funcionalidades y funciones de SupportAssist, consulte [Funciones de Conectar y administrar en TechDirect](#).

Puede editar los permisos de función para los usuarios requeridos mediante uno de los siguientes métodos:

- En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC** y haga clic en **Administrar permisos** en el panel de navegación izquierdo. Seleccione el sitio y el grupo, edite los permisos de función y, a continuación, haga clic en **Guardar**.
- En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Configuración > Roles y permisos**. En la página **Detalles y permisos de usuario**, haga clic en **Administrar permisos de usuario**, seleccione el usuario, el sitio y el grupo, edite los permisos de la función y, a continuación, haga clic en **Guardar**.
- En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Configuración > Roles y permisos**. Vaya a la página **Funciones, roles y permisos**, edite los permisos y haga clic en **Guardar**.

Identifíer	GUID-0D9DB847-E0C6-442F-B566-0296792757CB
Version	5
Status	Translation approved

Conexión de las alertas de SupportAssist con soluciones externas

Si su organización utiliza ServiceNow para la administración de la mesa de ayuda y TI, puede integrar las alertas de SupportAssist con la solución ServiceNow. La integración con ServiceNow crea un incidente en ServiceNow cuando se genera una alerta de SupportAssist.

Identifíer	GUID-A4ABED4F-6679-405F-AD23-D9B741EC38A7
Version	14
Status	Translation approved

Conexión a una solución externa

Requisitos previos

Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador de Conectar y administrar.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Configuración > Soluciones externas**.

Se mostrará la página **Soluciones externas**.

2. Haga clic en **Conectar a una solución**.

3. Ingrese un nombre de solución.

Asegúrese de ingresar un nombre exclusivo que tenga entre 3 y 50 caracteres que contengan letras, números, espacio y uno de estos caracteres especiales. # -

4. Para que SupportAssist cree automáticamente un incidente en ServiceNow, siga los siguientes pasos:

a. Seleccione **Usar la instancia de ServiceNow**.

b. Ingrese la ID de la instancia de ServiceNow, el nombre de usuario, la contraseña y la dirección de correo electrónico de notificación de falla.

NOTA: Si SupportAssist no puede crear automáticamente un incidente en ServiceNow, se enviará un mensaje de correo electrónico a la dirección de correo electrónico que se proporciona en el cuadro **Notificación de falla**.

NOTA: Para una alerta de soporte técnico, si un incidente ya está abierto en ServiceNow para una PC, la alerta reenviada se agrega a un incidente existente en ServiceNow.

c. Haga clic en **Crear un incidente de prueba en ServiceNow** para enviar una alerta de prueba a su instancia de ServiceNow.

5. Para que SupportAssist envíe alertas a ServiceNow por correo electrónico, siga los siguientes pasos:

a. Seleccione **Utilizar correo electrónico**.

b. En el cuadro **Notificación de alertas**, ingrese la dirección de correo electrónico a la cual desea enviar los detalles de la alerta de SupportAssist.

NOTA: Una alerta reenviada crea un nuevo incidente en ServiceNow.

c. Haga clic en **Crear un incidente de prueba en ServiceNow** para enviar un correo electrónico de prueba a la dirección de correo que ingresó en la casilla **Notificación de alertas**.

6. Haga clic en **Conectar**.

Resultados

Se crea una conexión de solución externa.

Identifíer	GUID-DF73B50D-BD67-43BE-A211-7C95E2853893
Version	12
Status	Translation approved

Edición de una conexión de solución externa


Requisitos previos

Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador de Conectar y administrar.

Pasos

1. En el panel de **TechDirect**, vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Configuración > Soluciones externas**.

Se mostrará la página **Soluciones externas**.

2. Ubique la fila donde se muestran los detalles de la conexión que desea actualizar, haga clic en  y, a continuación, haga clic en **Editar**.

3. Actualice el nombre de la solución, el ID de instancia, el nombre de usuario, la contraseña y la dirección de correo electrónico de notificación de falla, y luego haga clic en **Guardar**.

Identifíer	GUID-EDFB7002-628E-4DFB-9949-C0D5546B62CB
Version	1
Status	Translation approved


Eliminación de una conexión de solución externa

Requisitos previos

• Debe iniciar sesión en TechDirect como administrador de Conectar y administrar.

- Asegúrese de que la solución de instancia de ServiceNow que desea eliminar no esté asociada con ninguna regla de alerta en la página **Alertas**.

Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > Configuración > Soluciones externas**.
Se mostrará la página **Soluciones externas**.
2. Ubique la fila donde se muestran los detalles de la conexión que desea eliminar, haga clic en  y, a continuación, haga clic en **Eliminar**.
3. Haga clic en **Aceptar**.

Identifier	GUID-BE483AA1-4A9F-4E8F-A16C-C3052B47D782
Version	5
Status	Translation approved

Exportaciones de datos

En Conectar y Administrar, puede descargar los datos que se muestran en una página específica, como un archivo CSV y trabajar en los datos offline.

Si hay menos de 5000 registros, el archivo de datos se descarga inmediatamente en la PC. Si hay 5000 registros o más, los datos se ponen en cola para su procesamiento y pueden tardar unos minutos en procesarse. Después de procesar los datos, puede descargar los archivos de datos desde la página **Exportaciones de datos**. Se muestra un conteo acumulativo que indica la cantidad de archivos de datos que se pueden descargar junto a **Exportaciones de datos** en el panel izquierdo.

NOTA: Los archivos de datos están disponibles en la página **Exportaciones de datos** únicamente por 24 horas y solo son visibles para el solicitante.

Para ir a la página **Exportaciones de datos**, desde el panel **TechDirect**, vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Exportaciones de datos**.

El estado de las exportaciones de datos y las descargas de datos se muestra en la vista **Operaciones** de la página **Pista de auditoría**.

En la siguiente tabla, se describe la información que se muestra en la página **Exportaciones de datos**:

Tabla 22. Exportaciones de datos

Columna	Descripción
Datos exportados	La página desde la cual se exportaron los datos, por ejemplo, Inventario: inventario de PC.
Solicitado en	La fecha y la hora en que se inició la solicitud de exportación de datos.
Validez de descarga	La fecha y hora en que caducan los archivos de datos. Los archivos de datos están disponibles para su descarga solo durante 24 horas desde el momento en que se crearon.
Estado	El estado de solicitud de descarga. El estado se categoriza de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> ● Correcto: los datos se procesaron correctamente y los archivos de datos están disponibles para su descarga. ● En curso: el procesamiento de datos está en curso. ● Fallido: falló el procesamiento de datos.
Acciones	Las acciones que puede realizar en el archivo de datos, por ejemplo, Descargar. Si falla el procesamiento de datos, se muestra un mensaje de error.

Identifier	GUID-4465BC1F-5229-4D45-B5FF-3723506531CB
Version	2
Status	Translation approved

Indicadores de rendimiento

Los indicadores clave de rendimiento (KPI) ayudan a evaluar la eficacia del equipamiento de PC. En la página **Indicadores de rendimiento**, se muestra una visión general de los KPI que ayudan a determinar el comportamiento del equipamiento y el impacto general en la productividad.

Para ver los KPI, en el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Resumen > Indicadores de rendimiento (KPI)**.

NOTA: Necesita derechos de Administrador de Conectar y administrar para ver los indicadores de rendimiento. Los Técnicos de Conectar y administrar pueden ver los KPI solo si el administrador lo permite. Consulte [Funciones y permisos](#).

Puede ver los KPI durante una duración seleccionada y también descargar una copia en PDF de la visión general de los KPI.

Equipamiento de PC

En la sección **Equipamiento de PC**, se muestra la siguiente información:

- PC instaladas: aquí se muestra la cantidad total de PC del principio al final de la duración.
- PC conectadas: aquí se muestra la cantidad total de PC conectadas al final de la duración. Las PC conectadas son las PC que se han conectado a Dell en los últimos 30 días.

Alertas

En la sección **Alertas**, se muestra la cantidad total de alertas predictivas y proactivas que pueden generar alertas de soporte técnico o alertas de despacho.

Las alertas predictivas son para los planes de servicio ProSupport Plus y ProSupport Flex for Client y se basan en datos de telemetría de las PC que pronostican eventos futuros que pueden requerir su atención.

Las alertas proactivas se basan en el estado actual del equipamiento y pueden requerir acciones adicionales a partir del final.

Actualizaciones de PC

En la sección **Actualizaciones de PC**, se proporciona información sobre lo siguiente:

- Actualizaciones realizadas mediante las actualizaciones recomendadas por Dell: aquí se muestra la cantidad total de escaneos, la cantidad total de actualizaciones recomendadas y la cantidad total de actualizaciones instaladas en el equipamiento de PC.
- Actualizaciones realizadas mediante catálogos de actualizaciones: aquí se muestra la cantidad total de catálogos que se crean, la cantidad total de veces que se implementaron los catálogos y la cantidad total de veces que se descargaron los catálogos.

