SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Guía de implementación



Notas, precauciones y advertencias

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

PRECAUCIÓN: Una PRECAUCIÓN indica la posibilidad de daños en el hardware o la pérdida de datos, y le explica cómo evitar el problema.

AVISO: Un mensaje de AVISO indica el riesgo de daños materiales, lesiones corporales o incluso la muerte.

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

Tabla de contenido

Versión de lanzamiento. 4 Problico. 4 Problico. 4 Wisón general de TechDirect. 4 SupportAssist en TechDirect. 5 Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell. 5 Sistemas soportados. 5 Recuisitos de red. 5 Recuisitos de red. 6 Capitulo 2: Configuración e implantación de SupportAssist. 7 Configuración de SupportAssist. 7 Preferencias. 8 Descargar la configuración de SupportAssist. 9 Active la interfaz de usuario de SupportAssist. 9 Active la interfaz de usuario de SupportAssist. 9 Acceso a la página Administra activos. 11 Acceso a la página Administra activos. 11 Mis recursos. 11 Organización de servicio. 12 Crear solicitud de envio. 13 Comprobar el estado del envio. 13 Comprobar el estado del envio. 14 Organización de activos entre grupos existentes. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 15 Transferir a	Capítulo 1: Introducción	4
Público. 4 Propósito del documento. 4 Visión general de TechDirect. 4 SupportAssist en TechDirect. 5 Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell. 5 Sistemas soportados. 5 Requisitos de red. 5 Recursos adicionales. 6 Capítulo 2: Configuración e implantación de SupportAssist. 7 Configuración de SupportAssist. 7 Preferencias. 8 Descargar la configuración de SupportAssist. 9 Implementar la configuración de SupportAssist. 9 Active la interfaz de usuano de SupportAssist. 9 Active la interfaz de usuano de SupportAssist. 9 Active la interfaz de usuano de SupportAssist. 9 Mis recursos. 11 Acteve la página Administrar activos. 11 Mis recursos. 11 Crear solicitud de servicio. 12 Crear solicitud de servicio. 13 Revisar la garnita. 13 Descargar datos del inventario de activos. 14 Crear solicitud de servicio. 15 Crear soli	Versión de lanzamiento	4
Propósito del documento. 4 Visión general de TechDirect. 4 SupportAssist en TechDirect. 5 Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell. 5 Sistemas soportados. 5 Requisitos de red. 5 Recursos adicionales. 6 Capítulo 2: Configuración e implantación de SupportAssist. 7 Configuración de SupportAssist. 7 Preferencias. 8 Descargar la configuración de SupportAssist. 9 Implementar la configuración de SupportAssist. 9 Active la interfaz de usuario de SupportAssist en la consola de administración de Google. 10 Capítulo 3: Administración de activos. 11 Accese a la página Administrar activos. 11 Acces a la página Administrar activos. 11 Crear solicitud de servicio. 12 Crear solicitud de servicio. 13 Comprobar el estado del envio. 13 Revisar la garantia. 15 Descargar datos del inventario de activos. 14 Organización de activos y grupos. 15 Comprobar el estado del envio. 15 <t< th=""><th>Público</th><th>4</th></t<>	Público	4
Visión general de TechDirect. 4 SupportAssist en TechDirect. 5 Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell. 5 Sistemas soportados. 5 Recursos adicionales. 6 Capitulo 2: Configuración e implantación de SupportAssist. 7 Configuración de SupportAssist. 7 Preferencias. 8 Descargar la configuración de SupportAssist. 9 Implementar la configuración de SupportAssist. 9 Active la interfaz de usuario de SupportAssist en la consola de administración de Google. 10 Capitulo 3: Administración de activos. 11 Acceso a la página Administrar activos. 11 Mis recursos. 11 Creer solicitud de servicio. 12 Creer solicitud de servicio. 13 Comprobar el estado del envío. 13 Revisar la garantia. 13 Descargar datos del inventario de activos. 14 Grupo de activos y grupos. 14 Grupos de activos y grupos. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 15 Actualizar nombre de sitio o grupo. 15	Propósito del documento	4
SupportAssist en TechDirect. 5 Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell. 5 Sistemas soportados. 5 Requisitos de red. 5 Recursos adicionales. 6 Capítulo 2: Configuración e implantación de SupportAssist. 7 Configuración de SupportAssist. 7 Preferencias. 8 Descargar la configuración de SupportAssist. 9 Implementar la configuración de SupportAssist. 9 Active la interfaz de usuario de SupportAssist en la consola de administración de Google. 10 Capítulo 3: Administración de activos. 11 Acceso a la página Administrar activos. 11 Acceso a la página Administrar activos. 11 Mis recursos. 11 Crear solicitud de servicio. 12 Crear solicitud de servicio. 13 Caporpobar el estado del envio. 13 Descargar datos del inventario de activos. 14 Origanización de activos y grupos. 14 Grupos de activos y grupos. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 15 Actualizar nombre de sitio o grupo. 15 <th>Visión general de TechDirect</th> <th>4</th>	Visión general de TechDirect	4
Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell. 5 Sistemas soportados. 5 Requisitos de red. 5 Recursos adicionales. 6 Capítulo 2: Configuración e implantación de SupportAssist. 7 Configuración de SupportAssist. 7 Preferencias. 8 Descargar la configuración de SupportAssist. 9 Implementar la configuración de SupportAssist. 9 Active la interfaz de usuario de SupportAssist en la consola de administración de Google. 10 Capítulo 3: Administra activos. 11 Administra ractivos. 11 Mis recursos. 11 Crear solicitud de servicio. 12 Crear solicitud de servicio. 13 Compos de activos y grupos. 14 Graparización de activos grupos. 14 Organización de activos y grupos. 15 Transferri activos y sitios. 14 Crear grupo de activos y grupos. 15 Transferri activos entre grupos existentes. 15 Transferri activos entre grupos existentes. 15 Configuración de las elertas de SupportAssist en TechDirect. 17	SupportAssist en TechDirect	5
Sistemas soportados	Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell	5
Requisitos de red. 5 Recursos adicionales. 6 Capítulo 2: Configuración e implantación de SupportAssist. 7 Preferencias. 7 Descargar la configuración de SupportAssist. 9 Implementar la configuración de SupportAssist. 9 Active la interfaz de usuario de SupportAssist en la consola de administración de Google. 10 Capítulo 3: Administración de activos. 11 Acceso a la página Administrar activos. 11 Acceso a la página Administrar activos. 11 Mis recursos. 11 Crear solicitud de servicio. 12 Crear solicitud de servicio. 13 Comprobar el estado del envío. 13 Revisar la garantía. 13 Descargar datos del inventario de activos. 14 Grapos de activos y grupos. 14 Grear sulcitud de activos. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 16 Actualizar nombre de sitio o grupo. 15 Eliminar grupo de activos. 16	Sistemas soportados	5
Recursos adicionales. 6 Capítulo 2: Configuración de SupportAssist. 7 Configuración de SupportAssist. 7 Preferencias. 8 Descargar la configuración de SupportAssist. 9 Implementar la configuración de SupportAssist. 9 Active la interfaz de usuario de SupportAssist en la consola de administración de Google. 10 Capítulo 3: Administración de activos. 11 Acceso a la página Administrar activos. 11 Acceso a la página Administrar activos. 11 Ministrar activos. 11 Crear solicitud de servicio. 12 Crear solicitud de envio. 13 Comprobar el estado del envio. 13 Revisar la garantía. 13 Descargar datos del inventario de activos. 14 Organización de activos y grupos. 14 Grupos de activos y sitios. 14 Crear grupo de activos y sitios. 15 Actualizar nombre de sitio o grupo. 15 Eliminar grupo de activos. 16 Capítulo 4: Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect. 17 Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect.	Requisitos de red	5
Capítulo 2: Configuración e implantación de SupportAssist. 7 Configuración de SupportAssist. 7 Preferencias. 8 Descargar la configuración de SupportAssist. 9 Implementar la configuración de SupportAssist. 9 Active la interfaz de usuario de SupportAssist en la consola de administración de Google. 10 Capítulo 3: Administración de activos. 11 Acceso a la página Administrar activos. 11 Administra activos. 11 Mis recursos. 11 Crear solicitud de servicio. 12 Crear solicitud de envio. 13 Comprobar el estado del envio. 13 Descargar datos del inventario de activos. 14 Organización de activos y grupos. 14 Grupos de activos y grupos. 14 Grupos de activos y grupos. 14 Organización de activos. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 15 Actuelizar nombre de sitio o grupo. 15 Actuelizar nombre de sitio o grupo. 15 Eliminar grupo de activos. 16 Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect. 17 <	Recursos adicionales	6
Configuración de SupportAssist. 7 Preferencias. 8 Descargar la configuración de SupportAssist. 9 Active la interfaz de usuario de SupportAssist en la consola de administración de Google. 10 Capítulo 3: Administración de activos. 11 Acceso a la página Administrar activos. 11 Acceso a la página Administrar activos. 11 Mis recursos. 11 Crear solicitud de servicio. 12 Crear solicitud de servicio. 12 Crear solicitud de servicio. 13 Compobar el estado del envio. 13 Descargar datos del inventario de activos. 14 Organización de activos y grupos. 14 Grupos de activos y sitios. 14 Grupos de activos y sitios. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 15 Actualizar nombre de sitio o grupo. 15 Eliminar grupo de activos. 16 Configurar reglas de alertas de SupportAssist en TechDirect. 17 Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect. 17 Nuellazario de las alertas de SupportAssist en TechDirect. 18 Alertas de SupportAssi	Capítulo 2: Configuración e implantación de SupportAssist	7
Preferencias 8 Descargar la configuración de SupportAssist 9 Implementar la configuración de SupportAssist 9 Active la interfaz de usuario de SupportAssist en la consola de administración de Google 10 Capítulo 3: Administración de activos 11 Acceso a la página Administrar activos 12 Crear solicitud de envio 12 Crear solicitud de envio 13 Descargar datos del inventario de activos 14 Organización de activos y grupos 14 Grupos de activos y sitios 14 Transferir activos entre	Configuración de SupportAssist	7
Descargar la configuración de SupportAssist 9 Implementar la configuración de SupportAssist en la consola de administración de Google 10 Capítulo 3: Administración de activos. 11 Acceso a la página Administrar activos. 11 Acceso a la página Administrar activos. 11 Mis recursos. 11 Crear solicitud de servicio. 12 Crear solicitud de servicio. 13 Comprobar el estado del envio. 13 Descargar datos del inventario de activos. 14 Organización de activos y grupos. 14 Grupos de activos y grupos. 14 Grupos de activos y sitos. 14 Crear solicitud os entre grupos existentes. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 15 Actualizar nombre de sitio o grupo. 15 Eliminar grupo de activos. 16 Configurar reglas de alertas de SupportAssist en TechDirect. 17 Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect. 17 Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect. 18 Alertas de SupportAssist. 19	Preferencias	8
Implementar la configuración de SupportAssist 9 Active la interfaz de usuario de SupportAssist en la consola de administración de Google. 10 Capítulo 3: Administración de activos. 11 Acceso a la página Administrar activos. 11 Administrar activos. 11 Administrar activos. 11 Administrar activos. 11 Crear solicitud de servicio. 12 Crear solicitud de envío. 13 Comprobar el estado del envío. 13 Descargar datos del inventario de activos. 14 Organización de activos y grupos. 14 Grupos de activos y grupos. 14 Grupos de activos y grupos. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 15 Actualizar nombre de sitio o grupo. 15 Eliminar grupo de activos. 16 Capítulo 4: Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect. 17 Configurar reglas de alerta en TechDirect. 17 Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect. 18 Alertas de SupportAssist. 19 Integración de las alertas de SupportAssist con ServiceNow. 20 Activaci	Descargar la configuración de SupportAssist	
