

# SupportAssist Enterprise, versión 2.0

Guía de inicio rápido

## Notas, precauciones y advertencias

 **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.

# Resumen

SupportAssist Enterprise es una aplicación que automatiza el soporte técnico de Dell para sus servidores, almacenamiento y dispositivos de red. SupportAssist Enterprise supervisa sus dispositivos y detecta posibles problemas de hardware de forma proactiva. Cuando se detecta un problema de hardware, SupportAssist Enterprise abre automáticamente un caso de asistencia con el servicio de asistencia técnica y envía una notificación por correo electrónico. SupportAssist Enterprise recopila automáticamente la información de estado del sistema necesaria para solucionar el problema y la envía de forma segura a Dell EMC. La información del sistema recopilada ayuda al servicio de asistencia técnica a proporcionarle un soporte mejorado, personalizado y eficaz. SupportAssist Enterprise también incluye una respuesta proactiva de parte del servicio de asistencia técnica para ayudarle a resolver el problema.

Además, SupportAssist Enterprise puede supervisar los problemas de hardware que se pueden producir en dispositivos que se estén administrando mediante el uso de OpenManage Essentials, Microsoft System Center Operations Manager o OpenManage Enterprise - Tech Release.

**NOTA:** En este documento, el término *sistema local* se refiere al sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise; *dispositivo remoto* se refiere a cualquier otro dispositivo de su entorno.

Este documento proporciona la información necesaria para configurar SupportAssist Enterprise para la supervisión del sistema local y un dispositivo remoto único.

Una vez finalizada correctamente la configuración:

- SupportAssist Enterprise puede supervisar el sistema local para detectar problemas de hardware.
- Podrá utilizar SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del estado del sistema desde el sistema local o desde el dispositivo remoto a Dell.

## Descargue el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise

Puede instalar SupportAssist Enterprise en una máquina virtual o con los servidores PowerEdge que ejecuten un sistema operativo Windows o Linux.

1. Visite [Dell.com/SupportAssist](https://Dell.com/SupportAssist). Aparece el portal Dell SupportAssist.
2. En la sección **Versiones disponibles**, haga clic en el vínculo **Más información** que aparece bajo **SupportAssist para sistemas empresariales**. Aparecerá la página **SupportAssist para sistemas empresariales**.
3. En la sección **Descargas**, en **SupportAssist Enterprise**, ejecute una de las siguientes acciones según el paquete de instalación que desea descargar:
  - Para el paquete de instalación de Windows, haga clic en el vínculo **SupportAssist Enterprise Windows Management Server**.
  - Para el paquete de instalación de Linux, haga clic en el vínculo **SupportAssist Enterprise Linux Management Server**.
 La página **Detalles sobre controladores** se muestra en una nueva ventana del navegador web.
4. En la sección **Formatos disponibles**, haga clic en el vínculo **Descargar** que aparece bajo **Formato de archivo: aplicación**.

Se inicia la descarga del paquete de instalador de SupportAssist Enterprise.

## Instalación de SupportAssist Enterprise en Windows

1. Haga clic con el botón derecho del ratón en el paquete del instalador de SupportAssist Enterprise y, a continuación, haga clic en **Ejecutar como administrador**. La página **Preparando la instalación** se muestra brevemente y, a continuación, aparece la página **Bienvenido al instalador SupportAssist Enterprise**.
2. Haga clic en **Siguiente**. Se abre la página **Acuerdo de licencia**.
3. Lea acerca de la información recopilada por SupportAssist Enterprise de los dispositivos supervisados y seleccione **Acepto**.

4. Lea el **Contrato de licencia de usuario final de Dell**, seleccione **Acepto** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**. Se muestra la página **Carpeta de destino**.
5. La carpeta de instalación predeterminada para SupportAssist Enterprise es <Unidad en la que SupportAssist Enterprise está instalado>:\Archivos de programa\Dell\SupportAssist. Si desea instalar SupportAssist Enterprise en cualquier otra ubicación, haga clic en **Examinar** y seleccione una carpeta.
6. Haga clic en **Instalar**. Si los puertos predeterminados de SupportAssist Enterprise (9099 y 2424) ya están en uso, se muestra la página **Configuración de puerto**. En caso contrario, se muestra la página **Instalación de SupportAssist Enterprise** y, a continuación, aparece brevemente la página **Instalación finalizada**.
7. Haga clic en **Finalizar** para salir del instalador de SupportAssist Enterprise. Se abre la página de inicio de sesión de **SupportAssist Enterprise** en una nueva ventana del explorador web.
 