Escaneos y optimización

En la sección **Escaneos y optimización**, se muestra información sobre los escaneos y las optimizaciones que se ejecutaron en el equipamiento de PC:

- El espacio total de disco que se recuperó (en GB).
- La cantidad total de PC únicas que se ajustaron para el rendimiento.
- La cantidad total de PC únicas que se optimizaron para la configuración de red.
- La cantidad total de PUP, virus y malware eliminados del equipamiento de PC.

Reglas de corrección

En la sección **Reglas de corrección**, se proporciona información sobre lo siguiente:

- La cantidad total de veces que se activaron las reglas para detectar un problema.
- La cantidad total de problemas detectados.
- La cantidad total de problemas corregidos.

Identifier	GUID-05649F4C-EF60-426F-940C-A6A67B176321
Version	4
Status	Translation approved

Pista de auditoría

En la página **Pista de auditoría**, se proporciona un registro de las actividades realizadas por SupportAssist, el Administrador de Conectar y administrar, y el Técnico de Conectar y administrar en los últimos 30 días. Esto ayuda a realizar un seguimiento, monitorear y revisar todas las acciones realizadas en las PC, cuando sea necesario.

Para ver los detalles de la pista de auditoría, en el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Resumen > Pista de auditoría**.

Puede seleccionar un rango de tiempo y ver la pista de auditoría en la vista **Dispositivo** o en la vista **Operaciones**.

Vista Dispositivo

En la vista **Dispositivo**, puede ver las actividades que se realizan o los eventos que se han producido en cada PC.

En la siguiente tabla, se describe la información que se muestra en la vista **Dispositivo**:

Tabla 23. Vista Dispositivo



Columna	Descripción
Sitio	El nombre del sitio al cual se asigna la PC.
Grupo	El grupo al cual se asigna la PC.
Etiqueta de servicio	Un código alfanumérico de cinco a siete dígitos único que se encuentra en una etiqueta blanca con código de barras que está adherida a la PC o al periférico de Dell.
Etiqueta de activo	Etiqueta de activo de la PC que permite rastrear e inventariar fácilmente la PC.  NOTA: Esta columna se muestra si ha seleccionado Etiqueta de activo como identificador de activo.
Nombre de host	Nombre de host único del activo.  NOTA: Esta columna se muestra si ha seleccionado Nombre de host como identificador de activo.
Actividad	El tipo de actividad que realiza el administrador o el técnico, por ejemplo, una acción remota.
Subactividad	Tipo de subactividad que está asociada con la actividad , por ejemplo, ajuste del rendimiento o eliminación de virus y malware.
Iniciador de acción	El nombre de usuario del administrador o técnico que inició la actividad.
Fecha y hora de inicio	Fecha y hora en las que se inició la acción
Hora de y fecha de finalización	Fecha y hora en que se completó la acción.
Detalles de la actividad	Los detalles de cada actividad realizada en la PC.
Estado	El estado de la actividad. El estado se categoriza de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> ● Correcto: la actividad iniciada se realizó correctamente.

Tabla 23. Vista Dispositivo (continuación)

Columna	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> ● Cancelado: el administrador, el técnico o el usuario de la PC canceló la actividad iniciada. ● Vencido: la PC no ejecutó la actividad iniciada. ● Fallido: la actividad iniciada no se pudo realizar correctamente.

Vista Operaciones

En la vista **Operaciones**, puede ver las actividades que se realizan o los eventos que se han producido en la configuración, los ajustes o las preferencias de Conectar y administrar.

En la siguiente tabla, se describe la información que se muestra en la vista **Operaciones**:

Tabla 24. Vista Operaciones

Columna	Descripción
Actividad	El tipo de actividad realizada por el administrador o el técnico; por ejemplo, Reglas de corrección.
Subactividad	El tipo de subactividad asociada con la Actividad ; por ejemplo, Regla activada.
Iniciador de acción	El nombre de usuario del administrador o técnico que inició la actividad.
Fecha y hora de inicio	Fecha y hora en las que se inició la acción
Hora de y fecha de finalización	Fecha y hora en que se completó la acción.
Detalles de la actividad	Los detalles de cada actividad realizada en el equipamiento de PC.
Estado	<p>El estado de la actividad. El estado se categoriza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Correcto: la actividad iniciada se realizó correctamente. ● Fallido: la actividad iniciada no se pudo realizar correctamente.

