

# SupportAssist for Business PC

## Guía de implementación para partners

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](mailto:Dell.Translation.Feedback@dell.com).

## 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

<b>Capítulo 1: Introducción.....</b>	<b>5</b>
Versión.....	5
Funciones nuevas y mejoradas.....	5
Público.....	5
Propósito del documento.....	6
Introducción a SupportAssist for Business PC.....	6
<b>Capítulo 2: Incorporación a TechDirect.....</b>	<b>7</b>
Incorporación como partner.....	7
Crear una cuenta TechDirect.....	7
Crear una nueva empresa.....	8
Unirse a una empresa existente.....	8
Activar el servicio Connect and Manage.....	9
Agregar técnicos.....	9
Crear una nueva relación con el cliente.....	10
Editar una relación con el cliente existente.....	10
Incorporación de clientes.....	11
Crear una cuenta de usuario de TechDirect.....	11
Activar el servicio Connect and Manage.....	11
Aprobar la solicitud del partner.....	12
<b>Capítulo 3: Configure and connect SupportAssist downloaded from TechDirect.....</b>	<b>13</b>
Requisitos para implementar SupportAssist.....	13
Crear una implementación nueva.....	17
Administrar la implementación para un sitio existente.....	18
Configurar la implementación existente.....	18
Descargue el administrador de paquetes de implementación.....	19
Descargar archivo de activación.....	19
Administración de preferencias de SupportAssist.....	20
General.....	20
Actualizaciones del PC.....	20
Programar escaneos y optimizaciones.....	21
Interacciones del usuario.....	21
Acciones remotas.....	22
Creación de un paquete de implementación de SupportAssist.....	23
Modificación de una implementación de SupportAssist existente.....	25
Implemente SupportAssist en su equipamiento de PC.....	26
Ejecutar la prueba de autodiagnóstico de SupportAssist.....	30
Instale el Administrador central de recursos.....	30
Configurar e implementar SupportAssist en PC nuevas.....	31
Actualización de SupportAssist for Business PC y complementos de software.....	32
<b>Capítulo 4: Implemente SupportAssist mediante el Portal de administración de Dell y a través de Microsoft Intune.....</b>	<b>33</b>

<b>Capítulo 5: Configurar y conectar SupportAssist instalado a través de otras fuentes de Dell.....</b>	<b>34</b>
Descargar el administrador de paquetes de implementación de SupportAssist.....	34
Genere el paquete de implementación de SupportAssist.....	35
<b>Apéndice A: Activar SupportAssist mediante archivos de plantilla administrativa de Active Directory (.adm/.adml).....</b>	<b>38</b>
<b>Apéndice B: Funciones de Conectar y administrar en TechDirect.....</b>	<b>39</b>
<b>Apéndice C: Versión y validez.....</b>	<b>42</b>
<b>Apéndice D: Versión de SupportAssist y código de producto de implementación.....</b>	<b>43</b>
<b>Apéndice E: Funciones y mejoras en versiones anteriores.....</b>	<b>44</b>
<b>Apéndice F: Recursos.....</b>	<b>47</b>
<b>Apéndice G: Contactar con Dell.....</b>	<b>49</b>

# 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](#)
- [Introducción a SupportAssist for Business PC](#)

## Versión

4.9.0.40923

## 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.

## Público

La información de esta guía de implementación está destinada a los partners que implementan SupportAssist en sus PC de cliente.

# Propósito del documento

En este documento, se proporciona información sobre el ingreso a TechDirect y la configuración e implementación de SupportAssist para computadoras empresariales con el sistema operativo Windows en ejecución.

## Introducción a SupportAssist for Business PC

SupportAssist for Business PC está disponible a través de las siguientes fuentes:

1. TechDirect es un portal en línea que le permite configurar SupportAssist, descargar un paquete personalizado de SupportAssist y administrar las alertas de SupportAssist generadas por su equipamiento de PC.
2. Portal de administración de Dell: publique SupportAssist para PC empresariales desde el portal de [administración](#) en su instancia de Intune e implemente en el equipamiento de PC a través de los grupos de seguridad de Intune.
3. Ready Image: una imagen simple y limpia sin software agregado. Puede incluir SupportAssist for Business PC durante la compra de la solución Ready Image.
4. Página de SupportAssist for Business PC: descargue manualmente la versión más reciente de SupportAssist for Business PC desde la página [Conectarse a SupportAssist for Business PC en la página TechDirect](#) .
5. Catálogo de aplicaciones empresariales de Intune: implemente SupportAssist para PC empresariales en su flota de PC directamente desde el catálogo de aplicaciones empresariales de Intune.

Para obtener más información sobre la configuración y conexión de SupportAssist for Business PC, consulte [Configure and connect SupportAssist downloaded from TechDirect](#) o [Configurar y conectar SupportAssist instalado a través de otras fuentes de Dell](#).

# Incorporación a TechDirect

TechDirect es un portal en línea que le permite configurar SupportAssist, descargar un paquete personalizado de SupportAssist y administrar las alertas de SupportAssist generadas por el equipamiento de PC de su cliente.

Para administrar el equipamiento de PC de su cliente en TechDirect mediante SupportAssist for Business PC, primero debe incorporarse a TechDirect.

En esta sección, se proporciona información sobre cómo usted y su cliente pueden incorporarse a TechDirect. También se proporciona información sobre cómo su cliente puede aprobar su solicitud para administrar su equipamiento de PC.

## Temas:

- [Incorporación como partner](#)
- [Incorporación de clientes](#)

## Incorporación como partner

Para administrar el equipamiento de PC de su cliente, debe tener una cuenta habilitada para partners.

Si se está incorporando como partner por primera vez, realice los siguientes pasos:

1. [Crear una cuenta TechDirect.](#)
2. [Crear una nueva empresa.](#)
3. [Activar el servicio Connect and Manage.](#)
4. De manera opcional, [Agregar técnicos.](#)
5. [Crear una nueva relación con el cliente.](#)

Si es un partner existente, realice los siguientes pasos:

1. Iniciar sesión en [TechDirect](#).
2. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar** > **Administrar equipamiento de PC**.
3. Verifique si puede ver la tarjeta **Acceder a las herramientas de admin**.

**NOTA:** Si no ve el panel **Acceder a las herramientas de admin**, póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de servicio o haga clic en **Comuníquese con nosotros**, ingrese la información necesaria, seleccione el servicio **Conectar y administrar** y envíe su solicitud para una cuenta habilitada para partners.

4. De manera opcional, [Agregar técnicos.](#)
5. [Crear una nueva relación con el cliente.](#)

## Crear una cuenta TechDirect

### Sobre esta tarea

Debe crear una cuenta de usuario para utilizar Conectar y administrar en TechDirect.

### Pasos

1. Diríjase a [TechDirect](#).
2. Haga clic en **Registrarse en Dell.com**.
3. Ingrese el nombre, la dirección de correo electrónico y la contraseña.
4. Haga clic en **Crear cuenta**.  
Se envía un código de verificación único a la dirección de correo electrónico que introdujo.
5. Ingrese el código de verificación y haga clic en **Verificar e iniciar sesión**.

## Resultados

Se crea su cuenta de TechDirect.

 **NOTA:** Se recomienda que inicie sesión en TechDirect con una dirección de correo electrónico genérica.

## Siguientes pasos

[Crear una nueva empresa](#) o [Unirse a una empresa existente](#).

# Crear una nueva empresa

## Sobre esta tarea

Para administrar el equipamiento de PC de su cliente, debe designar un administrador y su cuenta de TechDirect debe estar asociada con una empresa. Si su empresa no existe en TechDirect, puede crear una nueva empresa y asignar derechos de administrador a su cuenta. Si su empresa existe, puede unirse a la empresa. Para obtener información sobre cómo unirse a una empresa existente, consulte [Unirse a una empresa existente](#).

## Pasos

1. Iniciar sesión en [TechDirect](#).
2. Lea el acuerdo de licencia y haga clic en **Aceptar y continuar**.  
Se muestra la página **¿Cuál es su función?**
3. Seleccione **Crear una nueva empresa en TechDirect y asignarme como administrador**.  
Se muestra la ventana **Completar su perfil**.
4. Ingrese un nombre de empresa, seleccione el país/región y, a continuación, ingrese la dirección.
5. Seleccione **Como servicio en nombre de mi cliente**.
6. Haga clic en **Enviar**.

## Resultados

Se crea una nueva empresa y se lo asigna como administrador. Como administrador de la empresa, tiene acceso completo para administrar servicios y permisos de usuario para la cuenta de TechDirect de su empresa.

## Siguientes pasos

[Activar el servicio Connect and Manage](#).

# Unirse a una empresa existente

Si su empresa asociada existe en TechDirect, puede asociar su cuenta de usuario de TechDirect con la empresa asociada existente.

## Requisitos previos

Asegúrese de que su empresa ya se haya creado en TechDirect y esté asociada con un administrador de la empresa.

## Pasos

1. Iniciar sesión en [TechDirect](#).
2. Lea el acuerdo de licencia y haga clic en **Aceptar y continuar**.  
Se muestra la página **¿Cuál es su función?**
3. Seleccione **Crear una cuenta nueva para mí y solicitar unirse a la cuenta de TechDirect de mi empresa**.  
Se muestra la página de **Unirse a la empresa**.
4. Ingrese el nombre de la empresa asociada y haga clic en **Buscar**.  
Se muestra la lista de empresas que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Junto al nombre de la empresa, haga clic en **Unirse a esta empresa**.
6. Complete o actualice la configuración del perfil.

## Resultados

Se notifica al administrador de la empresa y el administrador debe aprobar su solicitud para unirse a la empresa. Una vez que se aprueba la solicitud, el administrador de la empresa puede asignarle permisos para acceder a determinados servicios de TechDirect.

## Siguientes pasos

[Activar el servicio Connect and Manage.](#)

# Activar el servicio Connect and Manage

Para utilizar SupportAssist en TechDirect, debe activar el servicio de Conectar y administrar.

## Pasos

1. Iniciar sesión en [TechDirect](#).
2. Vaya a **Panel > Connect and manage**.
3. En la tarjeta de **Connect and manage**, haga clic en **Activar**.

## Resultados

Se activa el servicio Conectar y administrar y se muestra la tarjeta **Administrar equipamiento de PC** junto con otras tarjetas.

## Siguientes pasos

1. [Crear una nueva relación con el cliente](#).
2. Opcional: [Agregar técnicos](#).
3. Opcional: puede habilitar Single Sign On para los usuarios de Conectar y administrar en TechDirect. Para obtener información sobre cómo habilitar Single Sign-On, consulte [Cómo configurar Single Sign On](#) (disponible solo en inglés).

# Agregar técnicos

## Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en TechDirect como administrador de la empresa.

## Sobre esta tarea

De manera opcional, un administrador de la empresa puede agregar Técnicos de Conectar y administrar a una cuenta de TechDirect y asignar permisos para acceder a determinados servicios y cuentas de TechDirect.

Los Técnicos de Conectar y administrar tienen acceso limitado a SupportAssist. De forma predeterminada, un técnico solo puede ver los detalles del equipo y administrar recomendaciones. Sin embargo, estos permisos pueden ser configurados por un Administrador de Conectar y administrar. Para obtener más información, consulte [Funciones de Conectar y administrar en TechDirect](#).

## Pasos

1. Iniciar sesión en [TechDirect](#).
2. Seleccione **Utilidades > Panel de control del administrador**.
3. Haga clic en **AGREGAR TÉCNICO**.
4. En la sección **Información del técnico**, introduzca la información del técnico requerida, seleccione **Técnico** para la función de Conectar y administrar y haga clic en **Siguiente**.
5. En la sección **Información de grupo de usuarios (sucursal)**, seleccione **Grupos adicionales** si es necesario y haga clic en **Siguiente**.
6. Revise la información que proporcionó y haga clic en **ENVIAR**.

## Resultados

El técnico se agrega a su cuenta y se envía un correo electrónico con las instrucciones de inicio de sesión al técnico.


## Siguientes pasos

Crear una nueva relación con el cliente.

# Crear una nueva relación con el cliente

Para administrar las relaciones con sus clientes, primero debe crear una nueva relación con el cliente.

## Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC**.
2. En la tarjeta **Acceder a las herramientas de admin**, haga clic en **ABRIR**.  
Si va a crear una cuenta de cliente por primera vez, se muestra la página **Crear una nueva relación con el cliente**. De lo contrario, se muestra la página **Administrar relaciones**. Para agregar un cliente, haga clic en **Agregar una relación**.
3. Ingrese la dirección de correo electrónico principal del cliente y haga clic en **Comprobar la cuenta existente**.
  - Si no existe una cuenta de usuario de TechDirect, debe ingresar los detalles del cliente.
  - Si existe una cuenta de usuario de TechDirect, el nombre, la ubicación, el nombre y el apellido de la cuenta se completan automáticamente.
4. Si la cuenta no existe, realice los siguientes pasos:
  - a. Ingrese un nombre de cuenta único de entre 3 y 50 caracteres.  
 **NOTA:** El nombre puede contener letras, números, espacios y uno de estos caracteres especiales: , # ( ) - \_ / &.
  - b. Seleccione la ubicación del cliente.
  - c. Ingrese el nombre y apellido del cliente.
5. Desde la lista **Tipo de cuenta**, seleccione una de las siguientes opciones:
  - **Implementar y administrar:** para configurar, descargar e implementar SupportAssist y administrar el equipamiento de PC de su cliente.
  - **Implementar solamente:** solo para descargar e implementar SupportAssist en el equipamiento de PC de su cliente.
6. En la lista **Duración de la cuenta**, seleccione la cantidad de años durante los que desea implementar o implementar y administrar la flota de computadoras.
7. Haga clic en **Agregar relación**.

