

SupportAssist for business PCs con SO Windows

Preguntas frecuentes

Preguntas frecuentes

Cuenta de TechDirect

- Soy administrador de TI. ¿Qué cuentas de Dell debo crear antes de configurar SupportAssist?
- Soy un partner. ¿Qué cuentas debo crear antes de configurar SupportAssist en el equipamiento de PC de mi cliente?
- Ya configuré una cuenta de Dell My Account. ¿Puedo usar las mismas credenciales para iniciar sesión en TechDirect?

Configuración y descarga de SupportAssist

- ¿Cuáles son los beneficios de instalar SupportAssist for Business PCs en mi equipamiento de PC?
- ¿Cuáles son los sistemas operativos compatibles con SupportAssist?
- ¿Cuál es la diferencia entre las opciones: ejecutar análisis en segundo plano y ejecutar todos los análisis y las actualizaciones remotas sin interacción del usuario final?
- Si se habilita la opción de Suprimir notificación del usuario final en caso de que se reinicie el sistema después de la instalación, ¿la PC se reiniciará automáticamente?
- ¿Cuáles son los formatos de paquete de implementación de SupportAssist compatibles?
- ¿Puedo actualizar mi información de contacto después de la implementación de SupportAssist?

Implementación de SupportAssist

- ¿Cuáles son los requisitos para la implementación de SupportAssist?
- Tengo SupportAssist for Home PCs instalado en los sistemas de mi empresa. ¿Puedo implementar SupportAssist for Business PCs en las mismas PC?
- ¿Cuáles son los usos del script SupportAssistCleanup.ps1?
- He utilizado diferentes paquetes de implementación para implementar SupportAssist en las PC administradas. ¿Cómo se organizan las PC?
- Quiero implementar SupportAssist en nuevas PC de mi entorno. ¿Tengo que descargar un nuevo paquete de implementación o puedo usar un paquete existente?
- Cuando implemente SupportAssist, ¿recibiré un correo electrónico de registro de TechDirect?
- He implementado SupportAssist for Business PCs en mi equipamiento de PC. ¿Cuándo se mostrarán las PC en TechDirect?
- He implementado SupportAssist en mis PC, pero deseo modificar la configuración. ¿Debo volver a implementar SupportAssist en las PC después de las modificaciones?
- He configurado los ajustes de proxy en el asistente del administrador de paquetes de implementación, pero no se puede acceder a mi proxy desde las PC. ¿SupportAssist se conectará a Internet y a Dell?
- Deseo implementar la versión más reciente de SupportAssist en mi equipamiento de PC. ¿Esto eliminará las versiones anteriores de SupportAssist en mi equipamiento de PC?
- ¿Cómo puedo verificar si el archivo de instalación de SupportAssist está firmado digitalmente?
- El código 1644 se muestra durante la implementación de SupportAssist. ¿Cuál puede ser el motivo?
- El código de error de 1939 se muestra durante la implementación de SupportAssist. ¿Qué debo hacer para completar la implementación?

Actualización de SupportAssist

- Instalé una versión anterior de SupportAssist for Business PCs en las PC de mi empresa. ¿Debo actualizar a la versión más reciente de SupportAssist?
- ¿Cuál es la fecha de vencimiento para la instalación de SupportAssist?
- ¿Cuál es la fecha de vencimiento para la instalación del Administrador central de recursos?

Administración de sitios y grupos

- ¿Qué es un sitio?
- ¿Por qué SupportAssist crea sitios?
- ¿Cuándo se crea un sitio?
- ¿Puedo crear manualmente un sitio en TechDirect?
- ¿Cómo puedo evitar la creación de varios sitios?
- ¿Puedo mover PC entre sitios?
- ¿Puedo combinar varios sitios?
- ¿Puedo eliminar un sitio?
- ¿Cómo administro varios sitios y cuentas de administrador en TechDirect?
- ¿Qué es un grupo?
- Tengo PC en varias ubicaciones geográficas. ¿Cómo debo agrupar las PC?
- ¿Puedo organizar mis recursos en un grupo durante la implementación de SupportAssist?
- Tengo varios administradores que administran diferentes PC en mi empresa. Los administradores han personalizado un paquete de implementación para las PC que administran. ¿Cómo se organizan las PC?
- ¿Dónde puedo encontrar información sobre sitios y grupos?
- Uno de los administradores de Connect and Manage que implementó SupportAssist dejó la organización, ¿Qué debo hacer para administrar las PC en los sitios creados por ese administrador?

Administración de PC

- Los administradores de SupportAssist en mi empresa han descargado e implementado SupportAssist en PC en su sitio. Sin embargo, estas PC con SupportAssist en ejecución no se muestran en la página Inventario. ¿Cuál puede ser el motivo?
- ¿Cómo puedo eliminar las PC de la página Inventario en TechDirect?
- ¿Cómo puedo asignar varios administradores para administrar mi equipamiento de PC?
- ¿SupportAssist requiere una conexión activa a Internet para monitorear las PC?
- ¿Cuándo puedo ver los datos de utilización de la PC en la página Descripción general de TechDirect?
- ¿Qué piezas de reemplazo se envían cuando se produce una falla de hardware en su PC?
- ¿Existe una opción para descargar y ver la información de la PC?
- ¿Cuáles son los catálogos personalizados y cuáles son los tipos de catálogos que puedo crear en TechDirect?
- ¿Cuándo puedo ver los detalles sobre los dispositivos externos conectados a una PC?
- La versión del BIOS del sistema no se muestra para ciertas PC de mi flota. ¿Cuál puede ser el motivo?

Actualizaciones de PC

- ¿Con qué frecuencia SupportAssist busca actualizaciones de PC?
- He iniciado una tarea remota de optimización en las PC administradas. ¿Cuánto tiempo es válida la tarea?
- He iniciado una tarea remota de optimización en las PC. ¿El usuario de PC debe intervenir para realizar la tarea?
- Cuando se inicia una tarea remota de optimización, ¿se notificará al usuario de PC?
- Desactivé la opción para que los usuarios abran y ejecuten SupportAssist en sus PC y activé la función para que los escaneos se ejecuten en segundo plano. Sin embargo, SupportAssist muestra notificaciones sobre las actualizaciones a los usuarios de mi empresa. ¿Cuál puede ser el motivo?
- ¿Puedo seleccionar las actualizaciones que deseo realizar en mi equipamiento de PC?
- ¿Puedo instalar actualizaciones de PC de forma remota si los usuarios de PC no tienen derechos de administrador?
- ¿SupportAssist pondrá en cola las actualizaciones de controladores y los análisis de hardware en las PC?

- He iniciado una tarea remota de optimización en una PC específica. Sin embargo, la PC no está conectada a Internet ni encendida. ¿Las tareas remotas se realizarán en la PC?
- ¿Puedo actualizar el BIOS en una PC habilitada para BitLocker?
- Cuando intento ejecutar actualizaciones de PC o del BIOS, TechDirect muestra un mensaje que indica que estas actualizaciones ya están programadas. Sin embargo, la actualización no está instalada y, después de tres días, TechDirect muestra un mensaje que indica que estas actualizaciones se deben revisar nuevamente. ¿Cuál puede ser el motivo de esta situación?
- ¿Los usuarios de PC pueden actualizar el BIOS y los controladores en sus PC?
- Deseo actualizar el BIOS en mis PC configuradas con contraseña. ¿Dónde puedo ingresar las contraseñas del BIOS para realizar las actualizaciones?
- Las actualizaciones del BIOS fallan en las PC configuradas con mi contraseña. ¿Cuál podría ser la razón?