Identifier	GUID-E3463CB5-BBB5-4A4E-BC96-9039414D1522
Version	4
Status	Translation approved

Notificaciones por correo electrónico de SupportAssist

De manera predeterminada, SupportAssist notifica a los contactos principales y secundarios de una configuración de grupo en Conectar y administrar.

i **NOTA:** En el caso de las alertas, se envían notificaciones por correo electrónico según las reglas de alerta configuradas. Consulte [Configuración de reglas de alerta](#).

En la siguiente tabla, se ofrece un resumen de los diferentes tipos de notificaciones por correo electrónico que envía SupportAssist:

Tabla 25. Notificaciones por correo electrónico

Tipo de notificación por correo electrónico	Cuando se envía la notificación por correo electrónico
Registro de dispositivos	Cuando se crea un nuevo sitio y un Administrador de Conectar y administrar registra la primera PC con Dell Technologies después de la implementación.
Creación de solicitud de soporte para una alerta de soporte técnico	Cuando se detecta un problema en el equipamiento de PC, según el plan de servicio, SupportAssist crea automáticamente solicitudes de soporte. El soporte técnico de Dell se comunicará con usted proactivamente para encontrar una resolución.
Creación de solicitud de soporte para una alerta de despacho	Cuando un componente con fallas necesita reemplazo, SupportAssist crea automáticamente una solicitud de soporte para obtener el reemplazo del componente.
Creación de solicitud de soporte fallida para una alerta de soporte técnico	Cuando se detecta un problema en el equipamiento de PC, pero SupportAssist no puede crear una solicitud de soporte automatizada, según el plan de servicio. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para recibir asistencia.
Creación de solicitud de soporte fallida para un problema en su mesa de ayuda	Cuando se detecta un problema en el equipamiento de PC, pero SupportAssist no puede conectarse con la instancia de ServiceNow. Verifique la configuración y la conexión entre TechDirect y su instancia de ServiceNow.
Problema detectado en PC con plan de servicio vencido	Cuando se detecta un problema en el equipamiento de PC, pero el plan de servicio está vencido.
Notificación de actualización de software	Cuando está disponible una versión más reciente de SupportAssist for Business PC o cuando hay nuevas características y mejoras disponibles para el servicio Conectar y administrar en TechDirect.

Identifier	GUID-A5B3C3C3-751C-4E88-975B-4B8C4751EF47
Version	11
Status	Translation approved

Recuperación de datos de SupportAssist mediante WMI

Puede obtener información sobre el estado de cada sistema en la ubicación en la que esté implementado SupportAssist mediante clases de Instrumental de administración de Windows. El espacio de nombres para acceder a los perfiles y las clases de SupportAssist es `root\supportassist`. La información expuesta por clases de WMI es la siguiente:

- Estado de registro
- Detalles de solicitud de soporte
- Detalles de alerta
- Detalles de derechos y configuración

En este capítulo se proporciona información acerca de las clases WMI.

DSA_RegistrationInformation

Tabla 26. DSA_RegistrationInformation

Propiedad	Tipo de propiedad	Descripción
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Una cadena que identifica de manera exclusiva a la instancia de la clase.
IsRegistrationDone	CIM_BOOLEAN	Un valor booleano que indica si se ha registrado SupportAssist con Dell. Los valores posibles son: <ul style="list-style-type: none"> • Verdadero: SupportAssist está registrado con Dell. • Falso: SupportAssist no está registrado con Dell.
RegistrationErrorCode	CIM_STRING [KEY]	Cadena que proporciona información sobre fallas de registro.
RegistrationTime	CIM_DATETIME	Indica la fecha y la hora a las que se registró SupportAssist.

DSA_CaseInformation

Tabla 27. DSA_CaseInformation

Propiedad	Tipo de propiedad	Descripción
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Una cadena que identifica de manera exclusiva a la instancia de la clase.
CaseID	CIM_STRING	Una cadena que identifica la cantidad de solicitudes de soporte creadas para una instancia.
Descripción	CIM_STRING	Una cadena que proporciona una descripción de la solicitud de soporte.