## Resultados



Se crea una nueva cuenta de cliente y se muestra la página **Administrar relaciones**. Se envía una solicitud de aprobación al cliente en la dirección de correo electrónico proporcionada.

Una vez que el cliente aprueba su solicitud, se le envía una notificación por correo electrónico. Luego, puede implementar o implementar y administrar el equipamiento de PC de su cliente.

# Editar una relación con el cliente existente

Puede editar el tipo y la duración de la cuenta, según sus preferencias.

## Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC**.
2. En la tarjeta **Acceder a las herramientas de admin**, haga clic en **ABRIR**.  
Se muestra la página **Administrar relaciones**.
3. Localice la relación que desea editar, haga clic en el  y, a continuación, haga clic en **Editar**.  
 **NOTA:** Solo puede editar las relaciones que se encuentran en el estado **Esperando aprobación**.
4. Desde la lista **Tipo de cuenta**, seleccione una de las siguientes opciones:
  - **Implementar y administrar:** para configurar, descargar e implementar SupportAssist y administrar el equipamiento de PC de su cliente.
  - **Implementar solamente:** solo para descargar e implementar SupportAssist en el equipamiento de PC de su cliente.

5. En la lista **Duración de la cuenta**, seleccione la cantidad de años durante los que desea implementar o implementar y administrar la flota de computadoras.
6. Haga clic en **Actualizar**.

### Resultados

Se actualiza la cuenta de cliente y se muestra la página **Administrar relaciones**.

## Incorporación de clientes

Para administrar el equipamiento de PC de su cliente, los clientes deben realizar los siguientes pasos:

1. [Crear una cuenta de usuario de TechDirect](#).
2. [Activar el servicio Connect and Manage](#).
3. [Aprobar la solicitud del partner](#).

## Crear una cuenta de usuario de TechDirect

### Sobre esta tarea

El cliente debe crear una cuenta de usuario para permitirle implementar o implementar y administrar su equipamiento de PC.

### Pasos

1. Vaya a la invitación por correo electrónico de Dell Technologies TechDirect y haga clic en **Completar su registro en TechDirect ahora**.  
Aparecerá la página **Registrarse**.
2. Ingrese la información de contacto, la información de la empresa y la información de la cuenta.
3. Lea y acepte los términos de uso de TechDirect.
4. Introduzca el captcha de seguridad y haga clic en **Enviar**.

### Resultados

Se crea la cuenta TechDirect.

### Siguientes pasos

[Activar el servicio Connect and Manage](#).

## Activar el servicio Connect and Manage

Para aprobar sus solicitudes, el cliente debe activar primero el servicio Conectar y administrar

### Pasos

1. Iniciar sesión en [TechDirect](#).
2. Vaya a **Panel > Connect and manage**.
3. En la tarjeta de **Connect and manage**, haga clic en **Activar**.

### Resultados

Se activa el servicio Conectar y administrar y se muestra la tarjeta **Administrar equipamiento de PC** junto con otras tarjetas.

### Siguientes pasos

[Aprobar la solicitud del partner](#).

# Aprobar la solicitud del partner

## Sobre esta tarea

Un cliente debe aprobar su solicitud para implementar o implementar y administrar su equipamiento de PC.

## Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar** > **Administrar equipamiento de PC**.
2. En la tarjeta **Acceder a las herramientas de admin**, haga clic en **ABRIR**.  
Se muestra la página **Administrar partners**.
3. Seleccione la solicitud con un estado **Esperando aprobación** y haga clic en **Aprobar**.  
Se muestra la ventana **Aprobar solicitud del partner**.
4. Lea **Términos del servicio** y haga clic en **Aceptar y continuar**.
5. Ingrese los detalles del contacto principal, los detalles del contacto secundario y la dirección de envío.
6. Haga clic en **Aprobar**.

## Resultados

Se aprueba la solicitud del partner y se envía una notificación por correo electrónico al partner. El partner ahora puede implementar SupportAssist y administrar el equipamiento de PC del cliente.

# Configure and connect SupportAssist downloaded from TechDirect

As a first-time SupportAssist user, TechDirect enables you to download a custom deployment package and use the Deployment Package Manager to customize and create SupportAssist deployment packages that you can deploy on your managed PCs. You can then add contact and shipping information, and configure any default SupportAssist preferences. See [Crear una implementación nueva](#).

If the customer has approved you to **Deploy & manage**, you can create a SupportAssist deployment package using the Deployment Package Manager and configure the SupportAssist preferences. The deployment package can be deployed to install SupportAssist on their PC fleet.

If the customer has approved you to **Deploy only**, you can only create a SupportAssist deployment package using the Deployment Package Manager. The deployment package can be deployed to install SupportAssist on their PC fleet.

If you have already deployed SupportAssist on your PC fleet, you can manage deployments for your sites and sites that are created by other administrators, if permitted. You can also configure settings, download the Deployment Package Manager, or activate SupportAssist using an activation file. See [Administrar la implementación para un sitio existente](#).

## Topics:

- [Requisitos para implementar SupportAssist](#)
- [Crear una implementación nueva](#)
- [Administrar la implementación para un sitio existente](#)
- [Administración de preferencias de SupportAssist](#)
- [Creación de un paquete de implementación de SupportAssist](#)
- [Modificación de una implementación de SupportAssist existente](#)
- [Implemente SupportAssist en su equipamiento de PC](#)
- [Ejecutar la prueba de autodiagnóstico de SupportAssist](#)
- [Instale el Administrador central de recursos](#)
- [Configurar e implementar SupportAssist en PC nuevas](#)
- [Actualización de SupportAssist for Business PC y complementos de software](#)

## Requisitos para implementar SupportAssist

### Requisitos de PC

Para habilitar la implementación y el uso de SupportAssist, la PC de destino debe cumplir con los siguientes requisitos:

- **Sistema operativo:**
  - Microsoft Windows 10 versión 1809 o versiones posteriores
  - Microsoft Windows 11
- **Software:**
  - Ejecución del script de PowerShell
  - .NET Desktop Runtime versión 8.0.x. Consulte [Microsoft .NET 8.0](#).

 **NOTA:** .NET Desktop Runtime versiones que no sean 8.0.x no son compatibles.

 **NOTA:** Para Arm, se requieren las versiones x64 y Arm64 de las versiones 8.0.x de .NET Desktop Runtime.

- **Memoria instalada:** 4 GB de RAM como mínimo
- **Navegador Web:** versión más reciente de Google Chrome, Microsoft Edge o Mozilla Firefox.

## Requisitos de red

Para implementar SupportAssist, la PC de destino debe cumplir con los siguientes requisitos de red:

- Conexión activa a Internet
- La seguridad de capa de transporte (TLS) versión 1.2 o 1.3
- En la siguiente tabla se enumeran los puertos, los modos de comunicación, los protocolos y los terminales que se deben habilitar en las PC del usuario final para permitir que SupportAssist para PC empresariales funcione correctamente:

**Tabla 1. Puertos, modo de comunicación, protocolo y terminales**

Puerto	Modo de comunicación	Protocolo	Destination	Propósito
443	Conexión segura entrante y saliente hacia y desde el destino	HTTPS	https://sacommercial.apis.dell.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Para comunicarse con Dell para recuperar los ajustes de configuración.</li> <li>○ Para registrar al Administrador central de recursos en TechDirect, si corresponde.</li> </ul>
			https://saservices.dell.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Para registrar SupportAssist en TechDirect y cargar los archivos de registro de SupportAssist en Dell.</li> <li>○ Para registrar al Administrador central de recursos en TechDirect, si corresponde.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ https://downloads.dell.com</li> <li>○ https://dl.dell.com</li> <li>○ https://dellupdater.dell.com/</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Para buscar virus y malware y descargar archivos de catálogo.</li> <li>○ Para actualizar SupportAssist de forma automática e instalar los controladores en la PC.</li> </ul>
			https://apigtwb2c.us.dell.com	Para recuperar los datos de garantía de la PC.
			https://hb.apis.dell.com	Para recopilar y enviar la fecha en la que la computadora se conectó por última vez a Dell.
			https://api.agent.dcca.dell.com	Para recopilar y cargar datos de utilización e inventario de PC a Dell.
			https://remediation.dell.com	Para diagnosticar las PC en busca de problemas y solucionarlos.
			https://raas.dell.com (requerido a partir de SupportAssist 4.5.2 o versiones posteriores)	

**Tabla 1. Puertos, modo de comunicación, protocolo y terminales (continuación)**

Puerto	Modo de comunicación	Protocolo	Destination	Propósito
			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="https://schashcheck.sutherlandglobal.com">https://schashcheck.sutherlandglobal.com</a></li> <li>○ <a href="https://smartcheck.sutherlandglobal.com">https://smartcheck.sutherlandglobal.com</a></li> </ul>	<p>Para detectar y corregir problemas de virus y malware.</p> <p><b>i</b> <b>NOTA:</b> La habilitación de estos terminales es opcional y solo es necesaria si habilitó la opción <b>Eliminar virus y malware</b> en las preferencias de SupportAssist.</p>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="https://www.yahoo.com">https://www.yahoo.com</a></li> <li>○ <a href="https://www.google.com">https://www.google.com</a></li> <li>○ <a href="https://microsoft.com">https://microsoft.com</a></li> </ul>	<p>Para comprobar y solucionar problemas de red.</p> <p><b>i</b> <b>NOTA:</b> La habilitación de estos terminales es opcional y solo es necesaria si ha permitido que los usuarios de PC utilicen la interfaz de usuario de SupportAssist para solucionar problemas de red.</p>
			<p><a href="https://cloud.blancco.com">https://cloud.blancco.com</a></p>	<p>Para comunicar el progreso del borrado de datos. El acceso a este puerto solo es necesario si utiliza el servicio remoto Data Erase.</p>
			<p><a href="https://dotnet.microsoft.com/en-us/download/dotnet/8.0">https://dotnet.microsoft.com/en-us/download/dotnet/8.0</a></p>	<p>Para descargar la versión requerida de .NET Desktop Runtime 8.0.x.</p>
			<p><a href="https://coresvcs.amds.dell.com">https://coresvcs.amds.dell.com</a></p>	<p>Comunicarse con Dell para registrar el dispositivo con el Módulo de plataforma segura.</p>
			<p>Celeste-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="https://coresvcs.amds.dell.com">https://coresvcs.amds.dell.com</a> (Requerido a partir de SupportAssist 4.5.2 o versiones posteriores).</li> <li>○ <a href="https://agent.api.astra.dell.com/">https://agent.api.astra.dell.com/</a> (Requerido a</li> </ul>	<p>Para el registro de dispositivos y la comunicación de telemetría.</p>

**Tabla 1. Puertos, modo de comunicación, protocolo y terminales (continuación)**

Puerto	Modo de comunicación	Protocolo	Destination	Propósito
			partir de SupportAssist 4.5.2 o versiones posteriores).	
			DDC-https://csgdtm-svc-agent.dell.com/ (Requerido en SupportAssist 4.5.2 o versiones posteriores).	Para la ingesta de eventos y blobs.
			https://saupdates.dell.com (Requerido a partir de SupportAssist 4.9 o versiones posteriores).	Para descargar archivos relacionados con SupportAssist desde la red de entrega de contenido de Dell.
			https://aka.ms (Requerido a partir de SupportAssist 4.9 o versiones posteriores).	Para descargar Microsoft Windows App Runtime.
9012-12012	Host local	WSS	Host local	Para que SupportAssist se comunique con los componentes internos de la PC del usuario final mediante uno de los puertos disponibles.
5700	Host local	HTTPS	Host local	Para la comunicación entre procesos para abrir la interfaz de usuario de SupportAssist .
8883, 8884, 8885 o 8886	Conexión entrante hacia y desde el proceso del navegador que se ejecuta en la PC	HTTP	Host local	Para comunicarse con el sitio web de soporte de Dell.
8883 y 443	Conexión segura entrante y saliente hacia y desde el MQTT de destino	MQTT o HTTPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>o *.azure-devices.net (requerido a partir de SupportAssist 4.5.2 o versiones posteriores).</li> <li>o *.azure-devices-provisioning.net (requerido a partir de SupportAssist 4.5.2 o versiones posteriores).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Para aplicar los cambios más recientes realizados a las preferencias de SupportAssist de manera instantánea y remota para optimizar las PC desde TechDirect.</li> <li>o Para configurar el Administrador central de recursos para recuperar las contraseñas del BIOS para PC ubicadas fuera de la red corporativa.</li> <li>o Para ejecutar scripts de corrección en las PC.</li> </ul>
5690	Host local o a través de Internet	HTTPS	Host local o a través de Internet.	Para comunicarse con el sitio web de soporte de Dell.