Active la interfaz de usuario de SupportAssist en la consola de administración de Google	Implementar la configuración de SupportAssist	9
Capítulo 3: Administración de activos. 11 Acceso a la página Administrar activos. 11 Administrar activos. 11 Mis recursos. 11 Crear solicitud de servicio. 12 Crear solicitud de envío. 13 Comprobar el estado del envío. 13 Revisar la garantía. 13 Descargar datos del inventario de activos. 14 Organización de activos y grupos. 14 Grupos de activos y sitios. 14 Crear grupo de activos. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 15 Actualizar nombre de sitio o grupo. 15 Eliminar grupo de activos. 17 Configurar reglas de alertas de SupportAssist en TechDirect. 17 Visualización de las alertas de SupportAssist en ServiceNow. 20 Alertas de SupportAssist. 18 Acciones de alerta de SupportAssist con ServiceNow. 20 Activación de las integración de ServiceNow. 20 Activación de la integración de ServiceNow. 20 Activación de la integración de ServiceNow. 21 Capítulo 5: Datos recopilados por SupportAssist. 22	Active la interfaz de usuario de SupportAssist en la consola de administración de Google	10
Acceso a la página Administrar activos. 11 Administrar activos. 11 Mis recursos. 11 Crear solicitud de servicio. 12 Crear solicitud de envío. 13 Comprobar el estado del envío. 13 Revisar la garantía. 13 Descargar datos del inventario de activos. 14 Organización de activos y grupos. 14 Grupos de activos y sitios. 14 Crear grupo de activos. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 15 Actualizar nombre de sitio o grupo. 15 Eliminar grupo de activos. 16 Capítulo 4: Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect. 17 Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect. 18 Alertas de SupportAssist. 18 Acciones de alerta de SupportAssist con ServiceNow. 20 Activación de las alertas de SupportAssist con ServiceNow. 20 Activación de las integración de ServiceNow. 21 Capítulo 5: Datos recopilados por SupportAssist. 22	Capítulo 3: Administración de activos	11
Administrar activos. 11 Mis recursos. 11 Crear solicitud de servicio. 12 Crear solicitud de envío. 13 Comprobar el estado del envío. 13 Revisar la garantía. 13 Descargar datos del inventario de activos. 14 Organización de activos y grupos. 14 Grupos de activos y sitios. 14 Crear grupo de activos. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 15 Actualizar nombre de sitio o grupo. 15 Eliminar grupo de activos. 16 Capítulo 4: Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect. 17 Configurar reglas de alerta en TechDirect. 17 Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect. 18 Acciones de alerta de SupportAssist. 19 Integración de las alertas de SupportAssist. 20 Activación de la integración de ServiceNow. 20 Activación de la integración de ServiceNow. 21 Capítulo 5: Datos recopilados por SupportAssist. 22	Acceso a la página Administrar activos	11
Mis recursos 11 Crear solicitud de servicio 12 Crear solicitud de envío 13 Comprobar el estado del envío 13 Comprobar el estado del envío 13 Revisar la garantía 13 Descargar datos del inventario de activos 14 Organización de activos y grupos 14 Grupos de activos y sitics 14 Crear grupo de activos 15 Transferir activos entre grupos existentes 15 Actualizar nombre de sitio o grupo 15 Eliminar grupo de activos 16 Capítulo 4: Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect 17 Configurar reglas de alerta en TechDirect 18 Alertas de SupportAssist 18 Acciones de alerta de SupportAssist con ServiceNow 20 Activación de las alertas de SupportAssist con ServiceNow 20 Activación de la integración de ServiceNow 20 Activación de la integración de ServiceNow 21 Capítulo 5: Datos recopilados por SupportAssist 22	Administrar activos	11
Crear solicitud de servicio. 12 Crear solicitud de envío. 13 Comprobar el estado del envío. 13 Revisar la garantía. 13 Descargar datos del inventario de activos. 14 Organización de activos y grupos. 14 Grupos de activos y sitios. 14 Grupos de activos y sitios. 14 Crear grupo de activos. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 15 Actualizar nombre de sitio o grupo. 15 Eliminar grupo de activos. 16 Capítulo 4: Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect. 17 Configurar reglas de alerta en TechDirect. 17 Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect. 18 Acciones de alerta de SupportAssist. 18 Acciones de alerta de SupportAssist. 19 Integración de las alertas de SupportAssist. 20 Activación de la integración de ServiceNow. 20 Desactivación de la integración de ServiceNow. 21 Capítulo 5: Datos recopilados por SupportAssist. 22	Mis recursos	11
Crear solicitud de envío. 13 Comprobar el estado del envío. 13 Revisar la garantía. 13 Descargar datos del inventario de activos. 14 Organización de activos y grupos. 14 Grupos de activos y sitios. 14 Grupos de activos y sitios. 14 Crear grupo de activos. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 15 Actualizar nombre de sitio o grupo. 15 Eliminar grupo de activos. 16 Capítulo 4: Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect. 17 Configurar reglas de alerta en TechDirect. 17 Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect. 18 Alertas de SupportAssist. 18 Acciones de alerta de SupportAssist con ServiceNow. 20 Activación de las alertas de SupportAssist con ServiceNow. 20 Desactivación de la integración de ServiceNow. 21	Crear solicitud de servicio	12
Comprobar el estado del envío. 13 Revisar la garantía. 13 Descargar datos del inventario de activos. 14 Organización de activos y grupos. 14 Grupos de activos y sitios. 14 Crear grupo de activos. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 15 Actualizar nombre de sitio o grupo. 15 Eliminar grupo de activos. 16 Capítulo 4: Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect. 17 Configurar reglas de alerta en TechDirect. 17 Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect. 18 Alertas de SupportAssist. 18 Acciones de alerta de SupportAssist con ServiceNow. 20 Activación de las integración de ServiceNow. 20 Desactivación de la integración de ServiceNow. 21 Capítulo 5: Datos recopilados por SupportAssist. 22	Crear solicitud de envío	13
Revisar la garantía	Comprobar el estado del envío	
Descargar datos del inventario de activos. 14 Organización de activos y grupos. 14 Grupos de activos y sitios. 14 Grupos de activos. 14 Crear grupo de activos. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 15 Actualizar nombre de sitio o grupo. 15 Eliminar grupo de activos. 16 Capítulo 4: Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect. 17 Configurar reglas de alerta en TechDirect. 17 Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect. 18 Alertas de SupportAssist. 18 Acciones de alerta de SupportAssist con ServiceNow. 20 Activación de las integración de ServiceNow. 20 Desactivación de la integración de ServiceNow. 21 Capítulo 5: Datos recopilados por SupportAssist. 22	Revisar la garantía	
Organización de activos y grupos	Descargar datos del inventario de activos	14
Grupos de activos y sitios. 14 Crear grupo de activos. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 15 Actualizar nombre de sitio o grupo. 15 Eliminar grupo de activos. 16 Capítulo 4: Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect. 17 Configurar reglas de alerta en TechDirect. 17 Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect. 18 Alertas de SupportAssist. 18 Acciones de alerta de SupportAssist con ServiceNow. 20 Activación de la integración de ServiceNow. 20 Activación de la integración de ServiceNow. 21 Capítulo 5: Datos recopilados por SupportAssist.	Organización de activos y grupos	14
Crear grupo de activos. 15 Transferir activos entre grupos existentes. 15 Actualizar nombre de sitio o grupo. 15 Eliminar grupo de activos. 16 Capítulo 4: Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect. 16 17 Configurar reglas de alerta en TechDirect. 17 Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect. 18 Alertas de SupportAssist. 18 Acciones de alerta de SupportAssist con ServiceNow. 20 Activación de las integración de ServiceNow. 20 Desactivación de la integración de ServiceNow. 21 Capítulo 5: Datos recopilados por SupportAssist.	Grupos de activos y sitios	14
Transferir activos entre grupos existentes. 15 Actualizar nombre de sitio o grupo. 15 Eliminar grupo de activos. 16 Capítulo 4: Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect. 17 Configurar reglas de alerta en TechDirect. 17 Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect. 18 Alertas de SupportAssist. 18 Acciones de alerta de SupportAssist. 19 Integración de las alertas de SupportAssist con ServiceNow. 20 Activación de la integración de ServiceNow. 20 Desactivación de la integración de ServiceNow. 21 Capítulo 5: Datos recopilados por SupportAssist.	Crear grupo de activos	15
Actualizar nombre de sitio o grupo	Transferir activos entre grupos existentes	
Eliminar grupo de activos. 16 Capítulo 4: Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect. 17 Configurar reglas de alerta en TechDirect. 17 Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect. 18 Alertas de SupportAssist. 18 Acciones de alerta de SupportAssist. 19 Integración de las alertas de SupportAssist con ServiceNow. 20 Activación de la integración de ServiceNow. 20 Desactivación de la integración de ServiceNow. 21 Capítulo 5: Datos recopilados por SupportAssist. 22	Actualizar nombre de sitio o grupo	15
Capítulo 4: Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect. 17 Configurar reglas de alerta en TechDirect. 17 Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect. 18 Alertas de SupportAssist. 18 Acciones de alerta de SupportAssist. 19 Integración de las alertas de SupportAssist con ServiceNow. 20 Activación de la integración de ServiceNow. 20 Desactivación de la integración de ServiceNow. 21 Capítulo 5: Datos recopilados por SupportAssist. 22	Eliminar grupo de activos	16
Configurar reglas de alerta en TechDirect. 17 Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect. 18 Alertas de SupportAssist. 18 Acciones de alerta de SupportAssist. 19 Integración de las alertas de SupportAssist con ServiceNow. 20 Activación de la integración de ServiceNow. 20 Desactivación de la integración de ServiceNow. 21 Capítulo 5: Datos recopilados por SupportAssist. 22	Capítulo 4: Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect	17
Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect	Configurar reglas de alerta en TechDirect	
Alertas de SupportAssist. 18 Acciones de alerta de SupportAssist. 19 Integración de las alertas de SupportAssist con ServiceNow. 20 Activación de la integración de ServiceNow. 20 Desactivación de la integración de ServiceNow. 21 Capítulo 5: Datos recopilados por SupportAssist. 22	Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect	18
Acciones de alerta de SupportAssist	Alertas de SupportAssist	
Integración de las alertas de SupportAssist con ServiceNow	Acciones de alerta de SupportAssist	19
Activación de la integración de ServiceNow	Integración de las alertas de SupportAssist con ServiceNow	
Desactivación de la integración de ServiceNow21 Capítulo 5: Datos recopilados por SupportAssist	Activación de la integración de ServiceNow	20
Capítulo 5: Datos recopilados por SupportAssist22	Desactivación de la integración de ServiceNow	21
	Capítulo 5: Datos recopilados por SupportAssist	22