**NOTA:** Si el sistema es un miembro de un dominio, deberá introducir el nombre de usuario de inicio de sesión en el formato [Dominio\Nombre de usuario]. Por ejemplo, MyDomain\MyUsername. También puede utilizar un punto [.] para indicar el dominio local. Por ejemplo, .\Administrator.
8. Introduzca el nombre de usuario del sistema operativo Microsoft Windows y la contraseña y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión**. Se muestra el **Asistente para el registro de SupportAssist Enterprise**.
 

**NOTA:** El servidor o la máquina virtual en el que haya instalado SupportAssist Enterprise se agrega automáticamente como dispositivo.

(Opcional) Complete el proceso de registro de SupportAssist Enterprise. Consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#).

Si desea utilizar SupportAssist Enterprise solo para recopilar y enviar información del sistema a Dell, puede omitir el registro y seguir las instrucciones en [Iniciar la recopilación de información del sistema desde un dispositivo](#).

## Instalación de SupportAssist Enterprise en Linux

Inicie sesión en el sistema local con privilegios de administrador.

1. Abra la ventana de terminal.
2. Vaya a la carpeta donde esté almacenado el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise.
3. Realice una de las siguientes acciones:
  - Escriba `chmod 744 supportassistenterprise_2.0.0.bin` y pulse Intro.
  - Escriba `chmod +x supportassistenterprise_2.0.0.bin` y pulse Intro.
4. Escriba `./supportassistenterprise_2.0.0.bin` y pulse Intro. Se muestra la página **Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist Enterprise**.
5. Para continuar, escriba `c`. Se muestra la página **Contrato de licencia de SupportAssist Enterprise**.
6. Lea el contrato de licencia y escriba `y` para comenzar la instalación.
7. Escriba el nombre de usuario y la contraseña de un usuario con privilegios raíz y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión**. Se muestra el **Asistente para el registro de SupportAssist Enterprise**.
 

**NOTA:** Para acceder a SupportAssist Enterprise desde un sistema remoto, abra la siguiente dirección web mediante un navegador web:

```
https://<IP address or host name of the server where SupportAssist Enterprise is installed>:5700/SupportAssist.
```

(Opcional) Complete el proceso de registro de SupportAssist Enterprise. Consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#).

Si desea utilizar SupportAssist Enterprise solo para recopilar y enviar información del sistema a Dell, puede omitir el registro y seguir las instrucciones en [Iniciar la recopilación de información del sistema desde un dispositivo](#).

## Abrir la interfaz del usuario de SupportAssist Enterprise

Puede abrir la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise utilizando uno de los métodos siguientes:

- Si ha iniciado sesión en el servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado:
  - Haga doble clic en el icono del escritorio de SupportAssist Enterprise.
  - Abra un navegador web y escriba la dirección en el siguiente formato:

**http://localhost:9099/SupportAssist**

**NOTA:** Si ha especificado un número de puerto personalizado durante la instalación de SupportAssist Enterprise, debe reemplazar 9099 por el número de puerto personalizado en la dirección web.

- Para acceder a SupportAssist Enterprise desde un sistema remoto, abra un navegador web y escriba la dirección en el siguiente formato:

**https://<Dirección IP o nombre de host del servidor en el que SupportAssist Enterprise está instalado>:5700/SupportAssist**

Por ejemplo, <https://10.25.35.1:5700/SupportAssist>

**NOTA:** Al introducir la dirección, asegúrese de que escribe SupportAssist con S y A en mayúscula.

- Si está utilizando Internet Explorer, es posible que se muestre el mensaje siguiente: **Hay un problema con el certificado de seguridad de este sitio web**. Para abrir SupportAssist Enterprise, haga clic en **Vaya a este sitio web (no recomendado)**.
- Si utiliza Mozilla Firefox, es posible que se muestre el mensaje siguiente: **Esta conexión no es fiable**. Para abrir SupportAssist Enterprise, haga clic en **Comprender los riesgos** y, a continuación, haga clic en **Agregar excepción**. En la ventana **Agregar excepción de seguridad**, haga clic **Confirmar excepción de seguridad**.