**NOTA:** El instalador de SupportAssist no modifica explícitamente los permisos de carpeta como parte de su proceso de instalación estándar. Sin embargo, si el directorio tiene acceso restringido, debido a ajustes del entorno, políticas de grupo o restos de una desinstalación anterior, es posible que se requiera un ajuste manual o con script de los permisos de carpeta para permitir que la instalación se complete correctamente.

- **Gateway o firewall:** si las PC se conectan a Internet a través de un servidor proxy y no desea configurar el proxy en modo de contexto del sistema, asegúrese de configurar la gateway o el firewall para permitir la comunicación con los siguientes destinos. Estos destinos validan los certificados y conectan de manera segura las PC a Dell.
  - <http://crl.entrust.net/level1k.crl>
  - <http://www.entrust.net/rpa>
  - <http://ocsp.entrust.net>
  - <http://aia.entrust.net/1k-chain256.cer>
  - <http://crl3.digicert.com/DigiCertGlobalRootCA.crl>
  - <http://crl4.digicert.com/DigiCertGlobalRootCA.crl>
  - <http://ocsp.digicert.com>
  - <https://www.digicert.com/CPS>

**NOTA:** Cuando configure el cifrado SSL, asegúrese de que el tráfico relacionado con SupportAssist se excluya del descifrado. No intercepte ni descifre el tráfico HTTPS destinado a los terminales de Dell. Asegúrese de que los ajustes de red, firewall y seguridad permitan la comunicación HTTPS directa sin inspección SSL para los terminales Dell.

## Crear una implementación nueva

### Requisitos previos

- Active el servicio Conectar y administrar.
- Permitir ventanas emergentes del navegador desde TechDirect.
- Inicie sesión en TechDirect como Administrador de Conectar y administrar.

### Sobre esta tarea

Si está implementando SupportAssist por primera vez, primero debe descargar el administrador de paquetes de implementación desde TechDirect y crear un paquete de implementación personalizado que pueda implementar en sus PC administradas.

Después de descargar el paquete de implementación personalizado, puede agregar información de contacto y envío, y configurar las preferencias de SupportAssist .

### Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC**. Se muestra la página **Administrar equipamiento de PC**.
2. En la tarjeta **Conectar y administrar PC**, haga clic en **ADMINISTRAR**. Se muestra la página **Configurar y conectar con SupportAssist**.
3. En la sección **Administrador de paquetes de implementación para SupportAssist**, haga clic en **Descargar**. El archivo `SupportAssistDeploymentManager.zip` se descarga y se muestra la página **Instrucciones de implementación**.
  - NOTA:** Si no puede descargar el paquete de implementación personalizado, borre las cookies del buscador y la caché del navegador y, a continuación, vuelva a intentarlo.
  - NOTA:** Todas las versiones de SupportAssist tienen fechas de vencimiento. Puede ver la fecha de vencimiento de su versión desde [Versión y validez](#) y actualizar a la versión más reciente para garantizar el soporte continuo.
4. En la sección **Agregar dirección de envío y contacto**, realice uno de los siguientes pasos:
  - Haga clic en **Agregar nuevo**, ingrese los detalles del contacto principal, los detalles del contacto secundario, la dirección de envío y, a continuación, haga clic en **Guardar y siguiente**.
  - Haga clic en **Elegir entre existentes**, seleccione la información de contacto y la dirección de envío de la lista existente y haga clic en **Guardar**.
  - NOTA:** Si las direcciones de correo electrónico de contacto y la dirección de correo electrónico registrada en TechDirect son las mismas, el idioma preferido se completa automáticamente según el idioma del perfil de usuario de TechDirect. Si las direcciones de correo electrónico son diferentes, puede seleccionar el idioma que prefiera.

Se guarda la información de contacto y envío. El soporte técnico de Dell utiliza esta información para crear solicitudes de soporte en su nombre y enviar las piezas de reemplazo necesarias, cuando sea necesario.

5. En la sección **Preferencias**, habilite o deshabilite las [preferencias de SupportAssist](#), de ser necesario, y haga clic en **Guardar**.

**NOTA:** La configuración se aplica al equipo en un plazo de 30 minutos de establecida la conexión con Dell.

## Resultados

Después de configurar e implementar SupportAssist correctamente en una PC, se crea el primer sitio y un grupo **Predeterminado** para su cuenta de TechDirect. Puede crear grupos adicionales y organizar sus PC dentro de un sitio.

**NOTA:** Para crear otro sitio, inicie sesión en TechDirect como otro Administrador de Conectar y administrary, a continuación, configure SupportAssist en la PC.

## Siguientes pasos

[Creación de un paquete de implementación de SupportAssist.](#)

# Administrar la implementación para un sitio existente

Si ya implementó SupportAssist en el equipamiento de PC, puede administrar las implementaciones para sus sitios y los sitios creados por otros administradores, si se permite. También puede configurar ajustes, descargar el Administrador de paquetes de implementación o activar SupportAssist mediante un archivo de activación.

## Configurar la implementación existente

### Sobre esta tarea

Puede actualizar los detalles de contacto y envío, y las preferencias de SupportAssist en la configuración en cualquier momento. La configuración actualizada se aplica a las PC en un plazo de 30 minutos de establecer una conexión con Dell.

**NOTA:** No es necesario volver a implementar SupportAssist for Business PC cuando modifique las preferencias de SupportAssist en TechDirect.

### Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC**. Se muestra la página **Administrar equipamiento de PC**.
2. En la tarjeta **Conectar y administrar PC**, haga clic en **ADMINISTRAR**.
3. Haga clic en **Configurar y conectar**.
4. Seleccione **Administrar implementación para un sitio existente**.
5. Seleccione **Configurar la implementación existente**. Se muestra la página **Configurar SupportAssist**.
6. Seleccione la configuración del sitio y del grupo.
7. En la sección **Agregar dirección de envío y contacto**, realice uno de los siguientes pasos:
  - Haga clic en **Agregar nuevo**, ingrese los detalles del contacto principal, los detalles del contacto secundario, la dirección de envío y, a continuación, haga clic en **Guardar y siguiente**.
  - Haga clic en **Elegir entre existentes**, seleccione la información de contacto y la dirección de envío de la lista existente y haga clic en **Guardar**.

**NOTA:** Si las direcciones de correo electrónico de contacto y la dirección de correo electrónico registrada en TechDirect son las mismas, el idioma preferido se completa automáticamente según el idioma del perfil de usuario de TechDirect. Si las direcciones de correo electrónico son diferentes, puede seleccionar el idioma que prefiera.

Se guarda la información de contacto y envío. El soporte técnico de Dell utiliza esta información para crear solicitudes de soporte en su nombre y enviar las piezas de reemplazo necesarias, cuando sea necesario.

8. En la sección **Preferencias**, habilite o deshabilite las [preferencias de SupportAssist](#), de ser necesario, y haga clic en **Guardar**.

**NOTA:** La configuración se aplica al equipo en un plazo de 30 minutos de establecida la conexión con Dell.

# Descargue el administrador de paquetes de implementación



## Requisitos previos

Permitir ventanas emergentes del navegador desde TechDirect.

## Sobre esta tarea

Si ya implementó SupportAssist, pero desea incluir complementos de software, configurar el proxy y modificar los ajustes en las implementaciones existentes, puede descargar el Administrador de paquetes de implementación y volver a implementar SupportAssist. Cuando hay una nueva versión de SupportAssist disponible, también puede actualizar manualmente a la versión más reciente mediante el Administrador de paquetes de implementación.

## Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC**.  
Se muestra la página **Administrar equipamiento de PC**.
2. En la tarjeta **Conectar y administrar PC**, haga clic en **ADMINISTRAR**.
3. Haga clic en **Configurar y conectar**.
4. Seleccione **Administrar implementación para un sitio existente**.
5. Seleccione **Descargar Administrador de paquetes de implementación**.  
Se muestra la página **Descargue el administrador de paquetes de implementación**.
6. Seleccione un sitio.
7. En la sección **Administrador de paquetes de implementación para SupportAssist**, haga clic en **Descargar**.  
El archivo `SupportAssistDeploymentManager.zip` se descarga y se muestra la página **Instrucciones de implementación**.  
 **NOTA:** Si no puede descargar el paquete de implementación personalizado, borre las cookies del buscador y la caché del navegador y, a continuación, vuelva a intentarlo.
-  **NOTA:** Todas las versiones de SupportAssist tienen fechas de vencimiento. Puede ver la fecha de vencimiento de su versión desde [Versión y validez](#) y actualizar a la versión más reciente para garantizar el soporte continuo.
8. Cree el paquete de implementación de SupportAssist mediante el administrador de paquetes de implementación e implemente SupportAssist. Consulte [Creación de un paquete de implementación de SupportAssist](#).

# Descargar archivo de activación

## Requisitos previos

Permitir ventanas emergentes del navegador desde TechDirect.

## Sobre esta tarea

Con el archivo de activación, puede activar SupportAssist en su sitio o en otros sitios mediante la implementación de SupportAssist. También puede crear un paquete de implementación de SupportAssist mediante el archivo de activación en el Administrador de paquetes de implementación. Si el archivo de activación caducó, falta o no es válido, puede descargarlo en cualquier momento.

## Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC**.  
Se muestra la página **Administrar equipamiento de PC**.
2. En la tarjeta **Conectar y administrar PC**, haga clic en **ADMINISTRAR**.
3. Haga clic en **Configurar y conectar**.
4. Seleccione **Administrar implementación para un sitio existente**.
5. Seleccione **Descargar archivo de activación**.  
Se muestra la página **Descargar archivo de activación**.
6. Seleccione un sitio.
7. En la sección **Archivo de activación para SupportAssist**, haga clic en **Descargar**.
8. Utilice el archivo de activación en Administrador de paquetes de implementación para activar SupportAssist. Consulte [Creación de un paquete de implementación de SupportAssist](#) o [Modificación de una implementación de SupportAssist existente](#).

# Administración de preferencias de SupportAssist

SupportAssist le permite realizar tareas manuales y automatizadas en los equipos de destino. Los usuarios del equipo pueden realizar tareas manuales solo si la interfaz de usuario de SupportAssist está activada. Sin embargo, las tareas automatizadas se realizan en los sistemas incluso si la interfaz de usuario de SupportAssist no está activada en preferencias.

Para obtener información sobre el uso de la interfaz de usuario de SupportAssist, consulte la *Guía del usuario de SupportAssist for business PCs*, disponible en la página de documentos de [SupportAssist for Business PC](#).

**NOTA:** Las siguientes opciones se pueden configurar solo si deshabilitó la opción **Usar preferencias predeterminadas**.

## General

Configure las siguientes preferencias para su equipamiento de PC:

- **Actualización automática de SupportAssist:** permite que SupportAssist se actualice automáticamente a una versión posterior.
- **Incluir información de software en la recopilación de datos** permite que Dell recopile información sobre las aplicaciones instaladas, los controladores, las actualizaciones de sistemas operativos de sus equipos.
- **Incluir información de identificación:** permite que Dell recopile información de identificación del sistema.

## Actualizaciones del PC

Para configurar los ajustes de actualización de PC, realice los siguientes pasos:

- Vaya a la sección **Actualizaciones de PC**.
- Seleccione una de las siguientes opciones de actualización:
  1. Actualizar manualmente desde la página Recomendaciones le permite elegir y aplicar actualizaciones a medida que estén disponibles.
  2. Opciones automatizadas para mantener las actualizaciones del equipamiento de PC a la altura de las versiones recomendadas por Dell.
- Si selecciona **Actualizar automáticamente**, SupportAssist instala solo actualizaciones de controladores estables y verificadas con una intervención mínima del usuario.

**NOTA:** La actualización automática se aplica a SupportAssist versión **4.9 o posterior**. Las PC con derechos o garantías válidas son elegibles. En un entorno mixto, solo las PC con versión 4.9 o superior se actualizan automáticamente. Las versiones anteriores requieren actualizaciones manuales.