Introducción

SupportAssist es una tecnología proactiva y predictiva que proporciona soporte técnico automatizado para sus sistemas Dell.

Cuando se implementa, SupportAssist monitorea cada sistema y detecta proactivamente problemas de hardware. Según su plan de servicio, cuando se detecta un problema, SupportAssist abre automáticamente un caso de soporte con el soporte técnico y le envía una notificación por correo electrónico. Para obtener más información sobre las funcionalidades de SupportAssist para diferentes planes de servicio, consulte Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell en la página 5.

SupportAssist recopila y envía información necesaria del sistema de manera segura al soporte técnico de Dell. El servicio de soporte técnico de Dell utiliza estos datos para resolver el problema y brindar una solución. Para obtener información acerca de los datos recopilados por SupportAssist, consulteDatos recopilados por SupportAssist en la página 22.

Si su organización utiliza ServiceNow para la administración de mesa de ayuda y de TI, y si ha activado la integración de ServiceNow, las alertas de SupportAssist también se envían al administrador de TI.

Temas:

- · Versión de lanzamiento
- Público
- Propósito del documento
- · Visión general de TechDirect
- SupportAssist en TechDirect
- Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell
- Sistemas soportados
- · Requisitos de red
- Recursos adicionales

Versión de lanzamiento

- · SupportAssist para PC empresariales en Latitude Chromebook, versión 1.4
- · SO Google Chrome, versión 84

NOTA: SupportAssist para PC empresariales en Latitude Chromebook, versión 1.4, solo soportado en el SO Google Chrome, versión 84, y en versiones posteriores.

Público

La información en esta guía de implementación está destinada a administradores que gestionan SupportAssist para PC empresariales, en sistemas de destino con el sistema operativo Google Chrome en ejecución.

Propósito del documento

En este documento, se proporciona información sobre la configuración e implementación de SupportAssist para PC empresariales con el sistema operativo Google Chrome en ejecución. Además, puede encontrar información acerca de la administración de sus activos y las alertas de SupportAssist a través de TechDirect.