Tabla 27. DSA_CaseInformation (continuación)

Propiedad	Tipo de propiedad	Descripción
Tipo	CIM_UNIT16	Un número entero que indica el tipo de solicitud de soporte. Los valores posibles son: <ul style="list-style-type: none"> • 0: cualquier otra solicitud de soporte. • 1: solicitud de soporte para obtener asistencia del soporte técnico de Dell. • 2: solicitud de soporte para despacho de piezas.
Estado	CIM_UNIT16	Un número entero que indica el estado de la solicitud de soporte. Los valores posibles son: <ul style="list-style-type: none"> • 0: cualquier otro estado. • 1: la solicitud de soporte se ha enviado. • 2: la solicitud de soporte se ha abierto. • 3: la solicitud de soporte se ha vuelto a abrir. • 4: la solicitud de soporte está en curso. • 5: el cliente ha aplazado la solicitud de soporte. • 6: la solicitud de soporte se cerró.
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	Indica la fecha y hora en que se creó la solicitud de soporte.
AlertDetails	CIM_STRING	La cadena proporciona detalles de la alerta para la que se crea la solicitud de soporte.

DSA_AlertInformation

Tabla 28. DSA_AlertInformation

Propiedad	Tipo de propiedad	Descripción
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Una cadena que identifica de manera exclusiva a la instancia de la clase.
TrapID	CIM_STRING	Una cadena que indica la identificación de captura de la alerta.
EventID	CIM_STRING	Una cadena que indica la identificación de alerta de la alerta.
AlertDecription	CIM_STRING	Una cadena que describe la alerta.
AlertTime	CIM_DATETIME	Muestra la fecha y la hora a las que se creó la alerta.

DSA_SystemInformation

Tabla 29. DSA_SystemInformation

Propiedad	Tipo de propiedad	Descripción
Nombre	CIM_STRING [KEY]	Una cadena que indica el nombre del sistema.

Tabla 29. DSA_SystemInformation (continuación)

Propiedad	Tipo de propiedad	Descripción
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	Un valor booleano que indica si se ha ajustado la configuración en el sistema. Los valores posibles son: <ul style="list-style-type: none"> • Verdadero: la configuración se estableció en el sistema. • Falso: la configuración no se estableció en el sistema.
Prestaciones	CIM_UNIT16	Indica el plan de servicio del sistema. Los valores posibles son: <ul style="list-style-type: none"> • 0: otros • 1: Basic • 2: ProSupport • 3: ProSupport Plus • 4: Premium • 5: Premium Support Plus • 6: ProSupport Flex for Client • 7: garantía desconocida
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	Indica la fecha de vencimiento del plan de servicio del sistema.
Versión	CIM_STRING	Una cadena que identifica la versión de SupportAssist instalada en el sistema.

Identifíer	GUID-BDE5C750-596D-4FBD-A194-3D553A2360E8
Version	4
Status	Translation approved

Recuperación de datos de SupportAssist mediante API

Las API de administración de PC en Conectar y administrar permiten recuperar alertas, estados, aplicaciones y datos de seguridad de las PC de su equipamiento.

Las API de administración de PC permiten ver lo siguiente:

- Información de alertas de PC, como el tipo de alerta, el nombre genérico, la última actividad en la alerta, la descripción, etc. para una PC específica, un grupo de PC y el equipamiento de PC.
- Información de utilización de PC, como CPU, GPU, memoria, batería, almacenamiento, etc. para una PC específica, un grupo de PC y el equipamiento de PC.
- Datos de experiencia de aplicaciones y datos de seguridad de PC para una PC específica, un grupo de PC y el equipamiento de PC.

NOTA: Las API de administración de PC están disponibles para las PC que cuentan con un plan de servicio activo ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.

NOTA: Las API no están disponibles para los partners y sus clientes.

Requisitos previos

Para utilizar las API de administración de PC en Conectar y administrar, realice los siguientes pasos:

1. Regístrese e inicie sesión en la cuenta de TechDirect.
2. Active el servicio Conectar y administrar.
3. Active el servicio de API. Para activar el servicio, vaya a **Servicios > Obtener soporte y piezas de reemplazo > API** y solicite una clave de API.
4. Suscríbase a las API de administración de PC.
5. Implemente SupportAssist for Business PC en el equipamiento de PC.
6. Solicite `client_id` y `client_secret` al equipo de API de TechDirect.
7. Genere un token de acceso. Este token se debe pasar como la solicitud HTTPS Headers - Authorization= Bearer < token>. Para generar el token de acceso, consulte el *Documento de OAuth* disponible en el archivo `APIs Technical Documents.zip`.