- Para cambiar la preferencia de actualización del controlador de estable a las versiones más recientes, active la opción **etiquetada como Sí, instalar la versión más reciente de las actualizaciones de controladores**.
- SupportAssist instala actualizaciones en función de las preferencias seleccionadas. De manera predeterminada, se seleccionan todas las opciones de importancia, tipo de actualización y categoría de dispositivo. Puede revisar y deseleccionar las opciones que no necesite.
- Los tipos de actualizaciones incluidos son actualizaciones del BIOS, actualizaciones de firmware, controladores de hardware, software de utilidad, software de aplicación (como Dell Command | Power Manager) y todas las demás actualizaciones pertinentes.
- Las actualizaciones se aplican a una amplia gama de categorías de dispositivos, incluidos audio, chipset, dispositivos de entrada (como mouse y teclado), red y Bluetooth, dispositivos de almacenamiento (como discos duros y unidades de CD/DVD), video y todos los demás componentes.
- En la sección **Preferencias adicionales** :
  - Puede seleccionar la opción **Include smart PC update recommendations**, ya que permite que SupportAssist identifique las actualizaciones correctas para su PC.

**NOTA:** Las recomendaciones de PC inteligentes solo se aplican si decide actualizar la PC mediante las actualizaciones recomendadas de Dell.

- Para restringir las actualizaciones a un rango de tiempo específico, marque **Aplicar actualizaciones de PC solo dentro de un rango de tiempo** (opcional) y configure la hora mediante las listas desplegables **Desde** y **Hasta** (los valores predeterminados son de 00:00 horas a 23:00 horas).

## Programar escaneos y optimizaciones

Configure las siguientes preferencias para programar análisis y tareas de optimización del sistema que ayudan a administrar automáticamente el rendimiento de las PC administradas:

- **Programar las exploraciones y optimizaciones:** permite que SupportAssist realice exploraciones de sus PC de manera automática para detectar actualizaciones, problemas de hardware y las optimizaciones del sistema necesarias.

**NOTA:** Las siguientes opciones solo se pueden configurar cuando usted habilita la opción **Programar las exploraciones y optimizaciones**.

- **Controladores y descargas:** permite que SupportAssist realice las actualizaciones de controladores y descargas.
  - **Frecuencia:** seleccione la frecuencia para que SupportAssist realice las actualizaciones de controladores y descargas.
- **Análisis de hardware:** permite que SupportAssist realice los análisis de hardware.
  - **Frecuencia:** selecciona la frecuencia con la que SupportAssist realiza los análisis de hardware.
- **Ejecutar las optimizaciones de exploración del sistema:** permite que SupportAssist optimice las PC.
  - **Eliminar archivos:** permite que SupportAssist proporcione recomendaciones para optimizar las PC mediante el escaneo e identificación de los archivos que se pueden eliminar.
  - **Ajustar el rendimiento:** permite que SupportAssist proporcione recomendaciones para maximizar la velocidad de procesamiento mediante el escaneo y la identificación de la configuración que se puede ajustar en la PC.
  - **Optimizar red:** permite que SupportAssist proporcione recomendaciones para mantener una red eficiente y confiable mediante el escaneo e identificación de la configuración de red que se puede actualizar en la PC.
  - **Eliminar virus y malware:** permite que SupportAssist proporcione recomendaciones para optimizar las PC mediante el escaneo e identificación de los archivos infectados por virus y malware que se pueden eliminar de las PC.

**NOTA:** La funcionalidad de eliminación de virus y malware está:

- Disponible solo para las PC con un plan de servicio activo ProSupport Plus o ProSupport Flex para clientes.
- No está disponible en ciertas regiones, por ejemplo, China.

- **Frecuencia:** selecciona la frecuencia con la que SupportAssist realiza las optimizaciones del sistema.
- **Optimizaciones automáticas del sistema:** permite que SupportAssist realice optimizaciones automáticas de software.

**NOTA:** Las optimizaciones automáticas solo se aplican a las PC con un plan de servicio activo ProSupport Plus o ProSupport Flex para clientes.

- **Rango de tiempo (opcional):** selecciona el rango de tiempo con el que SupportAssist realiza los análisis.
- **Ejecutar exploraciones en segundo plano:** permite que las exploraciones programadas iniciadas en SupportAssist se ejecuten en segundo plano sin necesidad de interacción del usuario final.

## Interacciones del usuario

Configure las siguientes preferencias para permitir que los usuarios de la PC vean y modifiquen SupportAssist, y ejecuten optimizaciones de software de forma manual:

- **No permitir que los usuarios abran y ejecuten SupportAssist en sus equipos:** deshabilita que los usuarios de la PC vean y utilicen la interfaz de usuario de SupportAssist.
- **Permitir usuarios con derechos de usuario administrador:** permite que los usuarios de PC con derechos de administrador vean y utilicen la interfaz de usuario de SupportAssist.
  - **Actualizaciones de controladores:** permite que los usuarios de PC con derechos de administrador completos o temporales actualicen los controladores. El término controlador se refiere a controladores, firmware, BIOS y actualizaciones de aplicaciones de software de Dell.

**NOTA:** En el caso de las PC que ejecutan SupportAssist 4.5.2 o una versión superior, puede configurar el tipo de actualizaciones de PC que los usuarios finales pueden instalar en sus PC según la importancia, el tipo de actualización y la categoría del dispositivo.

- **Análisis de hardware:** permite que los usuarios de PC con derechos de administrador analicen el hardware de la PC para comprobar y detectar cualquier problema de hardware.

- **Aumentar el rendimiento:** permite a los usuarios de PC con derechos de administrador mejorar el rendimiento del equipamiento de PC mediante la eliminación de archivos y entradas de registro no deseados, el ajuste de las funciones del sistema y la optimización de la configuración de alimentación y la asignación de memoria.
- **Optimizar la red:** permite que los usuarios de PC con derechos de administrador optimicen la conectividad de red ajustando la configuración para tener una red eficiente y confiable.
- **Eliminar virus y malware:** permite a los usuarios de PC con derechos de administrador aislar, eliminar y restaurar archivos dañados por virus y malware para mantener la PC segura.
- **Mostrar notificaciones del sistema:** permite que SupportAssist muestre las notificaciones sobre problemas de hardware y software, actualizaciones de controladores, solicitudes de soporte y otras alertas en relación con el equipo.

**NOTA:** Asegúrese de haber habilitado **Notificaciones** de Windows en la sección **Notificaciones &gt; Ajustes de acción > Sistemas > Notificaciones**.

- **Permite que los usuarios abran y ejecuten SupportAssist en las PC:** permite a los usuarios de las PC ver y utilizar la interfaz de usuario de SupportAssist.
  - **Actualizaciones de controladores:** permite que los usuarios de PC con derechos de administrador completos o temporales actualicen los controladores. El término controlador se refiere a controladores, firmware, BIOS y actualizaciones de aplicaciones de software de Dell.
    - **Permite que los usuarios no administradores ejecuten actualizaciones de software:** permite que los usuarios de PC sin derechos de administrador analicen, revisen y actualicen los controladores.

**NOTA:** En el caso de las PC que ejecutan SupportAssist 4.5.2 o una versión superior, puede configurar el tipo de actualizaciones de PC que los usuarios finales pueden instalar en sus PC según la importancia, el tipo de actualización y la categoría del dispositivo.

- **Análisis de hardware:** permite a los usuarios de la PC realizar análisis de hardware para comprobar y detectar cualquier problema de hardware.
  - **Permite que los usuarios no administradores ejecuten análisis de hardware:** permite que los usuarios de PC sin derechos de administrador realicen análisis de hardware.
- **Aumentar el rendimiento:** permite a los usuarios de PC mejorar el rendimiento del equipamiento mediante la eliminación de archivos y entradas de registro no deseados, el ajuste de las funciones del sistema y la optimización de la configuración de alimentación y la asignación de memoria.
- **Optimice la red:** permite que los usuarios de las PC optimicen la conectividad de red al ajustar la configuración para tener una red fiable y eficiente.
- **Eliminar virus y malware:** permite a los usuarios de la PC aislar, eliminar y restaurar archivos dañados por virus y malware para mantener la PC segura.
- **Mostrar notificaciones del sistema:** permite que SupportAssist muestre las notificaciones sobre problemas de hardware y software, actualizaciones de controladores, solicitudes de soporte y otras alertas en relación con el equipo.

**NOTA:** Asegúrese de haber habilitado **Notificaciones** de Windows en la sección **Notificaciones &gt; Ajustes de acción > Sistemas > Notificaciones**.

## Acciones remotas

Configure las siguientes preferencias para optimizar de forma remota las PC administradas:

- **Ejecutar todas las exploraciones y actualizaciones remotas sin la interacción del usuario final:** permite que los administradores optimicen sus equipos administrados de forma remota, sin intervención del usuario.
  - **Suprimir la notificación al usuario final en caso de que sea necesario reiniciar el sistema después de la instalación:** permite que SupportAssist oculte las notificaciones de reinicio a los usuarios. Si esta opción está activada, los equipos no se reiniciarán automáticamente. Las actualizaciones de los controladores, del firmware y del BIOS solo se aplican cuando el usuario reinicia el equipo manualmente.
- **Aplicar actualizaciones de PC solo dentro de un rango de tiempo (opcional):** permite que SupportAssist actualice las PC de manera remota solo durante el período seleccionado.

# Creación de un paquete de implementación de SupportAssist

## Requisitos previos

Descargue el archivo ejecutable de SupportAssist desde [TechDirect](#).

## Pasos

1. Vaya al directorio donde descargó el archivo de administrador de paquetes de implementación desde TechDirect y extraiga los archivos.
2. Haga doble clic en `SupportAssistDeploymentManager.exe` para iniciar el asistente de **Administrador de paquetes de implementación**.
3. En la página **Welcome**, haga clic en **Next**.  
Se muestra la página **Activación**.  
**NOTA:** Si una conexión de red no está disponible, se muestra un mensaje de error. Para continuar con la creación del paquete de implementación, puede conectarse a una red o ingresar los detalles del proxy.
4. De manera predeterminada, el archivo de activación se valida para un sitio. Para activar otro sitio, realice los pasos siguientes:
  - a. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Configurar y conectar > Descarga**.
  - b. Seleccione el sitio y descargue el archivo de activación.
  - c. Importe el archivo de activación en Deployment Package Manager y haga clic en **Validar archivo de activación**.  
Se muestra la página del **Modo de implementación**.
5. Elija una de las siguientes opciones:
  - Cree una nueva implementación o migre de SupportAssist para PC domésticas a PC empresariales.  
**NOTA:** Utilice esta opción si es un cliente nuevo que instala SupportAssist para PC empresariales por primera vez o si sus PC actualmente ejecutan SupportAssist para PC del hogar.
  - Actualice una implementación existente a la versión más reciente.  
**NOTA:** Utilice esta opción si usted es un cliente existente que actualiza desde una versión anterior de SupportAssist para PC empresariales, instala SupportAssist en PC nuevas o migra PC desde SupportAssist para PC del hogar.
  - Modifica los ajustes de una implementación existente.  
**NOTA:** Utilice esta opción solo si es un cliente existente y desea cambiar los ajustes de su implementación actual.
- a. Si elige **Crear una nueva implementación o migrar de SupportAssist para PC domésticas a SupportAssist para PC empresariales**, realice los siguientes pasos para crear un paquete de instalador de Windows MSI:
  - Seleccione el tipo de sistema **como x64 o Arm64**. Puede elegir uno o ambos según los sistemas en su entorno.
  - Ingrese una clave de implementación para generar un paquete de implementación cifrado.  
**NOTA:** La clave de implementación es similar a una contraseña que debe crear para cifrar el paquete de implementación. Debe usar la misma clave de implementación durante la implementación de SupportAssist en sus equipos. La misma clave de implementación también se puede utilizar para crear varios paquetes de implementación.
  - **NOTA:** Asegúrese de ingresar una clave que tenga entre cuatro y diez caracteres que contengan letras, números y uno de estos caracteres especiales # & \$.
  - Para organizar la PC en grupos específicos en TechDirect, seleccione **Organizar la PC en un grupo** e ingrese el nombre del grupo.  
**NOTA:** La configuración del grupo se aplica a las PC en un plazo de 60 minutos después de que se conectan a Dell.
- b. Si elige **Actualizar una implementación existente a la versión más reciente**, realice los siguientes pasos:
  - Seleccione el tipo de sistema **como x64 o Arm64**. Puede elegir uno o ambos según los sistemas en su entorno.

- Ingrese una clave de implementación para generar un paquete de implementación cifrado.

**i** **NOTA:** La clave de implementación es similar a una contraseña que debe crear para cifrar el paquete de implementación. Debe usar la misma clave de implementación durante la implementación de SupportAssist en sus equipos. La misma clave de implementación también se puede utilizar para crear varios paquetes de implementación.

**i** **NOTA:** Asegúrese de ingresar una clave que tenga entre cuatro y diez caracteres que contengan letras, números y uno de estos caracteres especiales # & \$.

- c. Si elige **Modificar la configuración de una implementación existente**, realice los siguientes pasos:

- Ingrese una clave de implementación para generar un paquete de implementación cifrado.

**i** **NOTA:** La clave de implementación es similar a una contraseña que debe crear para cifrar el paquete de implementación. Debe usar la misma clave de implementación durante la implementación de SupportAssist en sus equipos. La misma clave de implementación también se puede utilizar para crear varios paquetes de implementación.