Visión general de TechDirect

TechDirect es un portal en línea que le permite administrar activos y alertas de SupportAssist. Puede crear reglas en TechDirect para reenviar automáticamente las alertas de SupportAssist a Dell a fin de crear una solicitud de soporte o iniciar una solicitud de distribución de piezas.

SupportAssist en TechDirect

TechDirect le permite descargar un archivo JSON personalizado. El archivo JSON está asociado a su cuenta de TechDirect y se puede usar para implementar la configuración de SupportAssist en sus sistemas de Dell. Después de la implementación, puede administrar la configuración de SupportAssist para todos los sistemas o para los sistemas de un grupo de dispositivos específico en TechDirect.

Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell

En la siguiente tabla, se resumen las funcionalidades de SupportAssist disponibles para sistemas con distintos planes de servicio:

Funcionalidad	Descripción	Básico	ProSupport	ProSupport Plus y ProSupport Flex for Client
Programación de análisis de hardware	Programe análisis de hardware en función de sus preferencias.	>	\checkmark	\checkmark
Detección automatizada de problemas, notificación y creación de solicitudes de soporte	Se le enviará una notificación después de que Dell cree una solicitud de soporte para el envío de piezas o solicitudes de soporte técnico. En el caso de las solicitudes de soporte técnico, un representante del servicio de soporte técnico se pondrá en contacto con usted proactivamente para ayudarle a resolver el problema.	×		
Detección predictiva de problemas y creación de solicitudes de soporte para la prevención de fallas	Se le enviará una notificación a su contacto principal y secundario acerca del posible fallo de la parte. Dell creará una solicitud de soporte y se pondrá en contacto con usted para enviar la parte de repuesto correspondiente.	×	×	

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

- i NOTA: Si se desactiva el reenvío automático de alertas de SupportAssist en TechDirect, puede revisar las alertas y determinar si deben reenviarse a Dell.
- i NOTA: Las acciones realizadas ante las solicitudes de soporte, las alertas y los envíos de piezas se llevan a cabo según la política comercial de Dell.

Sistemas soportados

SupportAssist está soportado por los siguientes sistemas Dell:

- Latitude 5300 2 en 1 Chromebook Enterprise
- Latitude 5400 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 Chromebook Enterprise
- · Latitude 7410 2 en 1 Chromebook Enterprise

Requisitos de red

Para habilitar SupportAssist, el sistema debe conectarse a los siguientes destinos:

- https://apidp.dell.com
- https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0
- https://techdirect.dell.com
- https://downloads.dell.com

https://www.dell.com

Recursos adicionales

- Para obtener información acerca de la inscripción de su organización, la administración de las alertas de SupportAssist y las solicitudes de envío de piezas en TechDirect, vaya a www.techdirect.com.
- Para obtener información acerca de SupportAssist, vaya a https://www.dell.com/supportassist.
- · Para obtener preguntas acerca de SupportAssist, vaya a la Comunidad de SupportAssist de Dell .
- · Para acceder a otros documentos de SupportAssist, vaya a https://www.dell.com/serviceabilitytools.

Configuración e implantación de SupportAssist

SupportAssist está preinstalado en sistemas con el sistema operativo Google Chrome. Sin embargo, debe configurar e implementar la configuración de SupportAssist en sistemas objetivo para activar el monitoreo automático y, además, para administrar las alertas de SupportAssist desde TechDirect.

Temas:

- Configuración de SupportAssist
- Descargar la configuración de SupportAssist
- Implementar la configuración de SupportAssist
- · Active la interfaz de usuario de SupportAssist en la consola de administración de Google

Configuración de SupportAssist

TechDirect le permite configurar las tareas de interacción del usuario y automatizadas en SupportAssist. Puede configurar estos ajustes para todos los sistemas que se administran en TechDirect.

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

Pasos

- Vaya a Servicios > SupportAssist. Se muestra la página SupportAssist.
- 2. Haga clic en la pestaña Administrar SupportAssist.
- 3. En la tarjeta Implementación, haga clic en IMPLEMENTAR.
- 4. Si configura SupportAssist por primera vez, para verificar su cuenta de TechDirect automáticamente, haga clic en SIGUIENTE.
- 5. Si ya verificó su cuenta de TechDirect, haga clic en CONFIGURAR.
- Se muestra la página Configurar SupportAssist para PC empresariales.
- 6. En la sección **Dirección de envío y contacto**, realice una de las siguientes acciones:
 - Para crear un nuevo contacto, en las listas Seleccionar el contacto principal y Seleccionar el contacto secundario, seleccione Crear nuevo contacto.

En la página Agregar contacto, realice los siguientes pasos:

- a. Ingrese el nombre, los apellidos, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono.
- b. Seleccione el método de contacto preferido.
- c. Haga clic en GUARDAR.
- Para volver a usar un contacto que se creó anteriormente, en las listas **Seleccionar el contacto principal** y **Seleccionar el contacto secundario**, seleccione el nombre del contacto deseado.
- 7. Realice una de las siguientes acciones:
 - Para agregar una nueva dirección de envío, en la lista Seleccionar la dirección de envío, seleccione Crear nueva dirección.

En la página **Agregar dirección**, realice los siguientes pasos:

- a. Seleccione el país o la región y el estado o la provincia.
- b. Ingrese la dirección.
- c. Seleccione la ciudad, el código postal y la zona horaria.
- d. Ingrese un identificador único para la dirección en el campo Identificador de dirección.

(i) NOTA: El identificador único se muestra en la lista Seleccionar dirección.

e. Haga clic en GUARDAR.

- Para volver a utilizar una dirección de envío que se creó anteriormente, en Seleccionar la dirección de envío, seleccione la dirección deseada.
- 8. Habilite o deshabilite los ajustes en la sección **Preferencias de la aplicación (para el SO Chrome)**. Para obtener más información, consulte Preferencias en la página 8.
- 9. Para utilizar las preferencias de la aplicación de Windows, seleccione Usar la misma aplicación de Windows para lo siguiente.

10. Realice una de las siguientes acciones:

- Para guardar la configuración e implementar SupportAssist más adelante, haga clic en **GUARDAR**.
- Para guardar la configuración e implementar SupportAssist inmediatamente, haga clic en **GUARDAR Y CONTINUAR CON LA IMPLEMENTACIÓN**.

Resultados

La configuración se aplica en los sistemas en un plazo de 24 horas después de que se conectan a Internet.

Preferencias

SupportAssist le permite realizar tareas automatizadas y manuales en los sistemas en los que se ha implementado SupportAssist. Los usuarios del sistema pueden realizar tareas manuales en el sistema 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. Para obtener información sobre el uso de la interfaz de usuario de SupportAssist, consulte *Guía del usuario de SupportAssist para PC empresariales en Latitude Chromebook*, disponible en https://www.dell.com/serviceabilitytools.

En la siguiente tabla, se describen las opciones de la sección Tareas automatizadas:

Tabla 2. Tareas automatizadas

Opción	Descripción
Incluir información de identificación	Permita que Dell recopile información de identificación del sistema.
Realizar análisis programados	Permita que SupportAssist analice automáticamente los sistemas para detectar cualquier problema de hardware.
Frecuencia (i) NOTA: Esta opción solo se activa si activó los análisis programados.	Seleccione la frecuencia con la que SupportAssist realiza análisis programados, por ejemplo, mensualmente.

En la siguiente tabla, se describen las opciones de la sección Interacción del usuario:

Tabla 3. Interacción del usuario

Opción	Descripción	
Permitir que los usuarios abran y ejecuten SupportAssist en sus PC	Permite a los usuarios ver y utilizar la interfaz de usuario de SupportAssist.	
Agregar el logotipo/la imagen de la empresa	 Permite a los administradores cargar el logotipo de su empresa en TechDirect. Este logotipo se aplica a todos los grupos y se muestra en la aplicación SupportAssist, instalada en la Chromebook. INOTA: El archivo de imagen debe estar en formato PNG o SVG. El tamaño del archivo de imagen no debe superar los 100 KB. El archivo de imagen debe tener 200 píxeles de ancho y altura. 	