Optimización de las PC

- SupportAssist no ejecuta análisis programados, incluso si está habilitado en las PC. ¿Por qué?
- ¿Qué tipos de archivos se eliminan durante la optimización de Limpiar archivos?
- ¿Cuáles son los beneficios de realizar la optimización de Limpiar archivos?
- ¿Qué hace la optimización Ajustar el rendimiento?
- ¿Cuáles son los beneficios de realizar la Optimización del rendimiento?
- ¿Qué hace la optimización Optimizar la red?
- ¿Qué hace la optimización Eliminar virus y malware?

Administración de alertas

- ¿Cuál es el significado de las detecciones proactivas y predictivas de problemas?
- ¿Cómo se manejan las alertas de despacho cuando SupportAssist genera una alerta?
- ¿SupportAssist se puede integrar con soluciones externas de administración de mesa de ayuda?

Consumo de datos

- ¿Cuántos datos de Internet consume SupportAssist para monitorear las PC?

Interfaz de programación de aplicaciones (API)

- ¿Qué hacen las API de administración de PC?
- ¿Cómo puedo acceder a las API de administración de PC?
- ¿Con quién debo comunicarme si tengo alguna pregunta relacionada con las API de administración de PC?

Planes de servicio

- ¿Cuáles son las funcionalidades compatibles con los planes de servicio Basic, ProSupport, ProSupport Plus y ProSupport Flex for Client?
- ¿SupportAssist ofrece soporte predictivo y proactivo?
- ¿Debo comprar SupportAssist o el servicio Conectar y administrar?
- ¿Cuál es el costo de SupportAssist?
- El plan de servicio en mi PC venció. ¿SupportAssist continuará funcionando en mi equipamiento de PC?

Soporte de idioma

- ¿Cuáles son los idiomas compatibles con TechDirect?
- ¿Cuáles son los idiomas que admite la interfaz de usuario de SupportAssist?

Varios

- ¿Por qué los usuarios están informando que sus PC ocasionalmente demoran en responder o no responden?
- ¿Cómo puedo reparar SupportAssist?
- Instalé SupportAssist en el equipamiento de PC, pero el usuario de PC no puede abrir la interfaz de usuario. ¿Cuál puede ser el motivo?
- ¿Cómo puedo comprobar si otra aplicación utiliza el puerto 5700?
- He permitido que los usuarios de mi organización vean y usen la interfaz de usuario de SupportAssist. Sin embargo, no pueden abrirla. ¿Cuál puede ser el motivo?
- ¿Con qué frecuencia se actualizan los datos de la página Indicadores de desempeño (KPI)?
- ¿Cómo puedo proporcionar registros al soporte de Dell para resolver los problemas de la PC?
- ¿Cuándo recopila SupportAssist los datos de telemetría según el estado de la PC del usuario final?
- ¿Con quién debemos comunicarnos si necesitamos ayuda con SupportAssist?

Cuenta de TechDirect

- **Soy administrador de TI. ¿Qué cuentas de Dell debo crear antes de configurar SupportAssist?**

Debe crear una cuenta de TechDirect antes de configurar SupportAssist. Para obtener información sobre la iniciación de TechDirect, consulte la sección **Incorporación a TechDirect** de la *Guía de implementación de SupportAssist for Business PCs with Windows OS*, que está disponible en la página [Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

- **Soy un partner. ¿Qué cuentas debo crear antes de configurar SupportAssist en el equipamiento de PC de mi cliente?**

Para obtener información sobre la iniciación de TechDirect, consulte la sección **Incorporación a TechDirect** en la *Guía de implementación de SupportAssist for Business PCs with Windows OS para partners*, que está disponible en la página [Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

- **Ya configuré una cuenta de Dell My Account. ¿Puedo usar las mismas credenciales para iniciar sesión en TechDirect?**

Sí, puede utilizar las credenciales de Dell My Account para iniciar sesión en TechDirect.

Configuración y descarga de SupportAssist

- **¿Cuáles son los beneficios de instalar SupportAssist for Business PCs en mi equipamiento de PC?**

SupportAssist es una tecnología proactiva y predictiva que proporciona soporte técnico automatizado para sus equipos Dell. Permite a los administradores de TI gestionar su equipamiento de PC desde TechDirect en cualquier momento y lugar.

Cuando se implementa, SupportAssist monitorea cada equipo y detecta proactivamente los problemas de hardware y software. 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.

SupportAssist le permite optimizar la PC mediante la eliminación de archivos no deseados, la optimización de la configuración de la red, el ajuste del rendimiento del sistema y la eliminación de virus y malware. También identifica las actualizaciones de controladores disponibles para la PC.

SupportAssist también permite realizar lo siguiente:

- Administrar su equipamiento de PC y sus grupos.
- Ver y administrar recomendaciones, estado, seguridad y experiencia de las aplicaciones de una PC específica y su equipamiento de PC.
- Actualizar catálogos para su equipamiento de PC.
- Administrar reglas de corrección para identificar y corregir problemas con el equipamiento de PC.
- Evaluar la cantidad de PC en riesgo y actuar en función de las posibles amenazas de seguridad.
- Administrar alertas de SupportAssist en TechDirect o ServiceNow.
- Administrar funciones y permisos.
- Ver indicadores clave de desempeño que ayudan a determinar el comportamiento del equipamiento.
- Ver el registro de cambios y actividades realizados para el servicio TechDirect en TechDirect.

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

- **¿Cuáles son los sistemas operativos compatibles con SupportAssist?**

SupportAssist se puede implementar en PC que ejecutan Microsoft Windows 11 o Microsoft Windows 10, versión 1809 y posterior.

- **¿Cuál es la diferencia entre las opciones: ejecutar análisis en segundo plano y ejecutar todos los análisis y las actualizaciones remotas sin interacción del usuario final?**

- La opción **Ejecutar análisis en segundo plano**, si está habilitada, permite que los análisis programados iniciados por SupportAssist se ejecuten en segundo plano sin necesidad de que intervenga el usuario. El usuario de PC no recibe notificaciones cuando SupportAssist ejecuta análisis programados en las PC.
- La opción **Ejecutar todos los análisis y actualizaciones remotas sin intervención del usuario final**, si está habilitada, permite que los administradores optimicen de forma remota las PC administradas sin necesidad de que intervenga el usuario. El usuario de PC no recibe notificaciones cuando un administrador activa acciones remotas para que se ejecuten en las PC administradas.

- **Si se habilita la opción de Suprimir notificación del usuario final en caso de que se reinicie el sistema después de la instalación, ¿la PC se reiniciará automáticamente?**

No, las PC no se reinician automáticamente. El reinicio es necesario solo cuando se realizan actualizaciones de controladores, firmware y BIOS. Las notificaciones se suprimen cuando se requiere un reinicio y las actualizaciones solo se aplican cuando el usuario de PC reinicia la PC manualmente.