Se muestra la página de inicio de sesión de **SupportAssist Enterprise** en el explorador web.

**NOTA:** La resolución de pantalla recomendada para la visualización óptima de la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise es 1280 x 1024 o superior.

## Registro de SupportAssist Enterprise

1. En la página **Bienvenido**, haga clic en **Siguiente**.  
SupportAssist Enterprise comprueba la conectividad a Internet intentando conectarse a <http://www.dell.com>, el cual luego se redirige a <https://www.dell.com>.
2. En la página **Registro**, proporcione la siguiente información:
  - a. En la sección **Información de la empresa**, escriba el nombre de la empresa y seleccione su país o territorio.
  - b. En la sección **Información de contacto**, escriba su nombre, apellido, número de teléfono, número de teléfono alternativo y dirección de correo electrónico en los campos correspondientes.
  - c. Desde la lista **Zona horaria**, seleccione la zona horaria.
3. Haga clic en **Siguiente**.  
Se mostrará la página **Configurar preferencias de envío de piezas (opcional)**.
4. Seleccione **Acepto que se envíen piezas a la siguiente dirección de contacto y envío** e introduzca la siguiente información:
  - a. Seleccione una de las siguientes opciones:
    - **Solo envío de piezas:** si desea que solo se envíe a su dirección el componente de hardware de reemplazo.
    - **Envío de piezas con servicio en el sitio:** si desea que un técnico se presente en el sitio para sustituir el componente de hardware enviado.
  - b. Si desea utilizar la información de contacto facilitada en la página **Información de grupo y contacto**, haga clic en el vínculo correspondiente.
  - c. Seleccione las horas de contacto preferidas durante las cuales Dell puede ponerse en contacto con usted, de ser necesario.
  - d. Seleccione la zona horaria y escriba su dirección de envío en los campos correspondientes.
  - e. Escriba cualquier información relacionada con el envío específico en la sección **Notas de envío**.

**NOTA:** Si se traslada un dispositivo a una ubicación diferente, asegúrese de que se actualicen las preferencias de envío y la información de envío.
5. Haga clic en **Siguiente**.  
Se mostrará la página **Integrar con TechDirect (opcional)**.
6. Seleccione **Acepto integrar SupportAssist Enterprise con TechDirect** y realice lo siguiente:
  - a. Haga clic en **Registrarse** para iniciar sesión en la cuenta del administrador TechDirect de su empresa y así obtener la contraseña de un solo uso (One-Time Password, OTP).
  - b. Introduzca la **OTP** para verificar su cuenta TechDirect.
7. Haga clic en **Enviar**.  
SupportAssist Enterprise se conecta a Dell y completa el proceso de registro. Si el registro se ha realizado correctamente, se muestra la página de **Resumen**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error. Si el problema de registro persiste, póngase en contacto con su administrador de red para recibir ayuda.
8. Haga clic en **Finalizar**.

Se muestra la página **Estado del sitio** de SupportAssist Enterprise.

## Instalación o actualización de OMSA en el sistema local

Se requiere Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) para supervisar los problemas de hardware que puedan producirse en el sistema local.

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados. Para obtener información sobre los privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise, consulte [SupportAssist Enterprise user groups](#) (Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise).

1. En la página **Dispositivos**, seleccione el sistema local.  
El panel de descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.
2. En la lista de **Tareas**, seleccione **Instalar/Actualizar OMSA**.

La columna **Estado** muestra el estado de la instalación o actualización de OMSA.