Descargar la configuración de SupportAssist

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

Pasos

- 1. Vaya a Servicios > SupportAssist. Se muestra la página SupportAssist.
- 2. Haga clic en la pestaña Administrar SupportAssist.
- 3. En la tarjeta Implementación, haga clic en IMPLEMENTAR.
- 4. Haga clic en DESCARGAR.
- De manera opcional, si ya agrupó los dispositivos con el sistema operativo Google Chrome en ejecución en distintos grupos de configuración, seleccione el grupo de configuración necesario en la sección Implementar SupportAssist para PC con el SO Chrome en ejecución.
- 6. Haga clic en DESCARGAR CONFIGURACIÓN.

Resultados

El archivo de configuración de SupportAssist se descarga como un archivo JSON.

Implementar la configuración de SupportAssist

Requisitos previos

- · Debe tener una cuenta de consola de administración de Google.
- Los sistemas objetivo deben cumplir con los requisitos de red para SupportAssist. Consulte Requisitos de red en la página 5.
- Asegúrese de que los dispositivos de Chrome estén inscritos en la consola de administración de Google. Para obtener información sobre la inscripción manual de dispositivos Chrome, consulte Inscribir dispositivos Chrome.

(i) NOTA: Si los dispositivos de Chrome no están inscritos, no se muestran en la consola de administración de Google.

Pasos

- 1. Acceda a la Consola de Google Admin e inicie sesión con sus credenciales de cuenta de G Suite.
- 2. Haga clic en Dispositivos.
- 3. En la página Administración de dispositivos, en el panel CONFIGURACIÓN DE DISPOSITIVO, haga clic en administración de Chrome.
- 4. En la página Administración de Chrome, seleccione Configuración del dispositivo.
- 5. En el panel izquierdo, seleccione la unidad organizacional para la que desea implementar la configuración de SupportAssist.
 - · Para obtener información sobre la creación de una unidad de organización, consulte Agregar una unidad de organización.
 - Para obtener información sobre cómo transferir dispositivos entre unidades organizacionales, consulte Transferir un dispositivo Chrome a una unidad organizacional.
- 6. En la sección Otros ajustes, seleccione Activar Dell SupportAssist en la sección Dell SupportAssist.
- 7. Lea los términos y condiciones de Dell SupportAssist y haga clic en Aceptar.
- 8. Haga clic en Cargar y seleccione el archivo JSON que desee cargar.
- 9. Copie la URL y la ID de extensión de la aplicación Chrome de SupportAssist y haga clic en GUARDAR.

Resultados

La configuración de SupportAssist se implementa en los dispositivos de la unidad organizacional seleccionada, en un plazo de 24 horas después de su conexión a Internet.

Active la interfaz de usuario de SupportAssist en la consola de administración de Google

Una vez que haya implementado la configuración de SupportAssist en dispositivos de Chrome, active la interfaz de usuario de SupportAssist para que los usuarios vean y utilicen la interfaz de usuario.

Requisitos previos

- · Debe tener una cuenta de consola de administración de Google.
- · Los sistemas objetivo deben cumplir con los requisitos de red para SupportAssist. Consulte Requisitos de red en la página 5.
- Asegúrese de haber implementado la configuración de SupportAssist en dispositivos de Chrome. Consulte Implementar la configuración de SupportAssist en la página 9.
- Para que los usuarios comiencen a usar SupportAssist en sus dispositivos de Chrome, los usuarios deben agregarse a la unidad de organización. Consulte Transferir usuarios a una unidad de organización.

Pasos

- 1. Acceda a la Consola de Google Admin e inicie sesión con sus credenciales de cuenta de G Suite.
- 2. Vaya a Tablero > Administración de dispositivos > Chrome > Aplicaciones y extensiones.
- 3. En la sección CONFIGURACIÓN DE NAVEGADORES Y USUARIOS, realice los siguientes pasos:
 - a. Seleccione la unidad organizacional, acceda a la sección Herramientas para desarrolladores y seleccione Permitir el uso de herramientas para desarrolladores incorporadas, excepto las extensiones de instalación forzada.
 - b. Haga clic en + que aparece en la esquina inferior derecha de la página y, a continuación, haga clic en Agregar aplicación o extensión de Chrome por ID.
- 4. En la lista, seleccione Desde una dirección URL personalizada.
- Ingrese la URL y la ID de extensión de la aplicación de Chrome de SupportAssist, y haga clic en GUARDAR.
 Para copiar la URL y la ID de extensión, vaya a Tablero > Administración de dispositivos > Chrome > Ajustes > AJUSTES DEL DISPOSITIVO.

Resultados

Cuando los usuarios inician sesión en sus dispositivos de Chrome, SupportAssist se instalará automáticamente en el dispositivo. Para comenzar a usar SupportAssist, abra la aplicación SupportAssist desde el iniciador.

También puede forzar la instalación de SupportAssist para los usuarios administrados en la unidad organizacional. Para forzar la instalación de SupportAssist, haga clic en Forzar la instalación de la aplicación de Dell SupportAssist para los usuarios administrados que inician sesión en dispositivos de Dell en esta unidad organizacional y haga clic en Guardar.

Administración de activos

Después de implementar SupportAssist, los detalles del sistema se recolectan automáticamente y se muestran en la página **Administrar** activos en TechDirect. Use la página **Administrar activos** para organizar los activos en grupos e integrar las alertas de SupportAssist con ServiceNow.

(i) NOTA: Necesita derechos de administrador de SupportAssist para administrar sus recursos en TechDirect.

Temas:

- Acceso a la página Administrar activos
- Administrar activos
- Mis recursos
- Organización de activos y grupos

Acceso a la página Administrar activos

Requisitos previos

Debe estar registrado en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist o técnico de SupportAssist.

Pasos

- 1. Vaya a Servicios > SupportAssist. Se muestra la página SupportAssist.
- 2. Haga clic en la pestaña Administrar recursos.
- 3. En la tarjeta Recursos, haga clic en ADMINISTRAR.

Administrar activos

La página **Administrar activos** le permite realizar diversas acciones en los activos que se administran mediante SupportAssist. Sin embargo, las acciones que puede realizar dependen del tipo de cuenta utilizada para iniciar sesión en TechDirect, por ejemplo, administrador de SupportAssist o técnico de SupportAssist.

Utilice los siguientes enlaces que se muestran en la página Administrar recursos para realizar diversas acciones:

 Organizar activos y grupos: cree o elimine un grupo y transfiera activos entre grupos. Consulte Organización de activos y grupos.
 Integrar con ServiceNow: habilite o deshabilite la integración de las alertas de SupportAssist con su solución de ServiceNow. Consulte Integración de las alertas de SupportAssist con ServiceNow.

Mis recursos

En la página Mis activos, se muestra una representación gráfica del número de PC con lo siguiente:

- · Planes de servicio de Dell actuales
- Versiones de SupportAssist

En la página Mis activos, también se muestra información sobre los activos administrados.

En la siguiente tabla, se describe la información que se muestra en la página Mis activos.

De forma predeterminada, se muestran las columnas Sitio, Grupo, Etiqueta de servicio, Región, Tipo de producto, Modelo y Plan de

garantía. Haga clic en el 🛄 que se muestra en la esquina inferior izquierda de la tabla para seleccionar las columnas que desea ver.

Tabla 4. Mis recursos

Columna	Descripción
Sitio	Nombre del sitio al cual se asigna el activo.
Grupo	Grupo al cual se asigna el activo.
Etiqueta de servicio	 El identificador único del sistema. La etiqueta de servicio es una secuencia alfanumérica. NOTA: Si SupportAssist administra el activo, en la columna Etiqueta de servicio, se muestra el icono .
Región	Región en donde el activo está presente.
Tipo de producto	Tipo de activo.
Modelo	Número de modelo del activo.
Plan de garantía	Plan de servicio del activo.
Fecha de caducidad	Fecha en la que el plan de servicio caduca.
Versión	Versión de SupportAssist instalada en el sistema.
Dirección IP	Dirección IP del activo.
Nombre de host	Nombre de host del activo.
Contacto de SupportAssist	Detalles del contacto para SupportAssist
Estado de la alerta	Estado del activo cuando se recibió la alerta.
SO	Tipo de sistema operativo instalado en el activo.
Etiqueta de activo	Etiqueta de activo del sistema.