- **¿Cuáles son los formatos de paquete de implementación de SupportAssist compatibles?**

Los formatos de paquete de implementación compatibles son los siguientes:

- Archivo ejecutable de Windows 64 bits (.exe)
- Instalador de Windows 64 bits (.msi)

 **NOTA:** Los sistemas operativos de 32 bits no son compatibles.

- **¿Puedo actualizar mi información de contacto después de la implementación de SupportAssist?**

Sí, puede actualizar su información de contacto en la página **Conectar y administrar PC > Configurar y conectar > Configurar**. Después de que actualice la información de contacto, esta se actualizará automáticamente en todas las PC administradas y no es necesario volver a implementar SupportAssist.

Implementación de SupportAssist

- **¿Cuáles son los requisitos para la implementación de SupportAssist?**

Consulte la sección **Requisitos para la implementación de SupportAssist** de la *Guía de implementación de SupportAssist para PC empresariales con SO Windows*, que está disponible en la Página [Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

- **Tengo SupportAssist for Home PCs instalado en las PC de mi empresa. ¿Puedo implementar SupportAssist for Business PCs en las mismas PC?**

No, no puede instalar ambas versiones en la misma PC. Antes de instalar SupportAssist para PC Empresariales, debe desinstalar SupportAssist for Home PCs de las PC.

Si utiliza el formato del paquete de implementación .exe, SupportAssist for Home PCs se desinstala automáticamente y SupportAssist para PC Empresariales se instala en las PC.

Si utiliza el formato del paquete de implementación .msi, ejecute manualmente el script `SupportAssistCleanup.ps1` e instale SupportAssist para PC Empresariales en las PC.

- **¿Cuáles son los usos del script SupportAssistCleanup.ps1?**

El script `SupportAssistCleanup.ps1` que está disponible en su paquete de implementación de SupportAssist para PC Empresariales realiza lo siguiente:

- Comprueba y desinstala Dell SupportAssist for Home PCs domésticas si está instalado en el equipo.
- Borra las entradas del registro, los servicios y las carpetas relacionadas con SupportAssist de la PC.

- **He utilizado diferentes paquetes de implementación para implementar SupportAssist en las PC administradas. ¿Cómo se organizan las PC?**

- Para las PC que ejecutan SupportAssist para PC Empresariales, versión 3.1 o anterior: si varios administradores han implementado SupportAssist mediante diferentes paquetes de implementación, las PC se organizan en el sitio asociado con el paquete de implementación del administrador.

○ Para las PC que ejecutan SupportAssist para PC Empresariales, versión 3.2 y posteriores: el administrador puede seleccionar un sitio e implementar SupportAssist. Después de la implementación, las PC se organizan en el sitio seleccionado.

● **Quiero implementar SupportAssist en nuevas PC de mi entorno. ¿Tengo que descargar un nuevo paquete de implementación o puedo usar un paquete existente?**

Se recomienda crear y usar un nuevo paquete de implementación para implementar la versión más reciente de SupportAssist en sus PC. Sin embargo, también puede usar un paquete de implementación válido existente para la implementación. Para obtener más información sobre las versiones y la validez, consulte [¿Cuál es la fecha de vencimiento para mi instalación de SupportAssist?](#).

● **Cuando implemente SupportAssist, ¿recibiré un correo electrónico de registro de TechDirect?**

Sí, se envía un correo electrónico de registro una vez, cuando se conecta la primera PC de un sitio a TechDirect.

● **He implementado SupportAssist for Business PCs en mi equipamiento de PC. ¿Cuándo se mostrarán las PC en TechDirect?**

Después de la implementación de SupportAssist, las PC se muestran automáticamente en la página **Inventario** en TechDirect en un plazo de 30 minutos después de su conexión a TechDirect.

● **He implementado SupportAssist en mis PC, pero deseo modificar la configuración. ¿Debo volver a implementar SupportAssist en las PC después de las modificaciones?**

Después de modificar las preferencias en la página **Configurar y conectar** > **Configurar**, los cambios se aplican automáticamente a las PC de inmediato. Sin embargo, debe volver a implementar SupportAssist si cambia ciertas configuraciones, como la configuración de proxy y la configuración del Administrador central de recursos.

Para obtener más información, consulte la *Guía de implementación de SupportAssist para PC empresariales con SO Windows*, que está disponible en la Página [Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

● **He configurado los ajustes de proxy en el asistente del administrador de paquetes de implementación, pero no se puede acceder a mi proxy desde las PC. ¿SupportAssist se conectará a Internet y a Dell?**

Sí, si se permite, SupportAssist intenta conectarse a Internet y a Dell directamente, incluso si el proxy está configurado, pero las PC no pueden acceder a él.

● **Deseo implementar la versión más reciente de SupportAssist for Business PCs en mi equipamiento de PC. ¿Esto eliminará las versiones anteriores de SupportAssist for Business PCs en mi equipamiento de PC?**

No. Cuando implementa la versión más reciente de SupportAssist para PC Empresariales en el equipamiento de la PC, las PC que ejecutan la versión anterior de SupportAssist para PC Empresariales se actualizan automáticamente a la versión más reciente.

● **¿Cómo puedo verificar si el archivo de instalación de SupportAssist está firmado digitalmente?**

Realice los pasos siguientes para verificar si el archivo de instalación de SupportAssist está firmado digitalmente:

1. Haga clic con el botón secundario en `SupportAssistx64.exe` o en `SupportAssistx64.msi` y seleccione **Propiedades**.
2. Seleccione la pestaña **Firmas digitales**.
3. En la sección **Lista de firmas**, seleccione **Dell Inc.** y haga clic en **Detalles**.

Si el archivo de instalación está firmado, el mensaje **La firma digital es correcta** se muestra en la sección **Información de firma digital**.

● **El código 1644 se muestra durante la implementación de SupportAssist. ¿Cuál puede ser el motivo?**

Es posible que las políticas del sistema Windows configuradas en su entorno prohíban la instalación de SupportAssist. Compruebe las políticas del sistema Windows y consulte la documentación de Microsoft para resolver el problema.

● **El código de error de 1939 se muestra durante la implementación de SupportAssist. ¿Qué debo hacer para completar la implementación?**

Cuando aparezca el código 1939, reinicie la PC y vuelva a intentar la implementación de SupportAssist.

Actualización de SupportAssist

● **Instalé una versión anterior de SupportAssist for Business PCs en las PC de mi empresa. ¿Debo actualizar a la versión más reciente de SupportAssist?**

Sí, se recomienda actualizar a la versión más reciente para garantizar el soporte continuo y recibir todos los beneficios de SupportAssist. Para obtener información sobre la actualización de SupportAssist a la versión más reciente, consulte la sección

Actualización de SupportAssist for Business PCs en la *Guía de implementación de SupportAssist para PC empresariales con SO Windows*, que está disponible en la Página [Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

- **¿Cuál es la fecha de vencimiento para la instalación de SupportAssist?**

Todas las instalaciones de SupportAssist tienen fechas de vencimiento. Si SupportAssist está por vencer o venció, debe actualizar a la versión más reciente de SupportAssist en las PC de destino para garantizar el soporte continuo.