**i** **NOTA:** Asegúrese de ingresar una clave que tenga entre cuatro y diez caracteres que contengan letras, números y uno de estos caracteres especiales # & \$.

6. Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Complementos de software**.

7. Seleccione sus preferencias para los siguientes complementos de software y haga clic en **Siguiente**:

- El **Administrador central de recursos** le permite almacenar contraseñas de administrador del BIOS para su equipamiento de PC. SupportAssist utiliza las contraseñas almacenadas para instalar actualizaciones del BIOS en PC configuradas con contraseña del BIOS. Si optó por descargar el Administrador central de recursos, realice los siguientes pasos:

- a. Ingrese el valor numérico de raíz.

El valor de raíz se utiliza para cifrar las contraseñas del BIOS. Puede utilizar el mismo valor de raíz para reinstalar el Administrador central de recursos sin volver a implementar SupportAssist.

- b. Ingrese la dirección IP, el nombre de host o el nombre de dominio completamente calificado (FQDN) del sistema en el que está instalado el Administrador central de recursos.

**i** **NOTA:** Todas las versiones de recursos de Administrador central tienen fechas de vencimiento. Puede ver la fecha de vencimiento de su versión desde [Versión y validez](#) y actualizar a la versión más reciente para garantizar el soporte continuo.

- **Dell Trusted Device:** es un agente de seguridad que proporciona la información de seguridad para las PC conectadas y le permite verificar la integridad de los componentes en las PC. Para obtener más información, consulte la *Guía del administrador de SupportAssist for business PC* disponible en la página de [documentación de SupportAssist for business PC](#) o consulte los manuales de Trusted Device disponibles en la página de [documentación de Dell Trusted Device](#).

Se muestra la página **Proxy**.

8. Si el servidor en el que está instalado el Administrador central de recursos se conecta a Internet a través de un servidor proxy, realice lo siguiente:

- a. Seleccione **Conectarse a Internet a través de un proxy** e ingrese la dirección y el número de puerto.

- b. Si el servidor proxy requiere autenticación, seleccione la casilla **Este proxy requiere autenticación** e ingrese el nombre de usuario y la contraseña.

**i** **NOTA:** Para la autenticación del servidor proxy, se recomienda utilizar el nombre de usuario y la contraseña de una cuenta de servicio sin fecha de vencimiento.

- c. Seleccione **Permitir que otras aplicaciones de Dell usen estos detalles de proxy**.

Una vez seleccionado, SupportAssist comparte los detalles del proxy con otras aplicaciones de Dell que se ejecutan en la misma PC.

- d. En la sección **Validación de la certificación del servidor**, seleccione una de las siguientes opciones:

Luego de la implementación, SupportAssist valida certificados de servidores remotos y verifica la cadena y el estado de revocación de los certificados. Si las evaluaciones de la validación de la cadena de certificados fallan, SupportAssist no se comunicará con Dell y no será operativo.

- **Realizar comprobación:** SupportAssist realiza la comprobación de revocación de certificados y está en funcionamiento solo cuando la comprobación se haya aprobado. Si la evaluación falla, SupportAssist no está operativo.

- **Omitir verificación y continuar:** SupportAssist realiza la comprobación de revocación de certificados y sigue funcionando incluso si falla la comprobación de revocación.

- e. Haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Salida**.
9. Realice los siguientes pasos:
  - a. Seleccione uno de los formatos de archivo preferidos para la implementación: **Windows Installer Setup Transform (MST)** o **Administrative Template Files (ADMX/ADML)**.
  - b. Haga clic en **Buscar** y seleccione la carpeta en la que desea extraer el paquete de implementación.
  - c. Haga clic en **Generar salida**.

## Resultados



El paquete de implementación de SupportAssist se genera y se descarga en la carpeta seleccionada. Puede revisar `SupportAssistDeploymentInstructions.txt` para continuar con la implementación de SupportAssist.

## Siguientes pasos

1. Verifique el [Requisitos para implementar SupportAssist](#).
2. [Implemente SupportAssist en su equipamiento de PC](#).
3. Opcional: [Instale el Administrador central de recursos](#).

# Modificación de una implementación de SupportAssist existente

## Pasos

1. Vaya al directorio donde descargó el archivo de administrador de paquetes de implementación desde TechDirect y extraiga los archivos.
2. Haga doble clic en `SupportAssistDeploymentManager.exe` para iniciar el asistente de **Administrador de paquetes de implementación**.
3. En la página **Welcome**, haga clic en **Next**.  
Se muestra la página **Activación**.  
 **NOTA:** Si una conexión de red no está disponible, se muestra un mensaje de error. Para continuar con la creación del paquete de implementación, puede conectarse a una red o ingresar los detalles del proxy.
4. De manera predeterminada, el archivo de activación se valida para un sitio. Para activar otro sitio, realice los pasos siguientes:
  - a. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Configurar y conectar > Descarga**.
  - b. Seleccione el sitio y descargue el archivo de activación.
  - c. Importe el archivo de activación en Deployment Package Manager y haga clic en **Validar archivo de activación**.  
Se muestra la página del **Modo de implementación**.
5. Para modificar la configuración existente, instale opcionalmente cualquier complemento de software y configure el proxy, seleccione **Modificar una implementación de SupportAssist existente** y realice los siguientes pasos:
  - a. Para generar un paquete de implementación cifrado, introduzca una clave para el cifrado.  
La clave de implementación es similar a una contraseña que debe crear para cifrar el paquete de implementación. Debe usar la misma clave de implementación durante la implementación de SupportAssist en sus equipos. La misma clave de implementación también se puede utilizar para crear varios paquetes de implementación.  
 **NOTA:** Asegúrese de ingresar una clave que tenga entre cuatro y diez caracteres que contengan letras, números y uno de estos caracteres especiales # & \$.
  - b. Haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Complementos de software**.
6. Seleccione sus preferencias para los siguientes complementos de software y haga clic en **Siguiente**:
  - El **Administrador central de recursos** le permite almacenar contraseñas de administrador del BIOS para su equipamiento de PC. SupportAssist utiliza las contraseñas almacenadas para instalar actualizaciones del BIOS en PC configuradas con contraseña del BIOS. Si optó por descargar el Administrador central de recursos, realice los siguientes pasos:
    - a. Ingrese el valor numérico de raíz.

El valor de raíz se utiliza para cifrar las contraseñas del BIOS. Puede utilizar el mismo valor de raíz para reinstalar el Administrador central de recursos sin volver a implementar SupportAssist.

- b. Ingrese la dirección IP, el nombre de host o el nombre de dominio completamente calificado (FQDN) del sistema en el que está instalado el Administrador central de recursos.

**i** **NOTA:** Todas las versiones de recursos de Administrador central tienen fechas de vencimiento. Puede ver la fecha de vencimiento de su versión desde [Versión y validez](#) y actualizar a la versión más reciente para garantizar el soporte continuo.

- **Dell Trusted Device:** es un agente de seguridad que proporciona la información de seguridad para las PC conectadas y le permite verificar la integridad de los componentes en las PC. Para obtener más información, consulte la *Guía del administrador de SupportAssist for business PC* disponible en la página de [documentación de SupportAssist for business PC](#) o consulte los manuales de Trusted Device disponibles en la página de [documentación de Dell Trusted Device](#).

Se muestra la página **Proxy**.

7. Si el servidor en el que está instalado el Administrador central de recursos se conecta a Internet a través de un servidor proxy, realice lo siguiente:

- a. Seleccione **Conectarse a Internet a través de un proxy** e ingrese la dirección y el número de puerto.
- b. Si el servidor proxy requiere autenticación, seleccione la casilla **Este proxy requiere autenticación** e ingrese el nombre de usuario y la contraseña.

**i** **NOTA:** Para la autenticación del servidor proxy, se recomienda utilizar el nombre de usuario y la contraseña de una cuenta de servicio sin fecha de vencimiento.

- c. Seleccione **Permitir que otras aplicaciones de Dell usen estos detalles de proxy**.

Una vez seleccionado, SupportAssist comparte los detalles del proxy con otras aplicaciones de Dell que se ejecutan en la misma PC.

- d. En la sección **Validación de la certificación del servidor**, seleccione una de las siguientes opciones:

Luego de la implementación, SupportAssist valida certificados de servidores remotos y verifica la cadena y el estado de revocación de los certificados. Si las evaluaciones de la validación de la cadena de certificados fallan, SupportAssist no se comunicará con Dell y no será operativo.

- **Realizar comprobación:** SupportAssist realiza la comprobación de revocación de certificados y está en funcionamiento solo cuando la comprobación se haya aprobado. Si la evaluación falla, SupportAssist no está operativo.
- **Omitir verificación y continuar:** SupportAssist realiza la comprobación de revocación de certificados y sigue funcionando incluso si falla la comprobación de revocación.

- e. Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Salida**.

8. Realice los siguientes pasos:

- a. Seleccione uno de los formatos de archivo preferidos para la implementación: **Windows Installer Setup Transform (MST)** o **Administrative Template Files (ADMX/ADML)**.
- b. Haga clic en **Buscar** y seleccione la carpeta en la que desea extraer el paquete de implementación.
- c. Haga clic en **Generar salida**.

## Resultados

El paquete de implementación de SupportAssist se genera y se descarga en la carpeta seleccionada. Puede revisar `SupportAssistDeploymentInstructions.txt` para continuar con la implementación de SupportAssist.

## Siguientes pasos

1. [Implemente SupportAssist en su equipamiento de PC.](#)
2. Opcional: [Instale el Administrador central de recursos.](#)

# Implemente SupportAssist en su equipamiento de PC

## Requisitos previos

- [Creación de un paquete de implementación de SupportAssist.](#)
- Las computadoras deben cumplir con [Requisitos para implementar SupportAssist](#).
- Si las PC se conectan a Internet a través de un servidor proxy, asegúrese de verificar si el proxy está configurado en el modo de contexto del sistema y si la comprobación de revocación de certificados del servidor Dell se realizó correctamente. Para obtener más

información sobre cómo realizar las verificaciones, consulte las *Preguntas frecuentes sobre SupportAssist for business PCs con SO Windows* disponibles en la página de [documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

- Asegúrese de que la última versión de .NET Desktop Runtime 8.0.x esté instalado en las PC.
- Tenga en cuenta la validez de la versión de SupportAssist. Consulte [Versión y validez](#).
- Para instalar Dell Trusted Device, realice los siguientes pasos:
  - Asegúrese de que los puertos necesarios estén abiertos. Para obtener más información, consulte la sección de *Puertos* en los manuales de Trusted Device que están disponibles en la página de la documentación de [Dell Trusted Device](#).

### Sobre esta tarea

Puede completar la implementación de SupportAssist en la PC utilizando uno de los métodos siguientes:

- Implemente SupportAssist y complete la configuración y la activación mediante cualquier herramienta de implementación de su elección, como Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), Microsoft Intune o VMware Workspace One.
- Instale SupportAssist sin configuraciones como parte de la imagen corporativa de Windows mediante una herramienta de implementación de su elección, como Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), Microsoft Intune o VMware Workspace One. Puede configurar y activar SupportAssist más adelante de manera independiente mediante el archivo de activación o la política de grupo de Active Directory.