La pestaña Mis activos también incluye opciones para realizar lo siguiente:

- · Crear solicitud de servicio
- · Crear solicitud de envío
- · Comprobar el estado del envío
- · Revisar la garantía
- Descargar datos del inventario de activos

Crear solicitud de servicio

Cree una solicitud de servicio para un activo y envíela a Dell.

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

- 1. Vaya a la página **Administrar activos**. Consulte Administrar activos. Aparece la página **Mis recursos**.
- 2. Seleccione un sitio y, si es necesario, seleccione un grupo.
- 3. Seleccione el activo para el que desea crear una solicitud de servicio.
- **4.** Haga clic en **CREAR SOLICITUD DE SERVICIO**. Aparecerá la página **Crear solicitud de servicio**.
- 5. Verifique la etiqueta de servicio y haga clic en SIGUIENTE.
- 6. Ingrese la información del incidente y de contacto.
- 7. Revise la información que ingresó y haga clic en SIGUIENTE.
- 8. Haga clic en ENVIAR.

Resultados

La solicitud de servicio se envía a Dell.

Crear solicitud de envío

Cree solicitudes de envío para piezas en caso de una falla de hardware.

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

Pasos

- 1. Vaya a la página Administrar activos. Consulte Administrar activos. Aparece la página Mis recursos.
- 2. Seleccione un sitio y, si es necesario, seleccione un grupo.
- 3. Seleccione el activo para el que desea crear una solicitud de distribución.
- Haga clic en CREAR ENVÍO. Aparecerá la página Crear solicitud de envío.
- 5. Verifique la etiqueta de servicio y haga clic en SIGUIENTE.
- 6. Ingrese la información del incidente y de contacto.
- 7. Revise la información que ingresó y haga clic en SIGUIENTE.
- 8. Haga clic en ENVIAR.

Resultados

La solicitud de envío se envía a Dell.

Comprobar el estado del envío

Verifique el estado de una solicitud de envío que haya creado para un componente, en caso de que se produzca una falla de hardware.

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

Pasos

- 1. Vaya a la página **Administrar activos**. Consulte Administrar activos. Aparece la página **Mis recursos**.
- 2. Seleccione un sitio y, si es necesario, seleccione un grupo.
- 3. Seleccione el activo para el que se inicia una solicitud de distribución de piezas.
- Haga clic en COMPROBAR ESTADO DE ENVÍO. Se muestra la página Buscar envíos.
- 5. Ingrese el número de solicitud de soporte, el número de envío o la etiqueta de servicio y haga clic en BUSCAR.

Resultados

Se muestran los detalles de envío.

Revisar la garantía

Revise el estado de la garantía de un activo.

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

Pasos

- 1. Vaya a la página **Administrar activos**. Consulte Administrar activos. Aparece la página **Mis recursos**.
- 2. Seleccione un sitio y, si es necesario, seleccione un grupo.
- 3. Seleccione el activo para el que desea revisar el estado de la garantía.
- Haga clic en *** y haga clic en REVISAR LA GARANTÍA AHORA. Aparecerá la página Verificar estado de la garantía.
- 5. Verifique la etiqueta de servicio del activo y haga clic en VALIDAR.

Descargar datos del inventario de activos

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

Pasos

- 1. Vaya a la página Administrar activos. Consulte Acceso a la página Administrar activos en la página 11.
- 2. Haga clic en Mis activos.
- Se muestra una lista de todos los activos asociados con su cuenta de TechDirect.
- De manera opcional, seleccione el tipo de activo o un sitio de la lista Sitio para filtrar. Se mostrará la lista filtrada.
- 4. Haga clic en DESCARGAR CSV.

Los datos de inventario de activos se descargan y se guardan en un archivo CSV.

- Si el número de filas en la lista es superior a 400, aparecerá la ventana Descargar datos a CSV .
- 5. Si aparece la ventana Descargar datos a CSV, realice lo siguiente:
 - a. En la lista **Seleccionar**, seleccione la gama de filas que desea descargar.
 - b. Haga clic en DESCARGAR.

Organización de activos y grupos

El enlace Organizar activos y grupos en la página Administrar activos le permite realizar lo siguiente:

- Crear un grupo
- Transferir activos entre grupos existentes
- Eliminar un grupo

Grupos de activos y sitios

Sitios

- · Un sitio es un identificador lógico de alto nivel de sus activos en función de una ubicación física.
- Cuando descarga e implementa SupportAssist desde TechDirect, se crea automáticamente un sitio con los detalles de todos los activos en los que se implementa SupportAssist.

Grupos de activos

- · Un grupo de activos es un grupo lógico de activos dentro de un sitio.
- · De manera predeterminada, un sitio no contiene ningún grupo de activos.
- · Crear grupos de activos le permite organizar sus activos.
- · Puede crear uno o más grupos de activos dentro de un sitio.
- Un grupo se puede crear con activos del mismo sitio.

Crear grupo de activos

Cree grupos para organizar recursos en función de sus requisitos.

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

Pasos

- 1. Vaya a la página Administrar activos. Consulte Acceso a la página Administrar activos en la página 11.
- 2. Haga clic en Organizar activos y grupos.
- 3. Haga clic en CREAR GRUPO.
 - Aparecerá la ventana Crear un nuevo grupo.
- 4. Seleccione un sitio e ingrese un nombre de grupo.
- 5. Para transferir recursos al grupo, seleccione Sí y seleccione los recursos que desea transferir al grupo.
- 6. Haga clic en CREAR.
 - Se crea el grupo y los recursos se transfieren al grupo en un plazo de 24 horas.
 - NOTA: Si los contactos primario y secundario son diferentes para los activos con sistemas operativos Windows y Chrome en ejecución, asegúrese de crear grupos de activos independientes y asignar contactos primarios y secundarios únicos para administrar estos dispositivos.

Transferir activos entre grupos existentes

Requisitos previos

- · Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.
- · Para transferir recursos de un grupo a otro, los grupos de fuente y objetivo deben estar dentro del mismo sitio.

Pasos

- 1. Vaya a la página Administrar activos. Consulte Acceso a la página Administrar activos en la página 11.
- 2. Haga clic en Organizar activos y grupos.
- 3. Haga clic en ADMINISTRAR GRUPOS DE ACTIVOS. Aparece la ventana Administrar grupos de activos.
- 4. Desde la lista Sitio, seleccione el sitio que corresponda.
- 5. De la lista Desde el grupo, seleccione el grupo de activos desde el que desea transferir los activos.
- 6. De la lista Al grupo, seleccione el grupo de activos al que desea transferir los activos.
- 7. Haga clic en TRANSFERIR.

Resultados

Los activos se transfieren al nuevo grupo de activos en pocos minutos.

Actualizar nombre de sitio o grupo

Una vez que haya creado un sitio o grupo, puede actualizar el nombre en función de sus requisitos.

Requisitos previos

Para editar el nombre del sitio, asegúrese de haber creado uno o más grupos de activos dentro de un sitio.

- 1. Vaya a la página Administrar activos. Consulte Acceso a la página Administrar activos en la página 11.
- 2. Haga clic en Organizar activos y grupos.
- 3. Desde la lista Seleccionar sitio, seleccione el sitio.

- 4. Localice la fila donde se muestran los detalles del sitio o grupo de recursos que desea actualizar, haga clic en y, a continuación, haga clic en Editar.
- 5. Edite el nombre del sitio o grupo y haga clic en GUARDAR.

Eliminar grupo de activos

Requisitos previos

- Asegúrese de que el grupo que desee eliminar no contenga ningún activo. Para eliminar un grupo con recursos, deberá transferir los recursos a otro grupo. Consulte Transferir activos entre grupos existentes.
- · Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

- 1. Vaya a la página Administrar activos. Consulte Acceso a la página Administrar activos en la página 11.
- 2. Haga clic en Organizar activos y grupos.
- 3. De manera opcional, desde la lista Seleccionar un sitio, seleccione un sitio.
- 4. Localice la fila donde se muestran los detalles del grupo de recursos que desea eliminar, haga clic en y, a continuación, haga clic en Eliminar.