Para obtener información sobre la incorporación a TechDirect y la implementación de SupportAssist for Business PC, consulte la *Guía de implementación de SupportAssist for Business PC*, que está disponible en la página de la documentación de [SupportAssist for Business PC](#).

Para obtener información sobre cómo acceder a los datos de SupportAssist mediante API, consulte la página [API de administración de PC para Conectar y administrar](#).

Identifíer	GUID-EAE25701-C8B2-4ADC-A625-615B0026F79B
Version	14
Status	Translation approved

Funciones y mejoras en versiones anteriores

4.5.3.25254

- Funcionalidades de corrección mejoradas: cree flujos de trabajo personalizados con sus propios scripts de PowerShell, vea el estado de ejecución en cada paso del flujo de trabajo de corrección, proporcione opcionalmente aprobación adicional del administrador antes de la ejecución de la corrección y cree versiones preliminares de reglas de corrección.
- Compatibilidad con la plataforma Qualcomm: SupportAssist es compatible con dispositivos Dell con procesadores basados en Intel x64 y Qualcomm Arm64.
- Mejoras en las actualizaciones de PC: pausa automáticamente las actualizaciones de PC iniciadas desde TechDirect cuando la PC del usuario final se encuentra en una llamada de audio o video activa mediante las aplicaciones Teams, Zoom, Avaya y Skype. Las actualizaciones se reanudan automáticamente una vez que finaliza la llamada.
- Configuración de actualizaciones de PC: capacidad para configurar el tipo y la categoría de actualizaciones de PC que los usuarios finales pueden instalar en sus PC.
- Compatibilidad con el modo oscuro de Windows: la interfaz de usuario final de SupportAssist mejora la experiencia del usuario, ya que es compatible con el modo oscuro de Windows.
- Configuración de nombre de grupo: opción para establecer o proporcionar nombres de grupo en Deployment Package Manager.
- Mejoras adicionales: esta actualización incluye mejoras de rendimiento, correcciones de seguridad y resoluciones de errores.

4.5.2.24316

- Funcionalidades de corrección mejoradas: cree flujos de trabajo personalizados con sus propios scripts de PowerShell, vea el estado de ejecución en cada paso del flujo de trabajo de corrección, proporcione opcionalmente aprobación adicional del administrador antes de la ejecución de la corrección y cree versiones preliminares de reglas de corrección.
- Compatibilidad con la plataforma Qualcomm: SupportAssist es compatible con dispositivos Dell con procesadores basados en Intel x64 y Qualcomm Arm64.
- Mejoras en las actualizaciones de PC: pausa automáticamente las actualizaciones de PC iniciadas desde TechDirect cuando la PC del usuario final se encuentra en una llamada de audio o video activa mediante las aplicaciones Teams, Zoom, Avaya y Skype. Las actualizaciones se reanudan automáticamente una vez que finaliza la llamada.
- Configuración de actualizaciones de PC: capacidad para configurar el tipo y la categoría de actualizaciones de PC que los usuarios finales pueden instalar en sus PC.
- Compatibilidad con el modo oscuro de Windows: la interfaz de usuario final de SupportAssist mejora la experiencia del usuario, ya que es compatible con el modo oscuro de Windows.
- Configuración de nombre de grupo: opción para establecer o proporcionar nombres de grupo en Deployment Package Manager.
- Mejoras adicionales: esta actualización incluye mejoras de rendimiento, correcciones de seguridad y resoluciones de errores.

4.5.1.23326

Esta actualización incluye correcciones de seguridad y resoluciones de errores.


4.5.0.18225

- Grupos personalizados: un nuevo método para organizar las PC con el fin de aplicar actualizaciones. Permite definir la pertenencia a grupos mediante criterios de búsqueda y proporciona la opción de configurar la pertenencia dinámica.