### Pasos

1. Para implementar .Net Desktop Runtime, ejecute el comando "`<path_of_the_DotNetDesktopRuntime.exe_file>\windowsdesktop-runtime-8.0.x-win-x64/Arm64.exe`" `/install /quiet /norestart`". El instalador devuelve un código de salida de 0 para que se realice correctamente y un código de salida de 3010 para indicar que se requiere un reinicio. Los valores distintos de cero y 3010 indican un error.
2. Implemente SupportAssist en las PC mediante uno de los siguientes comandos según los formatos de archivo:

**Tabla 2. Comandos para implementar SupportAssist**

Formato de archivo de implementación y formato de paquete	Comando	Nota de implementación
<b>Windows Installer de 64 bits (.MSI) y Windows Installer Setup Transform (MST)</b>	<p>Si va a crear una nueva implementación de SupportAssist:msiexec /i "[SupportAssist msi file path] \SupportAssistInstaller-x64.msi" ADDLOCAL="BASE,CORE,FULL,HWDIAGS,INSIGHTS,RAAS" TRANSFORMS="[mst file path] \SupportAssistConfiguration.mst" DEPLOYMENTKEY="[Deployment_Key]" SOURCE=TechDirect /norestart /qn /l+ "[msi log path]\SupportAssistMsi.log"</p> <p>Si está activando SupportAssist preinstalado o modificando una implementación existente de SupportAssist:msiexec /i "[SupportAssist config msi file path] \SupportAssistConfigurator-x64.msi" TRANSFORMS="[mst file path] \SupportAssistConfiguration.mst" DEPLOYMENTKEY="[Deployment_Key]" /norestart /qn /l+ "[msi log path] \SupportAssistConfigMsi.log"</p> <p>Si va a actualizar SupportAssist a la versión más reciente:</p>	<p>Para implementar SupportAssist, debe utilizar el archivo de <b>Windows Installer Setup Transform (MST)</b> que creó para la versión de SupportAssist que está implementando en el equipamiento de PC. No utilice los archivos MST creados para otras versiones de SupportAssist. Además, no cambie ningún valor en los argumentos de la línea de comandos ADDLOCAL y SOURCE, y todas las opciones proporcionadas se deben proporcionar completamente sin alteraciones.</p>

**Tabla 2. Comandos para implementar SupportAssist (continuación)**

Formato de archivo de implementación y formato de paquete	Comando	Nota de implementación
<b>Windows Installer de 64 bits (.MSI) y Administrative Template Files (ADMX/ADML)</b>	<pre>msiexec /i "[path_of_the_SupportAssist.msi_file] \SupportAssistInstaller-x64.msi" /norestart /qn /1+ "[path_to_save_the_msi_log_file] \SupportAssistMsi.log"</pre> <p><b>NOTA:</b> Debe <a href="#">Activar SupportAssist mediante archivos de plantilla administrativa de Active Directory (.adm/.adml)</a> para completar la implementación de SupportAssist .</p>	Para implementar SupportAssist, debe utilizar el archivo de <b>Administrative Template Files (ADMX/ADML)</b> que creó para la versión de SupportAssist que está implementando en el equipamiento de PC. No utilice los archivos ADMX/ADML creados para otras versiones de SupportAssist .
<b>Windows executables 64 bits (.EXE) y Administrative Template Files (ADMX/ADML)</b>	<pre>"[path_of_the_SupportAssist.exe_file] \SupportAssistInstaller-x64.exe"</pre> <p><b>NOTA:</b> Debe <a href="#">Activar SupportAssist mediante archivos de plantilla administrativa de Active Directory (.adm/.adml)</a> para completar la implementación de SupportAssist .</p>	Para implementar SupportAssist, debe utilizar el archivo de <b>Administrative Template Files (ADMX/ADML)</b> que creó para la versión de SupportAssist que está implementando en el equipamiento de PC. No utilice los archivos ADMX/ADML creados para otras versiones de SupportAssist .

**NOTA:** Debe asegurarse de proporcionar la misma clave de implementación que ingresó durante la creación del paquete de implementación.

- Si incluyó el complemento de software Dell Trusted Device durante la creación del paquete de implementación de SupportAssist, ejecute el comando `msiexec /i "[path_of_DellTrustedDevice.msi_file] \DellTrustedDevice-<version>.msi" /qn /norestart /1+ "[path_to_save_the_msi_log_file] \DtdMsi.log` para implementar el agente de seguridad.

**Resultados**

SupportAssist se implementó en las computadoras y puede iniciar la administración y la optimización de las computadoras en TechDirect.

**NOTA:** El tiempo de instalación varía según el ancho de banda de red y el rendimiento de la PC.

Es posible que aparezcan los siguientes códigos de retorno después de actualizar SupportAssist a la versión más reciente

**Tabla 3. Códigos de estado**

Código de estado	Descripción	Acción
0	La instalación o actualización de SupportAssist se completa correctamente.	No action required.
1	El mismo servicio de SupportAssist o una versión más reciente ya está instalado en el sistema.	No action required.
2	Se produce una excepción o un error no controlado durante la instalación o actualización de SupportAssist.	Reintente la instalación. Si el problema persiste, póngase en contacto con el equipo de Dell SupportAssist.
3	Se requiere un reinicio después de desinstalar la versión anterior de SupportAssist.	Indique al usuario final que reinicie el sistema. El programador de tareas reanuda la instalación automáticamente después del reinicio.

**Tabla 3. Códigos de estado (continuación)**

<b>Código de estado</b>	<b>Descripción</b>	<b>Acción</b>
4	La instalación de SupportAssist falla.	Reintente la instalación. Si no se realiza con éxito, comuníquese con el equipo de Dell SupportAssist.
5	Ya se está ejecutando otra instancia del ejecutable de implementación.	No action required. Espere a que se complete el proceso existente.
6	Se produce un error al crear el programador de tareas. El programador de tareas es necesario para volver a intentar la instalación en caso de falla.	Reintente la instalación. Si continúa fallando, comuníquese con el equipo de Dell SupportAssist.
7	El respaldo de la base de datos de SupportAssist o de las carpetas esenciales falla durante la actualización. El proceso de actualización se anuló.	Reintente la instalación. Si el problema persiste, póngase en contacto con el equipo de Dell SupportAssist.
8	Falta el archivo de instalación de MSI o no es válido.	Cree un nuevo paquete de implementación y vuelva a implementarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con el equipo de Dell SupportAssist.
9	Se produce un error en la instalación de .NET Framework.	Cree un nuevo paquete de implementación y vuelva a implementarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con el equipo de Dell SupportAssist.
10	La validación del certificado falla para los recursos extraídos.	Cree un nuevo paquete de implementación y vuelva a implementarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con el equipo de Dell SupportAssist.
11	Es necesario reiniciar el sistema después de la instalación de .NET.	Indique al usuario final que reinicie el sistema. El programador de tareas reanuda la instalación automáticamente después del reinicio.
12	Falta el archivo .NET necesario en el paquete de implementación.	Cree un nuevo paquete de implementación y vuelva a implementarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con el equipo de Dell SupportAssist.
13	La extracción de recursos integrados falla o faltan los recursos.	Cree un nuevo paquete de implementación y vuelva a implementarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con el equipo de Dell SupportAssist.
14	Falta el archivo Config.MSI de SupportAssist o está dañado.	Cree un nuevo paquete de implementación y vuelva a implementarlo. Si el problema persiste, póngase en contacto con el equipo de Dell SupportAssist.
15	La plataforma no es compatible. Es posible que el fabricante o el OEM no sean Dell o Alienware.	Asegúrese de que la implementación se dirija únicamente a plataformas soportadas (sistemas Dell o Alienware).

Después de implementar SupportAssist correctamente y registrar sus PC con TechDirect, puede modificar la configuración de SupportAssist en TechDirect. La configuración se aplica automáticamente a las PC cuando se conectan a Dell. Sin embargo, para modificar una implementación de SupportAssist existente, como la configuración de proxy, debe actualizar e implementar SupportAssist manualmente de nuevo. Consulte [Modificación de una implementación de SupportAssist existente](#).

**NOTA:** SupportAssist no es compatible con las PC habilitadas con el estándar federal de procesamiento de información (FIPS).

Para obtener información sobre la administración de las PC, consulte la *Guía del administrador de SupportAssist para PC empresariales* disponible en la página de documentación de [SupportAssist para PC empresariales](#).

# Ejecutar la prueba de autodiagnóstico de SupportAssist

## Requisitos previos

- El equipo debe tener conexión a Internet.
- Debe tener privilegios de administrador en la PC.
- Asegúrese de que SupportAssist esté implementado en las PC. Consulte [Implemente SupportAssist en su equipamiento de PC](#).

## Sobre esta tarea

Para que SupportAssist funcione normalmente y según lo esperado, SupportAssist debe estar conectado a Dell. Ejecute la prueba de autodiagnóstico en cualquiera de los equipos después de la implementación para determinar si SupportAssist se conectó correctamente a Dell y está funcionando según lo esperado. También puede ejecutar la prueba de autodiagnóstico para verificar si SupportAssist puede acceder al sistema en el que está instalado el Administrador central de recursos.

## Pasos

1. Acceda al sistema en el que desea realizar la prueba de autodiagnóstico.
2. Haga clic en **Inicio** para abrir el menú **Programas**.
3. Haga clic con el botón derecho en **Command Prompt** y, a continuación, pulse **Ejecutar como administrador**. Aparece la ventana del **Símbolo del sistema**.
4. Cambie el directorio a `\Program Files\DELL\SupportAssistAgent\bin`.
5. Escriba `SelfDiagnosis.exe` y pulse Intro.

Según el resultado de la prueba, se muestra uno de los siguientes mensajes:

- **Disponible** o **Accesible**: SupportAssist se conectó correctamente a Dell y está funcionando según lo esperado.
- **No disponible**: SupportAssist no está conectado a Dell o no funciona según lo esperado. Realice uno de los siguientes pasos:
  - Reinicie el equipo y vuelva a intentar realizar la prueba de autodiagnóstico.
  - Verifique las configuraciones de proxy, de firewall y de red en su entorno e intente realizar la prueba de autodiagnóstico nuevamente.

Después de realizar las pruebas de autodiagnóstico, comuníquese con el soporte técnico para obtener ayuda en los siguientes casos:

- SupportAssist no está conectado a Dell o no funciona según lo esperado.
- SupportAssist no puede acceder al sistema en el que está instalado el Administrador central de recursos.

# Instale el Administrador central de recursos

## Requisitos previos


- Asegúrese de que esté instalada una versión válida de SupportAssist for Business PC en su flota de PC. Consulte [Versión y validez](#).
- [Creación de un paquete de implementación de SupportAssist](#).
- Asegúrese de que Microsoft.NET Desktop Runtime versión 8.0.xesté instalado en el sistema en el que está instalado el Administrador central de recursos.
- Asegúrese de que la seguridad de capa de transporte (TLS) versión 1.2 debe estar habilitada en el sistema en el que está instalado el Administrador central de recursos.
- Asegúrese de que el puerto 5690 esté abierto en el sistema en el que está instalado el Administrador central de recursos.
- Asegúrese de que y los destinos estén abiertos para registrar el Administrador central de recursos con TechDirect.
- Para recuperar las contraseñas de administrador del BIOS, el equipamiento de PC debe poder comunicarse con el sistema en el que está instalado el Administrador central de recursos.
- Un sistema de alta disponibilidad que ejecuta el sistema operativo Windows para las actualizaciones correctas del BIOS. El sistema puede ser un servidor, una máquina virtual, un escritorio, etc.
- Verifique la validez de la versión del Administrador central de recursos. Consulte [Versión y validez](#).

## Sobre esta tarea

Si incluyó el Administrador central de recursos durante la creación del paquete de implementación de SupportAssist, puede instalar el Administrador central de recursos en un sistema que ejecute el sistema operativo Windows. El Administrador central de recursos almacena las contraseñas de administrador del BIOS que SupportAssist for Business PC puede utilizar para instalar actualizaciones del BIOS en el equipamiento de PC.


Después de instalar el Administrador central de recursos, puede usar una contraseña predeterminada para las actualizaciones del BIOS o importar las contraseñas mediante una hoja de cálculo.

Puede instalar varias instancias del Administrador central de recursos en el equipamiento de PC, según sea necesario. Sin embargo, solo se puede acceder externamente a una instancia del Administrador central de recursos sin una red corporativa o una conexión VPN. Para las PC que están fuera de la red corporativa, que no están conectadas a través de una VPN o que cambian entre redes corporativas y externas, asegúrese de permitir que las PC accedan y recuperen la información de contraseña del BIOS a través de redes externas. Para habilitar el acceso a la red externa, instale y abra el Administrador central de recursos, vaya a **Configuración de > inicio** y habilite **Permitir acceso** en la sección **Acceso a la red externa**.

 **NOTA:** El Administrador central de recursos no es compatible con la arquitectura ARM64.

### Pasos

1. Busque **Command Prompt** y haga clic en **Ejecutar como administrador**.
2. Escriba `msiexec /i "[CentralResourceManager msi file path] \SupportAssistCentralResourceManager.msi" TRANSFORMS="[mst file path] \SupportAssistConfiguration.mst" DEPLOYMENTKEY="[deploymentKey]" /norestart /qn /!+ "[msi log path] \CrMsi.log"` y pulse **Intro**.

 **NOTA:** Debe asegurarse de que el valor de raíz coincida con el que se utiliza tanto en SupportAssist como en Central Resource Manager.

### Resultados

El Administrador central de recursos está instalado en el sistema.

Para verificar si el equipamiento de PC se comunica con el sistema en el que está instalado el Administrador central de recursos, [Ejecutar la prueba de autodiagnóstico de SupportAssist](#).

### Siguientes pasos

Abra el Administrador central de recursos como administrador y utilice las siguientes opciones para almacenar las contraseñas de administrador del BIOS para el equipamiento de PC:

- **Almacenar contraseña predeterminada:** si tiene una contraseña de administrador del BIOS común para la mayoría o todas las computadoras.
- **Almacene contraseñas mediante hoja de cálculo:** si tiene diferentes contraseñas de administrador del BIOS para cada PC.

Para almacenar contraseñas mediante la hoja de cálculo, realice los siguientes pasos:

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > PC > Inventario**.
2. En la lista **Exportar**, seleccione **Lista de Administrador de recursos centrales**.
3. En la hoja de cálculo descargada, ingrese las contraseñas de administrador del BIOS para cada PC.
4. Importe la hoja de cálculo en el Administrador central de recursos.