## Configurar SupportAssist Enterprise para el sistema local

La instalación de SupportAssist Enterprise permite iniciar la recopilación y la carga de la información del estado del sistema local. Para que SupportAssist Enterprise pueda supervisar los problemas de hardware en el sistema local, debe completarse el registro y deben realizarse tareas adicionales.

1. Descargue el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise. Consulte [Descargar el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise](#).  
 **NOTA:** Para obtener información sobre los sistemas operativos compatibles y los requisitos mínimos para instalar SupportAssist Enterprise, consultar la *Guía del Usuario de SupportAssist Enterprise Versión 2.0* en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.
2. Instale SupportAssist Enterprise. Consulte [Install SupportAssist Enterprise on Windows](#) (Instalación de SupportAssist Enterprise en Windows) o [Install SupportAssist Enterprise on Linux](#) (Instalación de SupportAssist Enterprise en Linux).
3. (Opcional) Complete el proceso de registro de SupportAssist Enterprise. Consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#).  
 **PRECAUCIÓN:** Para poder recibir todos los beneficios que ofrece SupportAssist Enterprise es necesario registrarse. Si no se completa el registro, solo podrá utilizar SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente la recopilación y enviar la información del estado del sistema de sus dispositivos a Dell. SupportAssist Enterprise no podrá supervisar los problemas de hardware en sus dispositivos ni recopilar automáticamente la información del sistema hasta que se haya completado el registro.
4. Complete los siguientes pasos si desea que SupportAssist Enterprise supervise los posibles problemas de hardware en el sistema local:
  - a. Instale o actualice OpenManage Server Administrator (OMSA) en el sistema local. Consulte [Install or upgrade OMSA on the local system](#) (Instalación o actualización de OMSA en el sistema local).
  - b. Configure los valores de SNMP del sistema local. Consulte [Configure SNMP settings of the local system](#) (Configuración de los valores de SNMP del sistema local).
  - c. Habilite la supervisión del sistema local. Consulte [Enable monitoring of the local system](#) (Habilitación del monitoreo del sistema local).

## Configure los valores de SNMP del sistema local.

Se necesita configurar los valores SNMP para monitorear los problemas de hardware que puedan producirse en el sistema local.

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados. Para obtener información sobre los privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise, consulte [SupportAssist Enterprise user groups](#) (Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise).

1. Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. En la página **Dispositivos**, seleccione el sistema local.  
El panel de descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.
3. En la lista **Tareas**, seleccione **Configurar SNMP**.

La columna **Estado** muestra el estado de la configuración de SNMP.

# Habilitar el monitoreo del sistema local

La habilitación del monitoreo del sistema local permite a SupportAssist Enterprise detectar los problemas de hardware que pueden ocurrir en el sistema local.

Debe haber registrado SupportAssist Enterprise. Consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#) en la página 5.

1. [Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise](#) en la página 8.
2. Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
3. Seleccione el sistema local.  
El panel de visión general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.
4. En la sección de **Monitoreo**, seleccione **Habilitar**.

## Configurar SupportAssist Enterprise para un dispositivo remoto

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados. Para obtener información sobre los privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise, consulte [SupportAssist Enterprise user groups](#) (Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise).
- El dispositivo remoto debe ser accesible desde el sistema local.
- Debe haber completado los pasos que aparecen en [Configurar SupportAssist Enterprise para el sistema local](#).

Para configurar SupportAssist Enterprise para la supervisión o recopilación de información del sistema desde un dispositivo remoto, añada el dispositivo remoto en SupportAssist Enterprise. Los siguientes pasos son aplicables para agregar un servidor remoto que ejecute Windows.

**i** **NOTA:** También puede agregar un dispositivo de almacenamiento, red o chasis compatible con SupportAssist Enterprise. Para obtener información detallada sobre cómo agregar dispositivos de forma individual en función del tipo de dispositivo, consulte la *Guía del Usuario de SupportAssist Enterprise Versión 2.0* en [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

1. Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar dispositivos**.  
Se muestra la ventana **Agregar un único dispositivo**.
3. En la lista **Tipo de dispositivo**, asegúrese de que **Servidor/Hipervisor** está seleccionado.
4. Escriba la dirección IP o el nombre de host del servidor en el campo adecuado.