- Actualizaciones de PC: ahora puede actualizar el BIOS, los controladores, el firmware y las aplicaciones de Dell en todas las PC, independientemente de su plan de servicio o garantía.
- Actualizaciones de PC por etapas: puede programar una actualización del BIOS, los controladores, el firmware y las aplicaciones de Dell en dos etapas y definir un umbral de éxito.
- Nueva interfaz de usuario: la interfaz de usuario final se actualizó para proporcionar una experiencia intuitiva.
- Permisos de usuario mejorados: los administradores de TI pueden configurar preferencias para permitir que los usuarios finales que no son administradores realicen tareas como actualizaciones de controladores y análisis de hardware en sus PC.
- Acceso a la red externa: puede optar por configurar el Administrador central de recursos para recuperar las contraseñas del BIOS para las PC fuera de la red corporativa.
- Scripts de corrección de la biblioteca de Dell: una nueva biblioteca de scripts de corrección desarrollados por Dell está disponible en TechDirect.
- Soporte remoto mejorado: los agentes de soporte técnico de Dell pueden realizar la solución remota de problemas y resolver problemas en las PC administradas (sujeto a la aprobación del administrador de TI).
- Otras mejoras: esta actualización también incluye mejoras de rendimiento, correcciones de seguridad y correcciones de errores.

3.6.0.56884

- Capacidad de descargar e implementar SupportAssist sin configurar las preferencias.
- Capacidad de incluir SupportAssist como parte de Dell Image Assist o Dell Ready Image.
- Capacidad de proporcionar detalles de contacto y envío para grupos cuando las alertas se reenvían a otra solución con información de contacto incompleta o sin información de contacto.
- Para las PC que ejecutan SupportAssist for Business PC versión 3.6, la validez de la tarea de optimización remota se extiende de 72 horas a 30 días.

 **NOTA:** Para las PC que ejecutan SupportAssist for Business PC versión 3.5 y anteriores, la validez de la tarea de optimización remota permanece en 72 horas.

- Capacidad para seleccionar la preferencia de idioma mientras ingresa la información de contacto principal y secundario.
- Disponibilidad de nuevos scripts de corrección de bibliotecas de Dell: corrección de BSOD y optimización térmica.
- Capacidad para aplicar actualizaciones automáticamente cuando está disponible una nueva versión del catálogo personalizado.
- Capacidad de buscar información sobre las PC mediante reglas o identificadores de PC.
- Mejoras en el rendimiento, correcciones de seguridad y correcciones de errores.

3.5.0.46197

- Experiencia de implementación nueva y mejorada.
 - Capacidad para instalar y configurar SupportAssist de manera independiente más adelante.
 - Capacidad para completar la implementación de SupportAssist mediante archivos de plantilla administrativa (.admx/.adml).
 - Capacidad para activar SupportAssist mediante el archivo de activación, si aún no está activado.
 - Capacidad de descargar de manera independiente complementos de software como Dell Trusted Device y Central Resource Manager en cualquier momento.
- Capacidad de iniciar de forma remota una restauración del sistema para revertir las actualizaciones del controlador en una sola PC.
- Capacidad de ver el estado del estado de la PC, la experiencia de las aplicaciones y la seguridad de las PC con el plan de servicio básico.
- Compatibilidad para crear reglas de corrección mediante scripts predefinidos de biblioteca de Dell.
- Disponibilidad de ayuda contextual y recursos en línea, como información sobre webinars, informes técnicos, videos, etc., en la interfaz de usuario de **TechDirect > Conectar y administrar**.
- Capacidad de administrar permisos de usuario para un sitio y un grupo requeridos.
- Mejoras en las funcionalidades personalizadas del catálogo.
 - Capacidad de ver el estado de la implementación del catálogo para cada PC.
 - Capacidad de ver el estado de las actualizaciones individuales implementadas en una PC a través de catálogos personalizados.
 - Capacidad de aplicar automáticamente catálogos personalizados para PC recién agregadas al sitio y al grupo.
- Compatibilidad para actualizar Central Resource Manager a la próxima versión automáticamente.

 **NOTA:** Esto solo se admite después de que Central Resource Manager se actualice manualmente a la versión 3.5.

- Soporte para alertas predictivas de fallas de hardware de PC con un plan de servicio ProSupport activo.

- Mejoras en la interfaz de usuario:
 - Opción para ver y exportar la versión del BIOS desde la página de **inventario de PC**.
 - Opción para ver los detalles del plan de servicio y la garantía de una sola PC.
 - Opción para ver detalles sobre el monitor Dell y la Docking station de Dell conectadas a una computadora.
- Capacidad de buscar información sobre las PC mediante reglas o identificadores de PC.
- Mejoras en el rendimiento, correcciones de seguridad y correcciones de errores.