Administración de alertas de SupportAssist en TechDirect

Las alertas de SupportAssist se pueden administrar utilizando la cuenta de TechDirect de su organización o la solución ServiceNow. Si ha configurado SupportAssist con las credenciales de su cuenta de TechDirect, todas las alertas se reenvían a su cuenta de TechDirect. También puede integrar ServiceNow con SupportAssist para redireccionar todas las alertas a su solución ServiceNow. Esta sección proporciona información sobre la administración de alertas de SupportAssist en TechDirect y sobre la integración de ServiceNow con SupportAssist.

i NOTA: Para ver o administrar alertas de los problemas de hardware, debe inscribirse para el servicio de autoenvío en TechDirect.

Temas:

- Configurar reglas de alerta en TechDirect
- · Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect
- Alertas de SupportAssist
- · Integración de las alertas de SupportAssist con ServiceNow

Configurar reglas de alerta en TechDirect

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

Sobre esta tarea

Los administradores de su organización pueden configurar reglas para determinar cómo se gestionan las alertas de SupportAssist en TechDirect. Por ejemplo, puede optar por reenviar automáticamente todas las alertas a soporte técnico o hacer que se coloquen las alertas en TechDirect para que su equipo de soporte las revise y determine si se deben reenviar a Dell.

- 1. Vaya a Servicios > SupportAssist. Se muestra la página SupportAssist.
- 2. Haga clic en la pestaña Administrar SupportAssist.
- **3.** En la tarjeta **Configurar reglas de SupportAssist**, haga clic en **CONFIGURAR**. Se muestra la página **Configurar las reglas de SupportAssist**.
- 4. En la sección Periodo de inactividad, ingrese el número de días en que una alerta puede residir en la línea de espera sin actividad.
- 5. En la sección Alertas de soporte técnico, realice una de las siguientes acciones:
 - · Seleccione Sí para que se reenvíen directamente todas las alertas de soporte técnico a Dell.
 - Seleccione **No, enviar todos a la cola de alertas de SupportAssist** para enviar todas las alertas de soporte técnico a su cuenta de TechDirect. El equipo de soporte puede revisar las alertas y determinar si se debe reenviar a Dell.
- 6. En la sección Envío de alertas realice una de las siguientes opciones:
 - · Seleccione Sí para renviar directamente las alertas del envío de piezas a Dell.
 - Se muestra la sección Administración de grupos.
 - Seleccione **No, enviar todos a la cola de alertas de SupportAssist** para enviar todas las alertas del envío de piezas a la cola de alertas de SupportAssist. El equipo de soporte puede revisar las alertas y determinar si se debe reenviar a Dell.
- 7. Si se muestra la sección Administración de grupos, haga clic en AGREGAR REGLA DE GRUPO.
 - i NOTA: Las reglas del grupo se utilizan para identificar la dirección a la que se deben enviar las piezas distribuidas. Cuando se renvía una alerta de SupportAssist a Dell para el envío de piezas, la dirección de la alerta se compara con

las direcciones definidas en las reglas de grupo. Si hay una coincidencia, la información de la dirección asociada con esa regla de grupo se utiliza para identificar la dirección a la que deben enviarse las partes distribuidas.

- 8. En la ventana Valor predeterminado de varias sucursales, realice lo siguiente y haga clic en GUARDAR.
 - a. Desde la lista **Seleccionar grupo**, seleccione un grupo de activos.
 - b. Desde la lista Seleccionar relación, seleccione una relación.
 - c. Desde la lista Seleccionar zona horaria, seleccione la zona horaria.
 - d. Desde la lista Seleccionar un técnico, seleccione un técnico de soporte.
- 9. Haga clic en GUARDAR LAS REGLAS DEL ALERTA.

Visualización de las alertas de SupportAssist en TechDirect

Cuando se detecta un problema en los sistemas que se monitorean mediante SupportAssist, se crea automáticamente una alerta en TechDirect.

Requisitos previos

Debe estar registrado en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist o técnico de SupportAssist.

Pasos

- Vaya a Servicios > SupportAssist. Se muestra la página SupportAssist.
- 2. Haga clic en la pestaña Administrar recursos.
- 3. En la tarjeta Alertas, haga clic en ADMINISTRAR. Aparecerá la página Alertas de SupportAssist.

Alertas de SupportAssist

Puede ver los detalles de las alertas generadas por SupportAssist en la página Alertas de SupportAssist en TechDirect.

En la siguiente tabla se describe la información que se muestra en la página Alertas de SupportAssist. De manera predeterminada, se muestran las columnas Etiqueta de servicio, Número de alerta, Tipo de alerta, Fecha y hora de la última actividad, Propietario,

Nombre de la empresa y Línea de negocio. Haga clic en III en la esquina inferior izquierda de la tabla para seleccionar las columnas que desea ver (siete como máximo).

Tabla 5. Alertas de SupportAssist

Nombre	Descripción
Etiqueta de servicio	El identificador único del sistema. La etiqueta de servicio es un identificador alfanumérico.
Número de alertas	El número de solicitud de soporte único asignado a la alerta al que puede hacer referencia cuando se comunica con el soporte técnico de Dell.
Tipo de alerta	Tipo de alerta:
	· Soporte técnico
	· Envío
Notas	Los detalles sobre el problema detectado y la información de error para la investigación.
Crear sellado de tiempo	La fecha y la hora en que se creó la alerta en TechDirect.
Fecha y hora de la última actividad	La fecha y hora de la última acción realizada por el administrador de SupportAssist o un técnico de SupportAssist.
Estado	El estado de la alerta:

Tabla 5. Alertas de SupportAssist (continuación)

Nombre	Descripción
	 Asignación cancelada: ningún técnico de SupportAssist tiene propiedad. Asignada: un técnico de SupportAssist tiene propiedad. Fallo al enviar: fallo al intentar reenviar a Dell.
Propietario	El técnico de SupportAssist que es propietario de una alerta.
Nombre de la empresa	Nombre de la empresa
Línea empresarial	Línea empresarial
Acciones	 Haga clic en para ver las acciones disponibles para la alerta. Los usuarios con derechos de técnico de SupportAssist pueden: Asumir la propiedad del caso
	 Actualizar los detalles del caso Cerrar el caso Reenviar el caso a Dell
	(i) NOTA: Los usuarios con derechos de administrador de SupportAssist pueden realizar todas las acciones disponibles para los usuarios con los derechos de técnico de SupportAssist. Un administrador de SupportAssist también puede asignar un caso a uno de los técnicos de SupportAssist.

Acciones de alerta de SupportAssist

Puede realizar acciones en las alertas creadas por SupportAssist a través de TechDirect. En la siguiente tabla, se describen las acciones disponibles para alertas creadas por SupportAssist.

Tabla 6. Acciones de alerta

Tipo de cuenta de TechDirect	Acciones disponibles	Descripción
Administrador de SupportAssist	Asignar caso	Asigna un técnico de SupportAssist como propietario de un caso. También se puede utilizar para reasignar a otro técnico de SupportAssist.
Administrador de SupportAssist y técnico de SupportAssist	Tomar propiedad	Un técnico individual de SupportAssist con una cuenta de TechDirect puede ver todas las alertas de SupportAssist. Un técnico de SupportAssist puede tener propiedad de la alerta. Un técnico de SupportAssist no puede reasignar las alertas, solo el administrador de SupportAssist para la cuenta puede reasignar las alertas.
	Actualizar	Muestra la página Detalles , que le permite agregar una nota o un archivo adjunto sobre la alerta.
	Cerrar caso	Cierra el caso. Tanto usted como Dell no podrán tomar ninguna medida adicional en la alerta.
	Reenviar a Dell EMC	Reenvía la solicitud de soporte al servicio de soporte técnico. Puede seguir monitoreando el progreso desde las páginas Soporte técnico o Resumen de envío en TechDirect.

Integración de las alertas de SupportAssist con ServiceNow

Si su organización utiliza ServiceNow para la administración de la mesa de ayuda y la TI, puede integrar las alertas de SupportAssist con la solución ServiceNow. La integración con ServiceNow permite la creación automática de un incidente en ServiceNow para sus alertas de SupportAssist.