**i** **NOTA:** Dell recomienda que introduzca el nombre de host del servidor. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del servidor.


5. Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.  
El nombre que introduzca se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
6. En la lista **Credenciales de cuentas**, seleccione **Crear cuenta** y, a continuación, haga clic en **Crear**.  
Se muestra la ventana **Añadir credenciales de cuentas**.
7. En el campo **Nombre**, escriba un nombre único para las credenciales de cuentas.
8. En la lista **Tipo de dispositivo**, asegúrese de que **Servidor/Hipervisor** está seleccionado.
9. En la lista de tipo **Sistema operativo**, seleccione **Windows**.
10. Introduzca el nombre de usuario y la contraseña del dispositivo remoto en los campos correspondientes.
11. Haga clic en **Guardar**.
12. Haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.


Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.

13. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.
14. Haga clic en **Finalizar**.  
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
15. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

## Visualización de casos y dispositivos

1. Para ver los casos de asistencia que están abiertos para los dispositivos agregados en SupportAssist Enterprise, señale **Casos** y haga clic en **Ver casos**.
2. Para ver los dispositivos que se han agregado en SupportAssist Enterprise, apunte a **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**. También puede ver el estado de la funcionalidad de SupportAssist Enterprise en cada dispositivo supervisado en la página

**Dispositivos**. Si hay un problema con los ajustes del dispositivo o de la configuración, el dispositivo muestra un  estado de

aviso o  error. El estado de error puede aparecer como un enlace en el que puede hacer clic para ver la descripción del problema y los posibles pasos para solucionarlo.

## Valores de recopilación de información del sistema

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise recopila automáticamente la información del sistema de los dispositivos a intervalos periódicos. La información del sistema también se recopila automáticamente cuando se crea un caso de asistencia para resolver un problema que se detecta en un dispositivo. Si la política de seguridad de la empresa restringe el envío de una parte o toda la información del sistema recopilada fuera de la red de su empresa, puede utilizar las opciones de configuración disponibles en SupportAssist Enterprise para:

- Deshabilitar la recopilación automática de la información del sistema de dispositivos cuando se crea o actualiza un caso de asistencia
- Deshabilitar la recopilación periódica de la información del sistema de todos los dispositivos
- Deshabilitar la recopilación de la información de identidad de todos los dispositivos
- Deshabilitar la recopilación de información del software a partir de los dispositivos
- Deshabilitar la carga automática de recopilaciones

Para obtener más información sobre la configuración de la recopilación de información del sistema, consulte la sección "Configuración de los valores de recopilación de datos" en la *Guía del Usuario de SupportAssist Enterprise Versión 2.0* en [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise

1. [Abrir la interfaz del usuario de SupportAssist Enterprise](#) en la página 4.
2. Ingrese el nombre de usuario y la contraseña de una cuenta de usuario que cuente con privilegios elevados o normales en SupportAssist Enterprise. Para obtener información acerca de los privilegios de usuarios de SupportAssist Enterprise, consulte [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#) en la página 9.
3. Haga clic en **Inicio de sesión**.

Se muestra la página **Estado del sitio** de SupportAssist Enterprise.

## Iniciar la recopilación de información del sistema desde un dispositivo remoto

Puede utilizar SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar la información del sistema desde un dispositivo a Dell.


Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados. Para obtener información sobre los privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise, consulte [SupportAssist Enterprise user groups](#) (Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise).

1. Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**. Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo desde el que desea recopilar y enviar la información del sistema a Dell. El enlace **Iniciar recopilación** está habilitado.
3. Haga clic en **Iniciar recopilación**.

La columna **Nombre/Dirección IP** en la página **Dispositivos** muestra una barra de progreso y un mensaje que indica el estado de la recopilación y la carga de la información del sistema a Dell.

# Cargar una recopilación de un sitio desconectado

Cuando la conexión a Internet está disponible, SupportAssist Enterprise recopila automáticamente y envía información del sistema de sus dispositivos a Dell. Si el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise no cuenta con conectividad a Internet, puede elegir cargar manualmente las recopilaciones a Dell.