### **NOTA:**

- Solo puede ingresar las contraseñas de administrador del BIOS en la hoja de cálculo. Las actualizaciones a otros campos de la hoja de cálculo no son compatibles.
- El Administrador central de recursos solo almacena la lista de PC y las contraseñas de administrador del BIOS asociadas que se importaron por última vez. No se conserva ninguna información almacenada anteriormente.
- Cuando actualiza las contraseñas de administrador del BIOS para el equipamiento de PC, también debe actualizar las contraseñas en el Administrador central de recursos.

## Configurar e implementar SupportAssist en PC nuevas

Para implementar SupportAssist en las PC más recientes o en las PC que no ejecutan SupportAssist, utilice uno de los siguientes métodos:

- Utilice un paquete de SupportAssist generado anteriormente creado por otros administradores mediante el Administrador de paquetes de implementación e implemente SupportAssist en las PC. Estas PC se agregan al sitio existente según las configuraciones del paquete de SupportAssist .

- Cree un nuevo sitio y, a continuación, configure e implemente SupportAssist mediante el paquete de SupportAssist recién descargado. Estas PC se agregan al sitio recién creado. Para crear un nuevo sitio, inicie sesión en TechDirect como otro Administrador de Conectar y administrar que nunca haya descargado SupportAssist y, a continuación, configure y descargue SupportAssist.

## Actualización de SupportAssist for Business PC y complementos de software

### SupportAssist for Business PC

Actualizar SupportAssist garantiza que las funciones más recientes de SupportAssist estén disponibles en la PC. Si optó por actualizar SupportAssist for Business PC automáticamente, SupportAssist se actualiza automáticamente a la versión más reciente disponible.

Para actualizar SupportAssist for Business PC manualmente, descargue el archivo ejecutable del Administrador de paquete de implementación desde TechDirect y utilice cualquier herramienta de implementación para implementar SupportAssist.

Después de descargar el archivo ejecutable del Administrador de paquete de implementación, ejecute el archivo ejecutable para crear el paquete de implementación para la versión más reciente de SupportAssist que se puede implementar en el equipamiento de PC. Consulte [Creación de un paquete de implementación de SupportAssist](#) y [Implemente SupportAssist en su equipamiento de PC](#).

- NOTA:** El tiempo de actualización varía según el ancho de banda de red y el rendimiento de la PC.
- NOTA:** Si SupportAssist venció en la PC, debe actualizar manualmente a la versión más reciente. Las actualizaciones automáticas no son compatibles con las versiones vencidas. Consulte [Versión y validez](#).
- NOTA:** Las actualizaciones de SupportAssist no están disponibles para PC que ejecuten los siguientes sistemas operativos: Windows 10 versión 1803 y anteriores, Windows 8.1, Windows 8 y Windows 7. Para permitir todos los beneficios de SupportAssist, se recomienda instalar SupportAssist en las PC que ejecutan el sistema operativo Windows 11 o Windows 10 versión 1809 o posteriores.

### Administrador central de recursos

La actualización del Administrador central de recursos garantiza que las funciones más recientes estén disponibles para usted. Si ejecuta el Administrador central de recursos versión 3.5 o posterior, se actualiza automáticamente a las próximas versiones de manera predeterminada.

Para actualizar manualmente el Administrador central de recursos cuando la versión más reciente esté disponible, abra la aplicación **Administrador central de recursos** en el sistema y actualícela a la versión siguiente desde la página de **Configuración** o la página de **Inicio**. Como alternativa, también puede seleccionar el complemento de software del **Administrador central de recursos** en el Administrador de paquete de implementación, descargar el paquete de implementación e instalar manualmente el **Administrador central de recursos**.

### Dell Trusted Device

El agente de seguridad Dell Trusted Device no se actualiza automáticamente. Debe descargar y actualizar manualmente la versión más reciente cuando esté disponible. Para descargar la versión más reciente, seleccione el complemento de software **Dell Trusted Device** en el administrador del paquete de implementación, descargue el paquete de implementación e impleméntela manualmente.

# Implemente SupportAssist mediante el Portal de administración de Dell y a través de Microsoft Intune

## Requisitos previos

- Asegúrese de que .NET Desktop Runtime esté preinstalado en todos los dispositivos de destino.
- Las PC deben cumplir con los requisitos de [Requisitos para implementar SupportAssist](#).

## Pasos

1. Inicie sesión en el [Portal de administración de Dell](#) con sus credenciales de ID de Microsoft Entra, que deben ser las mismas que las credenciales del portal de MS Intune.
2. En la sección **Aplicaciones** del Portal de administración de Dell, seleccione **Dell SupportAssist**.
3. **Seleccione Dell SupportAssist para PC empresariales** y publíquelo en su instancia de **Microsoft Intune**.
4. Después de la publicación, confirme que SupportAssist esté disponible en la sección **de aplicaciones de Windows** dentro del entorno de Intune para su implementación.
5. Implemente SupportAssist en el equipamiento de PC requerido mediante los grupos de seguridad de Intune.
6. Inicie sesión en TechDirect, descargue Deployment Package Manager y genere el archivo ADMX/ADML de configuración para el inquilino de TechDirect.
7. Cargue el archivo ADMX/ADML en la instancia de Intune para la aplicación SupportAssist a fin de asegurarse de que las PC que ejecutan SupportAssist puedan conectarse a TechDirect.

# Configurar y conectar SupportAssist instalado a través de otras fuentes de Dell

Además de en TechDirect, SupportAssist for Business PC también está disponible a través de las siguientes fuentes:

- Ready Image: una imagen simple y limpia sin software agregado. Puede incluir SupportAssist for Business PC durante la compra de la solución Ready Image.
- Página de SupportAssist for Business PC: descargue manualmente la versión más reciente de SupportAssist for Business PC desde la página [Conectarse a SupportAssist for Business PC en la página TechDirect](#).
- Catálogo de aplicaciones empresariales de Intune: implemente SupportAssist para PC empresariales en su flota de PC directamente desde el catálogo de aplicaciones empresariales de Intune.

Si incluyó la versión 3.6 de SupportAssist for Business PC en Ready Image u obtuvo manualmente la versión más reciente de SupportAssist desde la página [Conectarse a SupportAssist para PC empresariales en TechDirect](#), debe configurar SupportAssist para comenzar a administrar la PC en TechDirect.

1. Cree el paquete de implementación para aplicar la configuración en las versiones preinstaladas de SupportAssist y conecte SupportAssist a TechDirect:
  - a. Descargue el administrador de paquetes de implementación.
  - b. En el asistente del administrador de paquetes de implementación, para el modo de implementación, seleccione **Modificar los ajustes** en una opción de implementación de SupportAssist existente y genere un nuevo paquete de implementación de SupportAssist para implementarlo en el equipamiento de PC.
2. En TechDirect, Conectar y administrar, en Configurar y conectar, configure las preferencias de SupportAssist:
  - a. Ingrese la información de contacto y los detalles de envío.
  - b. Configure las preferencias de SupportAssist.

## Temas:

- [Descargar el administrador de paquetes de implementación de SupportAssist](#)
- [Genere el paquete de implementación de SupportAssist](#)

## Descargar el administrador de paquetes de implementación de SupportAssist

### Requisitos previos

- Debe tener una cuenta de TechDirect.
- Debe haber habilitado las ventanas emergentes del navegador desde TechDirect.
- Debe iniciar sesión en TechDirect como Administrador de Conectar y administrar.

### Sobre esta tarea

Si está implementando SupportAssist por primera vez, primero debe descargar el administrador de paquetes de implementación desde TechDirect y crear un paquete de implementación personalizado que pueda implementar en sus PC administradas.

Después de descargar el paquete de implementación personalizado, puede agregar información de contacto y envío, y configurar las preferencias de SupportAssist.

### Pasos

1. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC**. Se muestra la página **Administrar equipamiento de PC**.
2. En la tarjeta **Conectar y administrar PC**, haga clic en **ADMINISTRAR**. Se muestra la página **Configurar y conectar con SupportAssist**.
3. En la sección **Administrador de paquetes de implementación para SupportAssist**, haga clic en **Descargar**.

El archivo `SupportAssistDeploymentManager.zip` se descarga y se muestra la página **Instrucciones de implementación**.

**NOTA:** Si no puede descargar el administrador de paquete de implementación, borre las cookies y la caché del navegador y, a continuación, vuelva a intentarlo.

**NOTA:** Todas las versiones de SupportAssist tienen fechas de vencimiento. Puede ver la fecha de vencimiento de su versión desde [Versión y validez](#) y actualizar a la versión más reciente para garantizar el soporte continuo.

4. Cree el paquete de implementación personalizado mediante el administrador de paquetes de implementación e implemente SupportAssist. Consulte [Creación de un paquete de implementación de SupportAssist](#).
  5. En la sección **Agregar dirección de envío y contacto**, realice uno de los siguientes pasos:
    - Haga clic en **Agregar nuevo**, ingrese los detalles del contacto principal, los detalles del contacto secundario, la dirección de envío y, a continuación, haga clic en **Guardar y siguiente**.
    - Haga clic en **Elegir entre existentes**, seleccione la información de contacto y la dirección de envío de la lista existente y haga clic en **Guardar**.
- NOTA:** Si las direcciones de correo electrónico de contacto y la dirección de correo electrónico registrada en TechDirect son las mismas, el idioma preferido se completa automáticamente según el idioma del perfil de usuario de TechDirect. Si las direcciones de correo electrónico son diferentes, puede seleccionar el idioma que prefiera.

Se guarda la información de contacto y envío. El soporte técnico de Dell utiliza esta información para crear solicitudes de soporte en su nombre y enviar las piezas de reemplazo necesarias, cuando sea necesario.

6. En la sección **Preferencias**, habilite o deshabilite las [preferencias de SupportAssist](#), de ser necesario, y haga clic en **Guardar**.

**NOTA:** La configuración se aplica al equipo en un plazo de 30 minutos de establecida la conexión con Dell.

### Siguientes pasos

Genere el paquete de implementación de SupportAssist.

## Genere el paquete de implementación de SupportAssist

### Requisitos previos

La computadora debe cumplir con [Requisitos para implementar SupportAssist](#).

### Pasos

1. Vaya al directorio donde descargó el archivo de administrador de paquetes de implementación desde TechDirect y extraiga los archivos.
2. Haga doble clic en `SupportAssistDeploymentManager.exe` para iniciar el asistente de **Administrador de paquetes de implementación**.
3. En la página **Welcome**, haga clic en **Next**.  
Se muestra la página **Activación**.

**NOTA:** Si una conexión de red no está disponible, se muestra un mensaje de error. Para continuar con la creación del paquete de implementación, puede conectarse a una red o ingresar los detalles del proxy.
4. De manera predeterminada, el archivo de activación se valida para un sitio. Para activar otro sitio, realice los pasos siguientes:
  - a. En el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Configurar y conectar > Descarga**.
  - b. Seleccione el sitio y descargue el archivo de activación.
  - c. Importe el archivo de activación en Deployment Package Manager y haga clic en **Validar archivo de activación**.Se muestra la página del **Modo de implementación**.
5. Para configurar la versión de SupportAssist instalada con otras fuentes, instale opcionalmente cualquier complemento de software y configure el proxy, seleccione **Modificar una implementación de SupportAssist existente** y haga clic en **Siguiente**.
  - a. Ingrese una clave de implementación para generar un paquete de implementación cifrado.

La clave de implementación es similar a una contraseña que debe crear para cifrar el paquete de implementación. Debe usar la misma clave de implementación durante la implementación de SupportAssist en sus equipos. La misma clave de implementación también se puede utilizar para crear varios paquetes de implementación.

**NOTA:** Asegúrese de ingresar una clave que tenga entre cuatro y diez caracteres que contengan letras, números y uno de estos caracteres especiales # & \$.

b. Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Complementos de software**.

6. Seleccione sus preferencias para los siguientes complementos de software y haga clic en **Siguiente**:

• El **Administrador central de recursos** le permite almacenar contraseñas de administrador del BIOS para su equipamiento de PC. SupportAssist utiliza las contraseñas almacenadas para instalar actualizaciones del BIOS en PC configuradas con contraseña del BIOS. Si optó por descargar el Administrador central de recursos, realice los siguientes pasos:

a. Ingrese el valor numérico de raíz.

El valor de raíz se utiliza para cifrar las contraseñas del BIOS. Puede utilizar el mismo valor de raíz para reinstalar el Administrador central de recursos sin volver a implementar SupportAssist.

b. Ingrese la dirección IP, el nombre de host o el nombre de dominio completamente calificado (FQDN) del sistema en el que está instalado el Administrador central de recursos.

**NOTA:** Todas las versiones de recursos de Administrador central tienen fechas de vencimiento. Puede ver la fecha de vencimiento de su versión desde [Versión y validez](#) y actualizar a la versión más reciente para garantizar el soporte continuo.

• **Dell Trusted Device:** es un agente de seguridad que proporciona la información de seguridad para las PC conectadas y le permite verificar la integridad de los componentes en las PC. Para obtener más información, consulte la *Guía del administrador de SupportAssist for business PC* disponible en la página de [documentación de SupportAssist for business PC](#) o consulte los manuales de Trusted Device disponibles en la página de [documentación de Dell Trusted Device](#).