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

Tabla 1. Versión y validez de SupportAssist

| Versión de lanzamiento | Validez |
|--|--|
| 3.5.0.46197 | Válido hasta el 30 de abril de 2025 |
| 3.4.1.42601 (actualización de parches) | Válido hasta el 4 de noviembre de 2024 |
| 3.4.1.40081 | Válido hasta el 4 de noviembre de 2024 |
| 3.4.0.39400 (actualización del parche 2) | Válido hasta el 4 de noviembre de 2024 |
| 3.4.0.35720 (actualización del parche 1) | Válido hasta el 4 de noviembre de 2024 |
| 3.4.0.35707 | Válido hasta el 4 de noviembre de 2024 |
| 3.3.1.93 | Válido hasta el 28 de marzo de 2024 |
| 3.3.0.436 | Válido hasta el 28 de marzo de 2024 |
| 3.2.0.87 | Válido hasta el 31 de enero de 2024 |
| 3.1.1.18 y versiones anteriores | Vencido  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. |

- **¿Cuál es la fecha de vencimiento para la instalación del 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 2. Versión y validez del Administrador central de recursos

| Versión de lanzamiento | Validez |
|------------------------|--|
| 3.5.0.47317 | Válido hasta el 30 de abril de 2025 |
| 1.1.3.40081 | Válido hasta el 4 de noviembre de 2024 |
| 1.1.2.35747 | Válido hasta el 4 de noviembre de 2024 |
| 1.1.1.93 | Válido hasta el 28 de marzo de 2024 |
| 1.1.0.436 | Válido hasta el 28 de marzo de 2024 |
| 1.0.0.87 | Válido hasta el 31 de enero de 2024 |

Administración de sitios y grupos

- **¿Qué es un sitio?**

Un sitio es una entidad que contiene uno o más grupos a los que se pueden asociar las PC. Los sitios ayudan a configurar preferencias únicas para sus PC en un grupo y a administrar su equipamiento de PC.

- **¿Por qué SupportAssist crea sitios?**

Los sitios ayudan a administrar flotas de PC más grandes con varios grupos.

- **¿Cuándo se crea un sitio?**

- Se crea un sitio cuando un Administrador de Conectar y administrar descarga un paquete de SupportAssist. El sitio se muestra en Connect and Manage después de implementar SupportAssist en las PC.
- Cuando actualiza SupportAssist de la versión 3.0 y anterior a la versión más reciente, SupportAssist crea automáticamente un nuevo sitio con los grupos asociados.

- **¿Puedo crear manualmente un sitio en TechDirect?**

No, un sitio se crea automáticamente cuando descarga el paquete de SupportAssist desde TechDirect.

- **¿Cómo puedo evitar la creación de varios sitios?**

Para evitar la creación de varios sitios, utilice alguno de los siguientes métodos:

- Utilice un paquete de SupportAssist descargado anteriormente creado por otros administradores e implemente SupportAssist en las PC. Estas PC se agregan al sitio existente asociado con el paquete de SupportAssist descargado.
- Seleccione cualquiera de los sitios creados anteriormente, descargue el paquete de SupportAssist desde la página **Setup and Connect > Download** y, a continuación, implemente SupportAssist en las PC. Estas PC se agregan al sitio existente asociado con el paquete de SupportAssist descargado.

- **¿Puedo mover PC entre sitios?**

No, no puede mover PC entre sitios. Sin embargo, puede mover PC entre grupos. Para obtener más información, consulte la sección **Movimiento de PC entre grupos existentes** de la *Guía del administrador de SupportAssist for Business PCs with Windows OS*, que está disponible en la Página [Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

- **¿Puedo combinar varios sitios?**

No, no puede combinar sitios. Sin embargo, puede actualizar las PC al descargar SupportAssist desde otro sitio existente e implementar la versión más reciente en el equipamiento de la PC. Estas PC se agregan al sitio asociado con el paquete de SupportAssist descargado. Una vez que todas las PC están asociadas al sitio seleccionado, los sitios más antiguos se ocultan.

- **¿Puedo eliminar un sitio?**

No, no puede eliminar un sitio. Sin embargo, puede actualizar las PC al descargar SupportAssist desde otro sitio existente e implementar la versión más reciente en el equipamiento de la PC. Estas PC se agregan al sitio asociado con el paquete de SupportAssist descargado. Una vez que todas las PC están asociadas al sitio seleccionado, los sitios más antiguos se ocultan.

- **¿Cómo administro varios sitios y cuentas de administrador en TechDirect?**

Un sitio se crea automáticamente cuando implementa SupportAssist en su equipamiento de PC por primera vez. Un Administrador de Conectar y administrar puede administrar varios sitios o asignar propiedad a otros administradores o técnicos.

- **¿Qué es un grupo?**

Un grupo es una entidad lógica de las PC dentro de un sitio en el que las PC están asociadas y tienen sus propias preferencias únicas.

- **Tengo PC en varias ubicaciones geográficas. ¿Cómo debo agrupar las PC?**

Puede agrupar las PC según la ubicación geográfica, las unidades de negocio, los departamentos, los modelos, los equipos, etc. Para obtener más información sobre los grupos, consulte la sección **Visión general de grupos** de la *Guía del administrador de SupportAssist for Business PCs with Windows OS*, que está disponible en la Página [Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

- **¿Puedo organizar mis PC en un grupo durante la implementación de SupportAssist?**

Sí, puede organizar sus PC en grupos específicos mientras crea un paquete de implementación de SupportAssist. Consulte la sección **Creación del paquete de implementación de SupportAssist** de la *Guía de implementación de SupportAssist para PC empresariales con SO Windows*, que está disponible en la Página [Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

- **¿Puedo implementar SupportAssist en un sitio creado por otro administrador de Conectar y administrar?**

Sí, puede elegir un sitio en la página **Configurar y conectar > Descargar** y descargar el paquete de implementación de SupportAssist específico de un sitio.

- **Tengo varios administradores que administran diferentes PC en mi empresa. Los administradores han personalizado un paquete de implementación para las PC que administran. ¿Cómo se organizan las PC?**

Se crea un sitio único para cada administrador de su empresa después de la implementación de SupportAssist en el equipamiento de PC. Las PC que administran se muestran en los sitios respectivos de los administradores.

- **¿Dónde puedo encontrar información sobre sitios y grupos?**

Consulte la sección **Visión general de grupos** de la *Guía del administrador de SupportAssist for Business PCs with Windows OS*, que está disponible en la Página [Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

- **Uno de los administradores de Connect and Manage que implementó SupportAssist dejó la organización, ¿qué debo hacer para administrar las PC en los sitios creados por ese administrador?**

Si su equipamiento de la PC ejecuta SupportAssist para PC Empresariales versión 3.1 o posterior, puede reasignar la propiedad del sitio a un administrador diferente. Para obtener información sobre cómo reasignar la propiedad del sitio, consulte la sección **Asignar propiedad del sitio** de la *Guía del administrador de SupportAssist for Business PCs with Windows OS*, que está disponible en la [Página Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

Administración de PC

- **Los administradores de SupportAssist de mi empresa han descargado e implementado SupportAssist en las PC de su equipamiento. Sin embargo, estas no aparecen en la página Inventario. ¿Cuál puede ser el motivo?**

Después de la implementación de SupportAssist, las PC se muestran automáticamente en la página **Inventario** en TechDirect en un plazo de 30 minutos después de su conexión a Internet y a Dell.