3.4.1.42601

- Compatibilidad para implementar SupportAssist for Business PC mediante Microsoft Intune.
- Soporte para aplicar inmediatamente las configuraciones actualizadas al equipamiento de PC.
- Capacidad de habilitar el acceso temporal de administrador para que los usuarios de la PC utilicen SupportAssist.
- Soporte para verificar la integridad de los componentes en PC que tienen derechos de verificación de componentes seguros (nube).
- Compatibilidad con una versión más reciente de Dell Trusted Device: versión 5.6.
- Mejoras en las funcionalidades personalizadas del catálogo.
- Mejoras en la interfaz de usuario para ordenar y filtrar en varias páginas.
- Mejoras de rendimiento y correcciones de errores.

Identifier	GUID-02994586-DAD2-4D4B-8CDC-8CC671613C6E
Version	28
Status	Translation approved

Recursos

En esta sección, se enumeran recursos de documentación y otros enlaces útiles que proporcionan más información sobre SupportAssist for Business PC.

Documentación y otros

Tabla 30. Recursos

Para obtener más información acerca de	Consulte	Disponible en
Incorporación a TechDirect, configuración, descarga e implementación de SupportAssist en el equipamiento de PC	Administradores de TI: <i>Guía de implementación de SupportAssist for Business PC</i> Partners: <i>Guía de implementación de SupportAssist for Business PC para partners</i>	Página de documentación de SupportAssist for Business PC
Uso de TechDirect para administrar las PC que ejecutan SupportAssist for Business PC	<i>Guía del administrador de SupportAssist for Business PC</i>	
Preguntas frecuentes de SupportAssist for Business PC	<i>Preguntas frecuentes de SupportAssist for Business PC</i>	
Configuración de SupportAssist for Business PC	<i>Guía de configuración rápida de SupportAssist for Business PC</i>	
Datos recopilados de diversos componentes de la PC	<i>Datos de SupportAssist for Business PC recopilados de PC conectadas</i>	
Resumen de los cambios recientes, las mejoras, los problemas conocidos y las limitaciones de la versión	<i>Notas de la versión de SupportAssist for Business PC</i>	
Uso de SupportAssist configurado e implementado en la PC por el administrador	<i>Guía del usuario de SupportAssist for Business PC</i>	
Inscripción de su organización, administración de alertas de SupportAssist y solicitudes de envío de piezas en TechDirect	Tablero de TechDirect	TechDirect
Beneficios y características de SupportAssist	Página de inicio de SupportAssist	Página de inicio de SupportAssist for Business PCs
Uso de Image Assist Dynamic	<i>Guía del usuario de Image Assist Dynamic para varias plataformas</i>	Página de documentación de Image Assist
Características y versiones actuales de Ready Image	Especificaciones técnicas de Dell Ready Image	Especificaciones técnicas de Dell Ready Image

Videos

- [Cómo incorporarse a TechDirect para configurar y conectar SupportAssist for Business PC](#): muestra cómo incorporarse a TechDirect y activar el servicio Conectar y administrar.
- [Cómo ver el estado del equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PC](#): muestra cómo ver el estado del equipamiento de PC.
- [Cómo ver la experiencia de las aplicaciones para el equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PC](#): muestra cómo ver los datos de la experiencia de las aplicaciones para el equipamiento de PC en Conectar y administrar.
- [Cómo ver la seguridad del equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PC](#): muestra cómo ver los datos de seguridad del equipamiento de PC.
- [Cómo crear reglas de corrección para el equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PC](#): muestra cómo puede crear reglas de corrección que ayudan a identificar proactivamente y resolver automáticamente los problemas o las amenazas que ocurren en las PC.
- [Cómo crear y administrar catálogos para el equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PC](#): muestra cómo crear y administrar catálogos e implementar actualizaciones de PC de manera remota.

Identifier	GUID-3CB90FF8-5BA8-4493-9A69-0BC93AA4E857
Version	1
Status	Translation approved

Contactar con Dell

Sobre esta tarea

Para ponerse en contacto con Dell por problemas en el servicio Conectar y administrar y SupportAssist for Business PC, realice los siguientes pasos:

Pasos

1. Vaya a [TechDirect](#) y haga clic en **Contáctenos**.
Se abrirá la página **Contáctenos**.
2. Ingrese el nombre, la dirección de correo electrónico, el teléfono, la empresa y seleccione la región.
3. En la lista **Servicios**, seleccione **SupportAssist for Business PC**.
4. En la lista **Asunto**, seleccione un tema necesario.
5. Ingrese la etiqueta de servicio y un mensaje, adjunte los archivos útiles y, a continuación, haga clic en **Enviar**.