1. Realice una recopilación desde el dispositivo. Consulte [Iniciar la recopilación de información del sistema desde un dispositivo](#).
2. Si la recopilación la realizó SupportAssist Enterprise:
  - Únicamente para las recopilaciones de dispositivos múltiples, almacenamiento, redes: en la página **Recopilaciones**, seleccione la recopilación y, en el panel de descripción general de la recopilación, haga clic en **Descargar archivo**.
  - Para otras recopilaciones de dispositivos, según el sistema operativo, puede acceder al archivo de recopilación .zip en la siguiente ubicación:
    - Windows: <unidad en la que SupportAssist Enterprise está instalado>: \Archivos de programa\Dell\SupportAssist\informes
    - Linux: /opt/dell/supportassist/informes
  - Si la recopilación la realizó un recopilador remoto, inicie sesión en el servidor donde esté instalado el recopilador remoto. Según el sistema operativo, puede acceder al archivo .zip de recopilación en la siguiente ubicación:
    - Windows: <unidad del sistema del sistema remoto>: \Archivos de programa\Dell\SupportAssist\informes
    - Linux: /opt/dell/supportassist/informes
3. Copie y pegue el archivo .zip de la recopilación en otro sistema que disponga de conexión a Internet.
4. Visite <https://techdirect.dell.com/fileUpload/>  
Se muestra la página **Carga de archivo del servicio de asistencia técnica de Dell EMC**.
5. Escriba la etiqueta de servicio del dispositivo.
6. Escriba el nombre de su empresa, nombre de contacto, número de solicitud de servicio, dirección de correo electrónico, dirección de correo electrónico de contacto de Dell y dirección en los campos adecuados.  
 **NOTA:** Si no tiene un número de solicitud de servicio, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica para abrir una solicitud de servicio.
7. Haga clic en **Elegir archivo** y examine para seleccionar el archivo .zip de la recopilación.
8. Haga clic en **Enviar**.

## Administración de alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect

Dell EMC TechDirect es un portal de asistencia centralizada que permite a los administradores de su organización gestionar las alertas que crea SupportAssist. De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise reenvía automáticamente las alertas que reúnen las condiciones para la creación de casos de asistencia o envío de piezas a Dell. Mediante TechDirect, puede establecer reglas que le permiten examinar y determinar si las alertas deben reenviarse a Dell para la creación de casos o envío de piezas. Para obtener más información sobre cómo configurar TechDirect para recibir alertas de SupportAssist Enterprise, consulte la *Guía del Usuario de SupportAssist Enterprise Versión 2.0* en [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise mantiene los derechos de seguridad a través de los siguientes grupos de usuarios que se crean durante la instalación de SupportAssist Enterprise:

- **SupportAssistAdmins:** los miembros de este grupo tienen los privilegios elevados o administrativos necesarios para realizar funciones básicas y avanzadas en SupportAssist Enterprise.
  - Cuando SupportAssist Enterprise está instalado en Windows, los miembros del grupo de usuarios Administradores locales se agregan automáticamente al grupo de usuarios **SupportAssistUsers**.
  - Cuando SupportAssist Enterprise está instalado en Linux, los usuarios raíz se agregan automáticamente al grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**. Los miembros del grupo raíz Linux también tienen privilegios elevados en SupportAssist Enterprise.
- **SupportAssistUsers:** los miembros de este grupo tienen los privilegios normales necesarios para realizar solo funciones básicas en SupportAssist Enterprise.

- Cuando SupportAssist Enterprise está instalado en Windows, los miembros del grupo de usuarios Windows se agregan automáticamente al grupo de usuarios **SupportAssistUsers**.
- Cuando SupportAssist Enterprise está instalado en Linux, los miembros del grupo de usuarios Linux tienen privilegios normales en SupportAssist Enterprise.

También puede agregar usuarios a cualquiera de los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise en función de sus necesidades. Para obtener más información sobre los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise, consulte la *Guía del Usuario de SupportAssist Enterprise Versión 2.0* en [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Recursos y documentos relacionados

Además de esta guía, puede acceder a los siguientes documentos que proporcionan más información sobre SupportAssist Enterprise y otros productos relacionados.