Si no ve las PC transcurrido el plazo de 30 minutos, ejecute la prueba de autodiagnóstico para garantizar la conectividad con Dell. Consulte la sección **Ejecución de la prueba de autodiagnóstico de SupportAssist** de la *Guía de implementación de SupportAssist para PC empresariales con SO Windows*, que está disponible en la [Página Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

- **¿Cómo puedo eliminar las PC de la página Inventario en TechDirect?**

Puede eliminar las PC de la página **Inventario** mediante uno de los siguientes métodos:

- Desinstale SupportAssist para PC Empresariales de la PC.
- En la página **Inventario**, seleccione **PC desconectadas** en la lista, seleccione las PC que desea eliminar y, a continuación, haga clic en **Eliminar PC**.

- **¿Cómo puedo asignar varios administradores para administrar mi equipamiento de PC?**

Puede asignar la propiedad de los sitios a técnicos o administradores de Conectar y administrar en la página **Definir funciones y permisos**. Consulte la sección **Definición de funciones y permisos** de la *Guía del administrador de SupportAssist for Business PCs with Windows OS*, que está disponible en la [Página Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

- **¿SupportAssist requiere una conexión activa a Internet para monitorear las PC?**

Sí, se requiere una conexión activa a Internet. Para obtener la lista de otros requisitos que debe cumplir una PC de destino, consulte la sección **Requisitos para la implementación de SupportAssist** de la *Guía de implementación de SupportAssist para PC empresariales con SO Windows*, que está disponible en la [Página Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

- **¿Cuándo puedo ver los datos de utilización de la PC en la página Descripción general de TechDirect?**

Los datos de **utilización de la PC** se muestran en la página **Descripción general** si se cumple uno o más criterios:

- Se ha producido más de una falla sistema operativo en el equipo.
- La utilización de la memoria es mayor que 75 %.
- El uso de la CPU es alto.
- La memoria instalada es menor o igual a 4 GB.
- El tiempo de ejecución de la batería es inferior a 2 horas.
- El almacenamiento restante es inferior a 10 %.
- Las fallas de la aplicación son mayores que 5.
- El estado de la batería es inferior a 30 %.

NOTA: Los datos de utilización y rendimiento solo están disponibles para PC con un plan de servicio activo ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.

- **¿Qué piezas de reemplazo se envían cuando se produce una falla de hardware en su PC?**

Cuando SupportAssist detecte un problema en su PC, es posible que se le envíe una pieza de reemplazo de manera automática según el plan de servicio de su PC y la región.

Según las políticas comerciales de Dell, las siguientes piezas se pueden enviar automáticamente:

- Disco duro
- Módulo de memoria
- Unidad óptica
- Teclado
- Mouse

- Batería
- Tarjeta de video

Para obtener información sobre cómo se manejan los despachos, consulte [¿Cómo se manejan las alertas de despacho cuando SupportAssist genera una alerta?](#).

- **¿Existe una opción para descargar y ver la información de la PC?**

Sí, puede descargar los datos que se muestran en una página específica como un archivo CSV y ver los datos offline. Consulte la sección **Exportaciones de datos** de la *Guía del administrador de SupportAssist for Business PCs with Windows OS*, que está disponible en la Página [Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

- **¿Cuáles son los catálogos personalizados y cuáles son los tipos de catálogos que puedo crear en TechDirect?**

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

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

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

- **¿Cuándo puedo ver los detalles sobre los dispositivos externos conectados a una PC?**

Puede ver detalles sobre el monitor Dell y la docking station de acoplamiento Dell conectados a la PC en la página de **Descripción general de la PC** después de enviar la telemetría de SupportAssist a Dell. Para obtener más información, consulte la sección **Descripción general de la PC** de la *Guía del administrador de SupportAssist for Business PCs with Windows OS*, que está disponible en la Página [Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

- **La versión del BIOS del sistema no se muestra para ciertas PC de mi flota. ¿Cuál puede ser el motivo?**

La **versión del BIOS del sistema** está disponible en la página **Inventario** solo cuando se realiza un análisis de controladores en la PC. Asegúrese de realizar un análisis de controladores en las PC para ver la versión del BIOS.

Si utiliza catálogos personalizados, asegúrese de implementar al menos un catálogo en el sitio y los grupos administrados.

Actualizaciones de PC

- **¿Con qué frecuencia SupportAssist busca actualizaciones de PC?**

SupportAssist busca actualizaciones de PC una vez a la semana y, según el programa, escanea las preferencias establecidas en la página **Conectar y administrar PC > Configurar y conectar > Configurar**.

- **He iniciado una tarea remota de optimización en las PC administradas. ¿Cuánto tiempo es válida la tarea?**

Cuando las PC están en línea y conectadas a Dell, buscan tareas pendientes. Según la configuración de grupo, las tareas se realizan en las PC. Si las PC no pueden ejecutar las tareas en un plazo de 72 horas, la tarea vencerá y podrá volver a iniciarla. Para obtener más información sobre las optimizaciones, consulte la *Guía del administrador de SupportAssist for Business PCs with Windows OS*, que está disponible en la Página [Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

- **He iniciado una tarea remota de optimización en las PC. ¿El usuario de PC debe intervenir para realizar la tarea?**

Cuando la PC está en línea y conectada a Dell, busca tareas pendientes. Según la configuración de SupportAssist, se notifica al usuario de la PC sobre las tareas de optimización o las tareas se realizan en segundo plano sin la intervención del usuario. Si se le notifica al usuario de PC, el usuario puede optar por diferir la tarea dos veces, después de lo cual la tarea se realizará automáticamente. La notificación se muestra durante 90 segundos en la PC. Si el usuario no pospone la tarea en 90 segundos, la tarea se realiza automáticamente. Para obtener información sobre la administración de una PC específica, consulte la sección **Administración de una sola PC** de la *Guía del administrador de SupportAssist for Business PCs with Windows OS*, que está disponible en la Página [Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

- **Cuando se inicia una tarea remota de optimización, ¿se notificará al usuario de PC?**

Las notificaciones de usuario se muestran en función de las preferencias configuradas. Consulte la sección **Administración de preferencias** de la *Guía de implementación de SupportAssist para PC empresariales con SO Windows*, que está disponible en la Página [Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

- **Desactivé la opción para que los usuarios abran y ejecuten SupportAssist en sus PC y activé la función para que los escaneos se ejecuten en segundo plano. Sin embargo, SupportAssist muestra notificaciones sobre las actualizaciones a los usuarios de mi empresa. ¿Cuál puede ser el motivo?**

Según la configuración de grupo, SupportAssist muestra notificaciones sobre las tareas remotas de optimización iniciadas por los administradores en TechDirect. Sin embargo, si los administradores han habilitado la opción **Ejecutar todos los análisis y las actualizaciones remotas sin intervención del usuario final** en la página **Conectar y administrar PC > Configurar y conectar > Configurar**, SupportAssist no muestra notificaciones sobre las tareas de las optimizaciones remotas al usuario.

- **¿Puedo seleccionar las actualizaciones que deseo realizar en mi equipamiento de PC?**

Sí, puede personalizar las actualizaciones de PC en la página **Recomendaciones** o **Actualizar catálogos**.

- **¿Puedo instalar actualizaciones de PC de forma remota si los usuarios de PC no tienen derechos de administrador?**

Sí, si las PC tienen un plan de servicio activo ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client, puede instalar actualizaciones de PC de forma remota.