NOTA: Una vez que se haya activado la integración de ServiceNow, las alertas de SupportAssist no se pueden administrar con TechDirect. Sin embargo, tendrá que utilizar TechDirect para solicitar un envío de piezas o enviar una solicitud de soporte a Dell.

Activación de la integración de ServiceNow

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

Pasos

- 1. Vaya a Servicios > SupportAssist. Se muestra la página SupportAssist.
- 2. Haga clic en la pestaña Administrar recursos.
- **3.** En la tarjeta **Recursos**, haga clic en **ADMINISTRAR**. Aparecerá la página **Administrar activos**.
- Haga clic en Integrar con ServiceNow.
 Se muestra la página Integración de la administración de casos de ServiceNow.
- 5. Desde la lista Seleccione un sitio de SupportAssist, seleccione un sitio.
 - i NOTA: El sitio que se muestra en la lista Seleccionar sitio de SupportAssist es el nombre de la empresa que introdujo para el archivo de configuración de SupportAssist.
 - i NOTA: La selección de un sitio permite a TechDirect enviar alertas generadas a partir de todos los sistemas en el sitio a ServiceNow.
- 6. Desmarque la casilla de verificación Desactivar (continuar administrando alertas de SupportAssist en TechDirect).
- 7. Si desea que SupportAssist cree automáticamente un incidente en ServiceNow, debe realizar lo siguiente:
 - a. Seleccione Usar la instancia de ServiceNow.
 - b. Ingrese la ID de la instancia de ServiceNow, el nombre de usuario, la contraseña y la dirección de correo electrónico de notificación de falla.

i NOTA: Si SupportAssist no puede crear automáticamente un incidente en ServiceNow, se enviará un mensaje de correo electrónico a la dirección de correo electrónico proporcionada en el cuadro Notificación de error.

- c. Haga clic en Enviar alerta de prueba para enviar una alerta de prueba a su instancia de ServiceNow.
- 8. Para recibir detalles de las alertas de SupportAssist por correo electrónico, realice lo siguiente:
 - a. Seleccione Utilizar correo electrónico.
 - b. En el cuadro De, ingrese la dirección de correo electrónico desde la que desea recibir los detalles de la alerta de SupportAssist.
 - c. En el campo Notificaciones de alertas, ingrese la dirección de correo electrónico a la cual desea enviar los detalles de la alerta de SupportAssist.
 - d. En el cuadro Notificación de error, ingrese la dirección de correo electrónico a la que debe enviarse una notificación si SupportAssist no puede enviar los detalles de la alerta.
 - e. Haga clic en Enviar correo electrónico de prueba para enviar un correo electrónico de prueba a la dirección de correo que ingresó en la casilla Notificación de falla.
- 9. Haga clic en GUARDAR.

Desactivación de la integración de ServiceNow

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en TechDirect con los derechos como administrador de SupportAssist.

Sobre esta tarea

Deshabilite la integración de alertas de SupportAssist con su solución ServiceNow.

i NOTA: Una vez que se haya deshabilitado la integración de ServiceNow, puede administrar las alertas de SupportAssist mediante la página Alertas de SupportAssist en TechDirect.

Pasos

- 1. Vaya a Servicios > SupportAssist. Se muestra la página SupportAssist.
- 2. Haga clic en la pestaña Administrar recursos.
- **3.** En la tarjeta **Recursos**, haga clic en **ADMINISTRAR**. Aparecerá la página **Administrar activos**.
- Haga clic en Integrar con ServiceNow.
 Se muestra la página Integración de la administración de casos de ServiceNow.
- 5. Desde la lista Seleccione un sitio de SupportAssist, seleccione el sitio necesario.

i NOTA: El sitio que se muestra en la lista Seleccionar sitio de SupportAssist es el nombre de la empresa que introdujo durante la configuración de SupportAssist.

- 6. Seleccione la casilla de verificación Desactivar (continuar administrando alertas de SupportAssist en TechDirect).
- 7. Haga clic en GUARDAR.

Resultados

La integración de ServiceNow para las alertas de SupportAssist está desactivada.

Datos recopilados por SupportAssist

SupportAssist recopila automáticamente los datos necesarios para solucionar un problema desde el sistema y los envía de forma segura al servicio de soporte técnico de Dell. Estos datos permiten a Dell ofrecerle una experiencia de asistencia mejorada más rápida y eficaz.

La siguiente tabla enumera los datos que se recopilan a partir de diversos componentes de su sistema:

Tabla 7. Supervisión del sistema

Categorías	Atributos
Información del sistema	Etiqueta de servicio del sistema
	Modelo del sistema
	Placa base ePPID
	Versión del BIOS
	Tipo de sistema
	Información del procesador
	Sistema operativo
	RAM del sistema (GB)
Alimentación y utilización del sistema	Horas con alimentación de CA
	Horas en corriente continua
	Ciclos de alimentación
	Estados de suspensión
	Tiempo en estados de suspensión
Batería	Número de serie
	Capacidad de diseño
	Nombre
	Nombre del fabricante
	ePPID
	Capacidad de carga completa
Almacenamiento (HDD/SSD)	Nombre de disco
	Marca y modelo del disco
	Tamaño en MB del disco
	ePPID del disco
	Porcentaje del tiempo de lectura
	Porcentaje del tiempo de escritura
	Porcentaje de tiempo de inactividad
	Bytes leídos en MB
	Bytes escritos en MB
	Registros de SMART

Tabla 7. Supervisión del sistema (continuación)

Categorías	Atributos
Sucesos del sistema	Eventos de alimentación
	Eventos térmicos
Procesador	Utilización de la CPU
	Longitud de línea de espera (PQL)
	Estados C
	Subprocesos simultáneos
	Duración de la cola
Memoria	Posición del módulo DIMM
	Nombre del módulo DIMM
	Fabricante del módulo DIMM
	Elemento del módulo DIMM
	Ubicación del módulo DIMM
	Serie del módulo DIMM
	Uso de memoria libre/disponible
	Actividad de paginación
Térmico	Estado/RPM del ventilador
	Térmicos de la CPU
Mecánica	Cable interno/estado del conector
	Inserciones de alimentación - CA/CC
Red	Nombre del adaptador
	MAC del adaptador
	Nombre del dispositivo del adaptador
	WLAN/Tiempo de uso de WLAN
	Velocidad de vínculo
Pantalla	Niveles de brillo
Bluetooth (en términos de %)	Período durante el cual se encendió Bluetooth con alimentación de CA
	Período durante el cual se encendió Bluetooth con alimentación de CC
	Período durante el cual un dispositivo se conectó a otro dispositivo mediante Bluetooth con alimentación de CA
	Período durante el cual un dispositivo se conectó a otro dispositivo mediante Bluetooth con alimentación de CC
	Período durante el cual un dispositivo está conectado actualmente a otro dispositivo mediante Bluetooth con alimentación de CA
	Período durante el cual un dispositivo está conectado actualmente a otro dispositivo mediante Bluetooth con alimentación de CC

La siguiente tabla describe la información del sistema que se recopila y se envía a Dell una vez cada 24 horas como parte de la supervisión de rutina del sistema:

Tabla 8. Supervisión de rutina del sistema

Atributo	Descripción
Versión del esquema	Versión del esquema que se utiliza para la supervisión de rutina del sistema
Versión del agente	Versión de SupportAssist que se implementa en el sistema
Etiqueta de servicio	Identificador único del sistema
Modelo del sistema	Nombre del modelo del sistema
Información de registro	Estado de registro de SupportAssist
Versión del sistema operativo	Versión del sistema operativo que se ejecuta en el sistema
Fecha UTC	Fecha y hora en la que se envió la información de la supervisión de rutina del sistema a Dell
Versión del BIOS	Versión del BIOS instalado en el sistema
Estado	Estado de la alerta en función de la gravedad, por ejemplo, aviso
Descripción	Información sobre el error del sistema, por ejemplo, uso elevado de la CPU
Uso de la memoria	Cantidad de memoria del sistema que se utiliza
Uso de la CPU	Cantidad de la CPU que se utiliza
Fecha local	Fecha y hora del sistema
Información de alerta	Identificador único de la alerta
Origen	Origen de donde se generó la alerta
Тіро	Tipo de alerta, por ejemplo, alerta predictiva