**Tabla 1. Documentos relacionados**

Título del documento	Cómo acceder al documento
<i>SupportAssist Enterprise Version 2.0 Online Help (Ayuda en línea de SupportAssist Enterprise, versión 2.0)</i>	Haga clic en el icono de ayuda que aparece en la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise.
<i>SupportAssist Enterprise Version 2.0 User's Guide (Guía del usuario de SupportAssist Enterprise, versión 2.0)</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visite <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> <li>2. Haga clic en <b>SupportAssist Enterprise, versión 2.0</b>.</li> <li>3. Haga clic en <b>Manuales</b>.</li> </ol>
<i>SupportAssist Enterprise Version 2.0 Quick Setup Guide (Guía de instalación rápida de SupportAssist Enterprise, versión 2.0)</i>	
<i>SupportAssist Enterprise Version 2.0 Support Matrix (Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 2.0)</i>	
<i>SupportAssist Enterprise Version 2.0 Reportable Items (Elementos de informes de SupportAssist Enterprise, versión 2.0)</i>	
<i>SupportAssist Enterprise Version 2.0 Release Notes (Notas de la versión de SupportAssist Enterprise, versión 2.0)</i>	
<i>SupportAssist Enterprise Version 2.0 REST API Guide (Guía de API REST de SupportAssist Enterprise, versión 2.0)</i>	
<i>OpenManage Server Administrator Installation Guide (Guía de instalación de OpenManage Server Administrator)</i>	Visite <a href="http://Dell.com/OpenManageManuals">Dell.com/OpenManageManuals</a> y haga clic en <b>OpenManage Server Administrator</b> .
<i>OpenManage Server Administrator User's Guide (Guía del usuario de OpenManage Server Administrator)</i>	
<i>iDRAC User's Guide (Guía del usuario de iDRAC)</i>	Visite <a href="http://Dell.com/idracmanuals">Dell.com/idracmanuals</a> .
<i>Guía del usuario de TechDirect para informes de ProSupport Plus</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visite <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> <li>2. Haga clic en <b>Informes de ProSupport Plus</b>.</li> <li>3. Haga clic en <b>Manuales</b>.</li> </ol>

## Tutoriales en vídeo

Puede acceder a los siguientes tutoriales en vídeo para obtener información acerca de las funciones de SupportAssist Enterprise. Para acceder a los tutoriales en vídeo, visite el [Canal TechCenter de Dell](#).

- SupportAssist Enterprise: Instalación y registro (Windows)
- SupportAssist Enterprise: Instalación y registro (Linux)
- SupportAssist Enterprise: Comprobación de casos
- SupportAssist Enterprise: Prueba de creación de casos
- SupportAssist Enterprise: Supervisión del sistema local
- SupportAssist Enterprise: Cómo agregar dispositivos
- SupportAssist Enterprise: Administración de casos
- SupportAssist Enterprise: Administración de grupos de dispositivos
- SupportAssist Enterprise: Prueba de conectividad de red

- SupportAssist Enterprise: Visualización de recopilaciones
- SupportAssist Enterprise: Recopilación de información del sistema
- SupportAssist Enterprise: Carga de recopilaciones de un sitio desconectado
- SupportAssist Enterprise: Configuración de un adaptador de OpenManage Essentials
- SupportAssist Enterprise: Configuración del adaptador de System Center Operations Manager
- SupportAssist Enterprise: Configuración de un recopilador remoto
- SupportAssist Enterprise: Creación de credenciales de cuentas
- SupportAssist Enterprise: Creación de perfiles de credenciales
- SupportAssist Enterprise: Creación de regla de detección de dispositivos
- SupportAssist Enterprise: Administración de alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect
- SupportAssist Enterprise: Realización de búsqueda exhaustiva
- SupportAssist Enterprise: Configuración del envío automatizado

## Comunidad SupportAssist

Usted puede hacer preguntas en el [foro de la comunidad](#) de Dell SupportAssist Enterprise.

## Copyright

© 2018 - 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.