- **¿SupportAssist pondrá en cola las actualizaciones de controladores y los análisis de hardware en las PC?**

Sí, SupportAssist pone en cola automáticamente las actualizaciones de controladores y los análisis de hardware en las PC.

- **He iniciado una tarea remota de optimización en una PC específica. Sin embargo, la PC no está conectada a Internet ni encendida. ¿Las tareas remotas se realizarán en la PC?**

Sí, las tareas se realizan cuando la PC se enciende y se conecta a Dell en un plazo de 72 horas después de que se inicia la tarea. Si las PC no pueden ejecutar las tareas en un plazo de 72 horas, la tarea vencerá y podrá volver a iniciarla.

- **¿Puedo actualizar el BIOS en una PC habilitada para BitLocker?**

Sí, BitLocker se suspende y se vuelve a habilitar automáticamente después de las actualizaciones del BIOS.

- **Cuando intento ejecutar actualizaciones de PC o del BIOS, TechDirect muestra un mensaje que indica que estas actualizaciones ya están programadas. Sin embargo, la actualización no está instalada y, después de tres días, TechDirect muestra un mensaje que indica que estas actualizaciones se deben revisar nuevamente. ¿Cuál puede ser el motivo de esta situación?**

Cuando programa actualizaciones de PC o del BIOS, la tarea se pone en cola en TechDirect. Para que SupportAssist ejecute las tareas en la PC, la PC debe estar en línea y poder conectarse a Internet y al back-end de Dell. Si la conexión no se realiza correctamente dentro de un plazo de tres días, la tarea vence y TechDirect permite volver a programar la actualización.

- **¿Los usuarios de PC pueden actualizar el BIOS y los controladores en sus PC?**

Sí, los usuarios de PC pueden actualizar el BIOS y los controladores en sus PC si se cumplen las siguientes condiciones:

- El administrador permite que los usuarios de PC abran y ejecuten SupportAssist en sus PC.
- Los usuarios de PC tienen derechos de administrador.
- El administrador habilita la opción **Actualizaciones de controladores** durante la configuración de las preferencias de **Interacción del usuario**.

- **Deseo actualizar el BIOS en mis PC configuradas con contraseña. ¿Dónde puedo ingresar las contraseñas del BIOS para realizar las actualizaciones?**

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.

Después de instalar el Administrador central de recursos, puede ingresar las contraseñas del BIOS que se requieren para las actualizaciones del BIOS en una hoja de cálculo.

Para descargar la hoja de cálculo, en el panel de [TechDirect](#), vaya a **Conectar y administrar > Administrar equipamiento de PC > Conectar y administrar PC > Administrar > PC > Inventario**. En la lista **Exportar**, seleccione **Lista de administrador central de recursos**. Ingrese las contraseñas de administrador del BIOS e importe la hoja de cálculo en el Administrador central de recursos.

Para obtener información sobre la instalación del Administrador central de recursos, consulte la *Guía de implementación de SupportAssist para PC empresariales con SO Windows*, que está disponible en la Página [Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

- **Las actualizaciones del BIOS fallan en las PC configuradas con mi contraseña. ¿Cuál podría ser la razón?**

Compruebe la conectividad de las PC con el Administrador central de recursos configurado. Además, asegúrese de que la versión del Administrador central de recursos no esté vencida. Si la versión venció, actualice manualmente el Administrador central de recursos a la versión más reciente.

Optimización de las PC

- **SupportAssist no ejecuta análisis programados, incluso si está habilitado en las PC. ¿Por qué?**

SupportAssist ejecuta un análisis programado en la PC solo si se cumplen los siguientes criterios en el momento del análisis:

- Si la PC está conectada a una toma de corriente, el porcentaje de la batería debe ser mayor que el 50 %.
- Si la PC no está conectada a una toma de corriente, el tiempo de ejecución de la batería debe ser mayor que una hora.
- El usuario no está realizando ninguna tarea en la PC.

- **¿Qué tipos de archivos se eliminan durante la optimización de Limpiar archivos?**

La característica Limpiar archivos borra archivos temporales, redundantes y otros archivos no deseados de la PC. Algunos ejemplos de archivos no deseados son los siguientes:

- Archivos de la papelera de reciclaje
- Caché del navegador
- Archivos temporales que se guardan durante la instalación y la desinstalación de aplicaciones
- Registros creados por diversos programas en ejecución en la PC

- **¿Cuáles son los beneficios de realizar la optimización de Limpiar archivos?**

Los siguientes son los beneficios de ejecutar la optimización de limpieza de archivos regularmente:

- Mejor utilización del espacio de disco duro
- Rendimiento de la PC mejorado
- Menos errores y precauciones informados desde la PC

- **¿Qué hace la optimización Ajustar el rendimiento?**

La optimización Ajustar el rendimiento modifica los ajustes de alimentación, los archivos del registro y las asignaciones de memoria para maximizar la velocidad de procesamiento de las PC. Para ello, realiza lo siguiente:

- Comprueba el registro en busca de entradas no válidas, referencias de archivos faltantes o enlaces dañados, y los elimina
- Comprueba si los servicios esenciales que afectan a la experiencia de usuario se encuentran en ejecución
- Impide que los servicios no esenciales se inicien automáticamente.

- **¿Cuáles son los beneficios de realizar la Optimización del rendimiento?**

A continuación, se enumeran los beneficios de realizar el ajuste de la optimización del rendimiento de la PC regularmente:

- Mejor rendimiento y estabilidad de la PC
- Reducción de la hora de inicio de la PC
- Carga más rápida de las aplicaciones

- **¿Qué hace la optimización Optimizar la red?**

La optimización Optimizar la red mejora el rendimiento de los navegadores y optimiza la conectividad de red para proporcionar una red eficiente y confiable, mediante las siguientes acciones:

- Actualización de los ajustes del dispositivo para garantizar una conectividad segura
- Múltiples comprobaciones y optimización de los ajustes de TCP o IP, y los ajustes de Internet o del navegador

- **¿Qué hace la optimización Eliminar virus y malware?**

La optimización Eliminar virus y malware aísla, elimina y restaura archivos dañados por virus y malware en las PC para mantenerlas protegidas mediante las siguientes acciones:

- Análisis de ubicaciones claves en la PC para detectar amenazas activas
- Análisis y corrección de problemas relacionados con los servicios de Windows esenciales para la seguridad de la PC

Administración de alertas

- **¿Cuál es el significado de las detecciones proactivas y predictivas de problemas?**

- La detección y resolución proactivas de problemas ayudan en la detección automatizada de fallas de hardware, la creación de casos y el soporte.

- La detección y resolución predictivas de problemas ayudan a reducir las interrupciones antes de que se produzcan fallas de hardware.

- **¿Cómo se manejan las alertas de despacho cuando SupportAssist genera una alerta?**

Si el reenvío automático está habilitado o si revisó y reenvió manualmente las alertas a Dell Technologies, la solicitud de despacho se procesa según la política comercial de Dell. La pieza de reemplazo se envía a la dirección de envío que proporcionó en la página **Conectar y administrar PC > Configurar y conectar > Configurar**.