Se muestra la página **Proxy**.

7. Si el servidor en el que está instalado el Administrador central de recursos se conecta a Internet a través de un servidor proxy, realice lo siguiente:

a. Seleccione **Conectarse a Internet a través de un proxy** e ingrese la dirección y el número de puerto.

b. Si el servidor proxy requiere autenticación, seleccione la casilla **Este proxy requiere autenticación** e ingrese el nombre de usuario y la contraseña.

**NOTA:** Para la autenticación del servidor proxy, se recomienda utilizar el nombre de usuario y la contraseña de una cuenta de servicio sin fecha de vencimiento.

c. Seleccione **Permitir que otras aplicaciones de Dell usen estos detalles de proxy**.

Una vez seleccionado, SupportAssist comparte los detalles del proxy con otras aplicaciones de Dell que se ejecutan en la misma PC.

d. En la sección **Validación de la certificación del servidor**, seleccione una de las siguientes opciones:

Luego de la implementación, SupportAssist valida certificados de servidores remotos y verifica la cadena y el estado de revocación de los certificados. Si las evaluaciones de la validación de la cadena de certificados fallan, SupportAssist no se comunicará con Dell y no será operativo.

• **Realizar comprobación:** SupportAssist realiza la comprobación de revocación de certificados y está en funcionamiento solo cuando la comprobación se haya aprobado. Si la evaluación falla, SupportAssist no está operativo.

• **Omitir verificación y continuar:** SupportAssist realiza la comprobación de revocación de certificados y sigue funcionando incluso si falla la comprobación de revocación.

e. Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Salida**.

8. Realice los siguientes pasos:

a. Seleccione uno de los formatos de archivo preferidos para la implementación: **Windows Installer Setup Transform (MST)** o **Administrative Template Files (ADMX/ADML)**.

b. Haga clic en **Buscar** y seleccione la carpeta en la que desea extraer el paquete de implementación.

c. Haga clic en **Generar salida**.


## Resultados

El paquete de implementación personalizado se genera y se descarga en la carpeta seleccionada. Puede utilizar este paquete para aplicar la configuración en versiones de SupportAssist preinstaladas.

## Siguientes pasos

1. Complete la implementación de SupportAssist y la activación mediante cualquier herramienta de implementación de su elección, como Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), Microsoft Intune o VMware Workspace One. Consulte

SupportAssistDeploymentInstructions.txt para conocer los comandos e instrucciones de implementación. También puede instalar SupportAssist manualmente en cada PC mediante los comandos. Una vez que se completan la configuración y la implementación, y las PC se conectan a Dell, puede comenzar a administrar su equipamiento de PC en TechDirect de forma centralizada.

 **NOTA:** Los datos históricos recopilados por SupportAssist antes de la configuración y la implementación no están disponibles en TechDirect.

2. [Ejecutar la prueba de autodiagnóstico de SupportAssist.](#)
3. Opcional: [Instale el Administrador central de recursos.](#)

# Activar SupportAssist mediante archivos de plantilla administrativa de Active Directory (.admx/.adml)

## Requisitos previos

- SupportAssist debe estar preinstalado en el equipamiento de PC.
- Las PC deben ser miembros del grupo de Active Directory.

## Sobre esta tarea

Cuando [Creación de un paquete de implementación de SupportAssist](#) con los archivos de plantilla administrativa (.admx/.adml), los archivos SupportAssistConfiguration.admx y SupportAssistConfiguration.adml se generan en el paquete de implementación de SupportAssist. Estos archivos se utilizan para completar la implementación de SupportAssist mediante la política de grupo de Active Directory. Cuando la política de grupo se actualiza a las PC, SupportAssist se configura automáticamente con los ajustes de configuración más recientes proporcionados en los archivos de plantilla administrativa y se registra en TechDirect.

Realice los siguientes pasos para actualizar la política de grupo de Active Directory:

## Pasos

1. Realice los siguientes pasos para copiar los archivos.admx y .adml en las carpetas específicas de la política en el servidor de Active Directory:
  - a. Abra el **Explorador de archivos** y vaya a la carpeta `C:\Windows\PolicyDefinitions`.
  - b. Copie el archivo SupportAssistConfiguration.admx en la carpeta `PolicyDefinitions`.
  - c. Vaya a la carpeta específica del idioma requerida dentro de la carpeta `PolicyDefinitions`, por ejemplo, `C:\Windows\PolicyDefinitions\en-US`.
  - d. Copie el archivo SupportAssistConfiguration.adml en la carpeta de idiomas.
2. Realice los siguientes pasos para habilitar la política de grupo en el servidor de Active Directory para implementar la configuración de SupportAssist:
  - a. Abra la **Consola de administración de políticas de grupo (GPMC)**.
  - b. Vaya al objeto de política grupal (GPO) que desea configurar (o cree un GPO nuevo).
  - c. Haga clic con el botón derecho en el GPO y seleccione **Editar**.  
Se muestra el **Editor de administración de políticas de grupo**.
  - d. Vaya a **Configuración del equipo > Plantillas administrativas > SupportAssist Agent**.
  - e. Haga doble clic en **SupportAssist for Business PC**, seleccione **Habilitado** y haga clic en **Aplicar**.
  - f. Cierre la ventana **Editor de administración de política de grupo**.

### **NOTA:**

Cuando se aplica una directiva ADMX o AXML mediante la Consola de administración de directivas de grupo (GPMC) o Intune, aparece una ventana con los campos Clave y Contenido rellenos automáticamente.

- **Campo Key:** este campo contiene la clave de implementación definida durante la creación del paquete de SupportAssist (SA) en Deployment Package Manager (DPM). La clave debe coincidir con la utilizada en el paquete de implementación.
- **Campo de contenido:** este campo contiene un blob cifrado generado por la herramienta DPM. Incluye la clave de implementación, la configuración de proxy, el nombre de grupo y otros valores de configuración. No edite este campo manualmente. Se genera automáticamente y debe permanecer sin cambios para que la política funcione correctamente.

3. Después de habilitar las directivas de grupo, puede esperar a que el objeto de política de grupo (GPO) se propague a través del entorno de Active Directory o forzar una actualización inmediata en el equipamiento de PC.

# 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 4. 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.	<b>Conectar y administrar &gt; Administrar equipamiento de PC &gt; Conectar y administrar PC &gt; Visión general</b>	Soportado	Soportado
Configurar y conectar	Configure y descargue SupportAssist para administrar y monitorear de manera centralizada sus equipos de Dell.	<b>Conectar y administrar &gt; Administrar equipamiento de PC &gt; Conectar y administrar PC &gt; Configurar y conectar</b>	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.	<b>Conectar y administrar &gt; Administrar equipamiento de PC &gt; Conectar y administrar PC &gt; Administrar &gt; grupos</b>	Soportado	Soportado
			Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.
Recomendaciones	<b>Múltiples PC:</b> vea recomendaciones para su equipamiento de PC y optimice de manera remota.	<b>Conectar y administrar &gt; Administrar equipamiento de PC &gt; Conectar y administrar PC &gt; Administrar &gt; Recomendaciones</b>	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.
	<b>Pc única:</b> vea las recomendaciones para una sola PC y optimice la PC de manera remota.	<b>Conectar y administrar &gt; Administrar</b>	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.

**Tabla 4. Funciones y funcionalidades de SupportAssist en TechDirect (continuación)**

Funcionalidad	Descripción	Navegación por TechDirect	Administrador de Conectar y administrar	Técnico de Conectar y administrar
		<b>equipamiento de PC &gt; Conectar y administrar PC &gt; Administrar &gt; recomendaciones</b>		
	<b>Restauración del sistema:</b> inicie de forma remota una restauración del sistema para revertir las actualizaciones del controlador en una sola PC.	<b>Conectar y administrar &gt; Administrar equipamiento de PC &gt; Conectar y administrar PC &gt; Administrar &gt; recomendaciones</b>	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.
Actualizar catálogos	Cree, edite e implemente catálogos personalizados para actualizar el equipamiento de PC.	<b>Conectar y administrar &gt; Administrar equipamiento de PC &gt; Conectar y administrar PC &gt; Administrar &gt; Catálogos de actualizaciones</b>	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.
Alertas	Administre alertas de SupportAssist.	<b>Conectar y administrar &gt; Administrar equipamiento de PC &gt; Conectar y administrar PC &gt; Administrar &gt; Alertas</b>	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.	<b>Conectar y administrar &gt; Administrar equipamiento de PC &gt; Conectar y administrar PC &gt; Administrar &gt; Reglas de corrección</b>	Soportado	Requiere permisos del Administrador 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.	<b>Conectar y administrar &gt; Administrar equipamiento de PC &gt; Conectar y administrar PC &gt; Administrar &gt; Aplicaciones</b>	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.
Estado	Ver los datos del estado de una sola PC y del equipamiento de PC.	<b>Conectar y administrar &gt; Administrar equipamiento de PC &gt; Conectar y administrar PC &gt; Administrar &gt; inventario</b>	Soportado	Requiere permisos del Administrador de Conectar y administrar.

**Tabla 4. Funciones y funcionalidades de SupportAssist en TechDirect (continuación)**

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


## Versión y validez

### SupportAssist for Business PC

Se recomienda actualizar a la versión más reciente para garantizar el soporte continuo y recibir todos los beneficios de SupportAssist.

En la siguiente tabla, se muestra la validez de cada versión de SupportAssist:

**Tabla 5. Versión y validez de SupportAssist**

Versión de lanzamiento	Validez
4.9.0.40923	Válido hasta el 31 de enero de 2027
4.5.3.25254	Válido hasta el 30 de junio de 2026
4.5.2.24316	Válido hasta el 30 de junio de 2026
4.5.1.23326	Válido hasta el 31 de enero de 2026
4.5.0.18225 (actualización del parche 2)	Válido hasta el 31 de enero de 2026
4.5.0.17431 (actualización del parche 1)	
4.5.0.11735	
3.6.0.56900 (actualización de parches)	Válido hasta el 30 de septiembre de 2025
3.6.0.56884	Válido hasta el 30 de septiembre de 2025
3.5.0.46197 y anterior	Expired  <b>NOTA:</b> Si SupportAssist venció en la PC, debe actualizar manualmente a la versión más reciente. Las actualizaciones automáticas no son compatibles con las versiones vencidas.

### Administrador central de recursos

Se recomienda actualizar a la versión más reciente para garantizar el soporte continuo y recibir todos los beneficios de las capacidades del Administrador central de recursos.

En la siguiente tabla, se muestra la validez de cada versión del Administrador central de recursos:

**Tabla 6. Versión y validez del Administrador central de recursos**

Versión de lanzamiento	Validez
4.5.3.25254	Válido hasta el 30 de junio de 2026
4.5.2.24316	Válido hasta el 30 de junio de 2026
4.5.1.23326	Válido hasta el 31 de enero de 2026
4.5.1.17488	Válido hasta el 31 de enero de 2026
4.5.0.11735	Válido hasta el 31 de enero de 2026
3.6.0.56884	Válido hasta el 30 de septiembre de 2025
3.5.0.47317 y anterior	Expired

## Versión de SupportAssist y código de producto de implementación

El código de producto que se utilizará durante la implementación varía según la versión de SupportAssist que esté implementando. En la siguiente tabla, se proporciona el código de producto para cada versión de SupportAssist:

**Tabla 7. La versión de SupportAssist y código del producto**

Versión de SupportAssist	Código de producto
4.9.0.x	2CB737EA-4230-4605-A8EC-2233A2D3E7AE
4.5.3.x	46A18083-9AD3-4BA5-B451-2F690D0C7C89
4.5.2.x	D2C6C498-C603-40E5-8482-723FAFD44C75
4.5.1.x	0D35A1E8-EDF2-49B4-98AC-4BCBA842C445
4.5.0.x	93D44311-C3E0-4FCD-A924-BFAD0AD80525
3.6.0.x	FB5FA53F-5501-4E4C-A57A-6E96199AA22D
3.5.0.x	7622AC14-4D15-4C29-A56C-14A53FF246C7
3.4.1.x	193A0BA2-2FE7-4CC6-9E2D-AA98BF3A0955
3.4.0.x	550B9D53-29F0-44DB-9EBC-B39C4B6948FD

# 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.

## 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 8. 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>	Página de documentación de <a href="#">SupportAssist for Business PC</a>
	Partners: <i>Guía de implementación de SupportAssist for Business PC para partners</i>	
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	<a href="#">TechDirect</a>
Beneficios y características de SupportAssist	Página de inicio de SupportAssist	Página de inicio de <a href="#">SupportAssist for Business PCs</a>
Uso de Image Assist Dynamic	<i>Guía del usuario de Image Assist Dynamic para varias plataformas</i>	Página de documentación de <a href="#">Image Assist</a>
Características y versiones actuales de Ready Image	Especificaciones técnicas de Dell Ready Image	<a href="#">Especificaciones técnicas de Dell Ready Image</a>

### 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.

# 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**.