- **¿SupportAssist se puede integrar con soluciones externas de administración de mesa de ayuda?**

Si, puede integrar alertas de SupportAssist con su solución ServiceNow. La integración con ServiceNow permite la creación automática de un incidente en ServiceNow para sus alertas de SupportAssist. Consulte la sección **Integración de las alertas de SupportAssist con soluciones externas** de la *Guía del administrador de SupportAssist for Business PCs with Windows OS*, que está disponible en la Página [Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

Consumo de datos

- **¿Cuántos datos de Internet consume SupportAssist para monitorear las PC?**

SupportAssist necesita conexión a Internet para sus operaciones. En la tabla siguiente, se indican la frecuencia y los datos promedio consumidos para monitorear una PC:

Tabla 3. Promedio de consumo de datos

| Evento | Frecuencia del evento | Consumo de datos para una PC |
|--|---|------------------------------|
| Registro de SupportAssist | Una vez después de la implementación | 15 KB |
| Envío de información de la PC o datos mínimos de telemetría | Una vez cada 6 a 24 horas | 4 KB |
| Carga de información de la PC durante los análisis programados | Semanalmente o mensualmente según lo configurado en las preferencias de SupportAssist | 120 KB |
| Envío periódico de información de monitoreo de la PC | Cada 30 a 45 días después de la implementación | 135 KB |
| Envío de información del estado del sistema y de alerta | Cuando se detecta una alerta o cuando se observa una falla | 145 KB |
| Creación de una solicitud de asistencia | Cuándo califica una alerta para la creación de una solicitud de soporte | De 160 a 350 KB |
| Comprobación de actualizaciones de versión de SupportAssist | Una vez por semana | 16 KB |
| Actualización a la versión más reciente de SupportAssist | Cuando hay una versión más reciente disponible | 318 MB |
| Comprobación de recomendaciones de Dell para actualizaciones de PC | Dos veces por semana | De 1,2 a 11,2 MB |
| Comprobación de recomendaciones de actualización de PC inteligente | Dos veces por semana | 65 KB |
| Envío de información valiosa de PC (información de estado y experiencia de las aplicaciones) | Una vez cada hora | 2320 KB |

NOTA: Para las actualizaciones de controladores, BIOS y firmware, el valor de consumo de datos varía según la cantidad de actualizaciones.

Interfaz de programación de aplicaciones (API)

- **¿Qué hacen las API de administración de PC?**

Las API de administración de PC permiten acceder a la información de **Alertas, Estado, Experiencia de las aplicaciones y Seguridad** de sus PC. Puede utilizar esta información en las aplicaciones o herramientas existentes de su preferencia. Las API de administración de PC están disponibles para las PC que cuentan con un plan de servicio activo ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.

- **¿Cómo puedo acceder a las API de administración de PC?**

Para acceder a las API de administración de PC, active el servicio Conectar y administrar en TechDirect y complete la solicitud de incorporación de API. Una vez aprobada la solicitud, recibirá las claves necesarias para acceder a las API de administración de PC.

- **¿Con quién debo comunicarme si tengo alguna pregunta relacionada con las API de administración de PC?**

Para obtener asistencia relacionada con las API, escriba a **APIs_TechDirect@Dell.com**.

Planes de servicio

- **¿Cuáles son las funcionalidades compatibles con los planes de servicio Basic, ProSupport, ProSupport Plus y ProSupport Flex for Client?**

Para obtener información sobre las funcionalidades y los planes de servicio, consulte la sección **Funcionalidades de Conectar y administrar y planes de servicio de Dell** de la *Guía del administrador de SupportAssist for Business PCs with Windows OS*, que está disponible en la Página [Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

- **¿SupportAssist ofrece soporte predictivo y proactivo?**

Sí, el soporte proactivo está disponible para las PC con un plan de servicio activo ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client. El soporte predictivo está disponible para las PC con un plan de servicio activo ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.

- **¿Debo comprar SupportAssist o el servicio Conectar y administrar?**

No, no es necesario que compre SupportAssist ni el servicio Conectar y administrar en TechDirect. Sin embargo, SupportAssist y las funcionalidades de Conectar y administrar dependen de los planes de servicio que haya comprado para su PC.

- **¿Cuál es el costo de SupportAssist?**

SupportAssist es un software gratuito. Sin embargo, las funcionalidades dentro de SupportAssist dependen de los planes de servicio que haya comprado para su PC.

- **El plan de servicio en mi PC venció. ¿SupportAssist continuará funcionando en mi equipamiento de PC?**

Si el plan de servicio en su PC venció, SupportAssist continuará funcionando, pero con funcionalidades limitadas. Para obtener información sobre las funcionalidades y los planes de servicio, consulte la sección **Funcionalidades de Conectar y administrar y planes de servicio de Dell** de la *Guía del administrador de SupportAssist for Business PCs with Windows OS*, que está disponible en la Página [Documentación de SupportAssist for Business PCs](#).

Soporte de idioma

- **¿Cuáles son los idiomas compatibles con TechDirect?**

TechDirect es compatible con 11 idiomas: chino (simplificado), chino (tradicional), inglés, francés, alemán, italiano, japonés, coreano, portugués ibérico, ruso y español.

- **¿Cuáles son los idiomas que admite la interfaz de usuario de SupportAssist?**

La interfaz de usuario de SupportAssist es compatible con 11 idiomas: chino (simplificado), chino (tradicional), inglés, francés, alemán, italiano, japonés, coreano, portugués ibérico, ruso y español.

NOTA: Los usuarios de su empresa pueden ver la interfaz de usuario de SupportAssist solo si usted habilitó la opción **Permitir que los usuarios abran y ejecuten SupportAssist en sus PC** en la página **Conectar y administrar PC > Configurar y conectar > Configurar**.

Varios

- **¿Por qué los usuarios están informando que sus PC ocasionalmente demoran en responder o no responden?**

Cuando SupportAssist ejecuta pruebas de diagnóstico, la utilización de CPU y memoria aumenta hasta que se completan las pruebas. Esto puede hacer que la PC se ralentice o deje de responder momentáneamente hasta que se completen las pruebas.

- **¿Cómo puedo reparar SupportAssist?**

Si SupportAssist no está funcionando como debería, siga los pasos que se incluyen a continuación para reparar SupportAssist:

1. Abra el **símbolo del sistema** con permisos de administrador.
2. Ejecute uno de los siguientes comandos según el formato del paquete de implementación:
 - Si implementó SupportAssist mediante el paquete de implementación MSI, ejecute `msiexec /fomusv <path of the folder where you extracted the SupportAssist MSI file>/qn`
Asegúrese de usar el mismo archivo MSI que usó durante la implementación de SupportAssist para PC Empresariales.
 - Si implementó SupportAssist mediante el paquete de implementación EXE, ejecute `<path of the folder where you extracted the SupportAssist executable file> repair`
Asegúrese de usar el mismo archivo EXE que usó durante la implementación de SupportAssist para PC Empresariales.
3. Para reiniciar los servicios de SupportAssist servicios, reinicie el equipo.

NOTA: No puede reparar SupportAssist si modificó las entradas de registro y la base de datos de SupportAssist después de la implementación.

- **Instalé SupportAssist en el equipamiento de PC, pero el usuario de PC no puede abrir la interfaz de usuario. ¿Cuál puede ser el motivo?**

El usuario de PC puede abrir la interfaz de usuario si se cumplen las siguientes condiciones:

- Ha permitido que el usuario de PC abra y ejecute SupportAssist.
- El puerto 5700 está abierto en la PC.
- La seguridad de capa de transporte (TLS) 1.2 está habilitada en la PC.

- **¿Cómo puedo comprobar si otra aplicación utiliza el puerto 5700?**

SupportAssist necesita un puerto 5700 para abrir la interfaz de SupportAssist. Para comprobar si alguna otra aplicación utiliza el puerto 5700, realice los siguientes pasos en las PC en que desea ejecutar SupportAssist:

1. Haga clic en **Inicio** para abrir el menú de programas.
2. Busque y abra **Servicios**.
3. En el panel derecho, haga clic en **Dell SupportAssist for Business PCs**.
4. En el panel izquierdo, haga clic en **Detener**.
5. Desde el menú de programas, busque y abra el **Símbolo del sistema**.
6. Escriba `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` y pulse Intro.
 - Si ninguna aplicación utiliza el puerto 5700, no se muestra ningún resultado.
 - Si cualquier otra aplicación utiliza el puerto 5700, se muestra el número de puerto y el estado PROCESO DE ESCUCHA.
7. Reinicie el servicio **Dell SupportAssist for Business PCs**.

- **He permitido que los usuarios de mi organización vean y usen la interfaz de usuario de SupportAssist. Sin embargo, no pueden abrirla. ¿Cuál puede ser el motivo?**

Para abrir la interfaz de usuario de SupportAssist, asegúrese de que el nivel de seguridad de la PC esté configurado en **Medio-alto**, **Medio**, **Medio-bajo** o **Bajo** para la zona **Intranet local**. Para configurar el nivel de seguridad, realice los siguientes pasos:

1. Haga clic en **Inicio** para abrir el menú de programas.
2. Busque y abra **Opciones de Internet**.
3. Haga clic en la pestaña **Seguridad**.
4. Seleccione la zona de **Intranet local**.

5. Configure el nivel de seguridad.
6. Haga clic en **Aplicar** y, a continuación, en **Aceptar**.

• **¿Con qué frecuencia se actualizan los datos de la página Indicadores de desempeño (KPI)?**

Los datos se actualizan una vez al día.

• **¿Cómo puedo proporcionar registros al soporte de Dell para resolver los problemas de la PC?**

Realice los siguientes pasos para acceder a los archivos de registro:

1. En la computadora en la que se observa el problema, busque **Windows PowerShell** y haga clic en **Ejecutar como administrador**.
2. Vaya a la carpeta **C: > Archivos de programa > Dell > SupportAssist > Herramientas**.
3. Ejecute el script **SupportAssistDebugger** con los siguientes comandos:
 - o **EnableDebug**: para habilitar los registros de depuración para SupportAssist.
 - o **CollectLogs**: para recopilar los registros de SupportAssist, los registros de eventos, el registro, etc.
 - o **CollectInfo**: para recopilar información básica relacionada con SupportAssist.
 - o **DisableDebug**: para deshabilitar los registros de depuración de SupportAssist y descargar los archivos de registro.

Una vez que se ejecuta el script, se crean los archivos de registro.

4. Comparta los archivos de registro con el equipo de soporte para la resolución de problemas.

• **¿Cuándo recopila SupportAssist los datos de telemetría según el estado de la PC del usuario final?**

En la siguiente tabla, se describen los requisitos de estado de la PC para que SupportAssist recopile diversas telemetrías de su equipamiento de PC:

Tabla 4. Requisitos de estado de la PC para la recopilación de datos

| Acciones de SupportAssist | Modo activo | Modo de suspensión | Bloqueado | Modo de hibernación | Modo de ahorro de energía | Modo inactivo | Protocolo de escritorio remoto (RDP) |
|--|-------------|--------------------|-----------|---------------------|--|---------------|--|
| Análisis programados con interacción del usuario final | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ |
| Análisis programados sin interacción del usuario final | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Acciones remotas con interacción del usuario final | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ Las actualizaciones del BIOS no están instaladas. | ✗ | ✓ Las actualizaciones de la PC no están instaladas. |
| Acciones remotas sin interacción del usuario final | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ Las actualizaciones del BIOS no están instaladas. | ✓ | ✓ |
| Recopilación y carga de telemetría de | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |

Tabla 4. Requisitos de estado de la PC para la recopilación de datos (continuación)

| Acciones de SupportAssist | Modo activo | Modo de suspensión | Bloqueado | Modo de hibernación | Modo de ahorro de energía | Modo inactivo | Protocolo de escritorio remoto (RDP) |
|--|-------------|--------------------|---------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------|--------------------------------------|
| información valiosa de la PC, como el estado de la PC, la experiencia de las aplicaciones y los datos de seguridad | | | Las recopilaciones no están cargadas. | | | | |
| Detección de alertas y creación de casos | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Actualización automática de SupportAssist a la versión más reciente | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |

• **¿Con quién debemos comunicarnos si necesitamos ayuda con SupportAssist?**

Pueden comunicarse con el Service Account Manager (SAM) asignado a su empresa. Como alternativa, también pueden comunicarse con el soporte técnico de Dell para obtener ayuda.

Recursos

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

Documentación y otros

Tabla 5. 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 PCs with Windows OS</i> Partners: <i>Guía de implementación de SupportAssist for Business PCs with Windows OS para partners</i> | Página Documentación de SupportAssist for Business PCs |
| Uso de TechDirect para administrar las PC que ejecutan SupportAssist para PC Empresariales | <i>Guía del administrador de SupportAssist for Business PCs with Windows OS</i> | |
| Preguntas frecuentes de SupportAssist para PC Empresariales | <i>Preguntas frecuentes de SupportAssist for Business PCs with Windows OS</i> | |

Tabla 5. Recursos (continuación)

| Para obtener más información acerca de | Consulte | Disponible en |
|--|---|--|
| Configuración de SupportAssist para PC Empresariales | <i>Guía de configuración rápida de SupportAssist for Business PCs with Windows OS</i> | |
| Datos recopilados de diversos componentes de la PC | <i>Datos de SupportAssist for Business PCs with Windows OS 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 PCs with Windows OS</i> | |
| Uso de SupportAssist configurado e implementado en la PC por el administrador | <i>Guía del usuario de SupportAssist for Business PCs with Windows OS</i> | |
| Inscripción de su organización, administración de alertas de SupportAssist y solicitudes de envío de piezas en TechDirect | Tablero de TechDirect | https://techdirect.dell.com |
| Beneficios y características de SupportAssist | Página de inicio de SupportAssist | Página de inicio de SupportAssist for Business PCs |
| Beneficios y características de TechDirect | Página de inicio de TechDirect | Página de inicio de TechDirect |
| Webinars para clientes de SupportAssist para PC Empresariales, videos de descripción general y demostración guiada por su cuenta | Conectarse a SupportAssist for Business PCs en TechDirect | Página Conexión a SupportAssist for Business PCs en TechDirect |

Videos

- [Cómo incorporarse a TechDirect para configurar y conectar SupportAssist para PC empresariales](#)
- [Cómo ver el estado del equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PCs](#)
- [Cómo ver la experiencia de las aplicaciones para el equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PCs](#)
- [Cómo ver la seguridad del equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PCs](#)
- [Cómo crear reglas de corrección para el equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PC](#)
- [Cómo crear y administrar catálogos para el equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PC](#)

Notas, precauciones y advertencias

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

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

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