

Primeros pasos con SupportAssist for Business PCs en TechDirect

SupportAssist for Business PCs ofrece capacidades de autorreparación, información basada en telemetría y automatización de asistencia mediante IA.

SupportAssist es su tecnología para automatizar el soporte de PC basada en IA. Se trata de la tecnología inteligente de Dell, que mantiene su parque informático de PC en el mejor funcionamiento posible con total confianza, en cualquier momento y lugar. La implementación de SupportAssist y su conexión con TechDirect permite a su PC autorrepararse mediante nuestra biblioteca de scripts de corrección. Además, dispone de visibilidad de todo el parque informático, con información basada en telemetría.

Incluido con su plan de ProSupport Suite for PCs, SupportAssist aprovecha la IA para detectar y resolver de forma remota los posibles problemas antes de que surjan. Y la experiencia es totalmente personalizable según sus necesidades empresariales.

Conéctese siguiendo estos pasos

- ✓ Antes de comenzar, consulte la [Guía de implementación](#).
- ✓ Para socios de canal, acceda a la guía de incorporación e implementación.

Cómo implementar SupportAssist y conectarse:

- Inicie sesión en TechDirect** con sus credenciales o configure una cuenta nueva en cuestión de minutos si accede por primera vez. Debe activar primero el servicio Conectar y administrar.
- Descargue SupportAssist for Business PCs desde su método preferido, entre ellos:**
 - TechDirect
 - Dell.com
 - Portal de gestión de Dell para clientes de Microsoft Intune
 - Ready Image
- Conecte el parque informático de PC con SupportAssist a TechDirect.** Para obtener más información sobre cómo hacerlo, acceda a la guía de implementación.
- Comience a gestionar su parque informático de PC desde el servicio Conectar y administrar de TechDirect.

¿Le queda alguna duda? [Asista a un seminario web](#) para contactar con un experto o ver una grabación.

Conéctese y podrá hacer lo siguiente:

Obtenga una asistencia más inteligente con una IA que predice y corrige

- Automatizar la autorreparación optimiza y resuelve problemas específicos en los PC sin intervención humana ni interrupciones para los usuarios finales.
- Resuelva los problemas con una supervisión en tiempo real que identifica y resuelve los problemas proactivamente.
- Elimine prácticamente el tiempo de inactividad no planificado adelantándose a los problemas.²

Ofrezca un uso sin complicaciones en cualquier momento y lugar

- Garantice la productividad con las actualizaciones de controladores, BIOS y firmware.
- Optimice la experiencia de su equipo con los PC.
- Proteja su entorno gracias a la eliminación de virus y malware.

Mantenga a su equipo siempre productivo con recomendaciones de telemetría

- Tome mejores decisiones basadas en datos y en un seguimiento del uso y las renovaciones.
- Adelántese a las interrupciones gracias a la información estratégica sobre los problemas que afectan al rendimiento.



SupportAssist solo recopila la información necesaria para resolver los problemas.

Gracias a la integración de la seguridad y la privacidad, usted autoriza qué información de diagnóstico se recopila. Los diagnósticos se protegen durante el transporte y el almacenamiento con un cifrado de 256 bits y conectividad unidireccional y protegida por firewall desde sus sitios hasta los de Dell.

Obtenga más información acerca de [cómo SupportAssist supervisa de forma segura sus ordenadores Dell](#).

¿Cómo puedo acceder a las funciones de SupportAssist en TechDirect?

Las prestaciones dependen del nivel de servicio. Puede disfrutar de todas las prestaciones en ProSupport Plus.

	Basic	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex ³
Self-healing automations <i>via SupportAssist AI technology</i>				
Library of Dell-authored scripts to automate tasks and remediate issues			✓	✓
Automated PC optimizations			✓	✓
Custom catalogs for remote BIOS, driver and firmware updates			✓	✓
Proactive monitoring <i>via SupportAssist AI technology</i>				
Customizable dashboard in TechDirect portal	✓	✓	✓	✓
Fleetwide view of security, health and application experience scores	✓	✓	✓	✓
Proactive and predictive hardware alerts with auto dispatch		✓	✓	✓
System-level performance and utilization metrics		✓	✓	✓
BIOS, driver, firmware and application version tracking for compliance		✓	✓	✓
PC inventory with sites and grouping for asset management		✓	✓	✓

Es necesario contar con más de 1000 dispositivos.

Consejos y trucos

- **Active la función de actualización automática** durante la configuración para asegurarse de estar usando siempre la versión de SupportAssist más reciente en su entorno.
- Puede **configurar sitios** para implementar varias configuraciones de grupo de los requisitos de ubicación, departamento, preferencias o grupos de prueba.
- SupportAssist se ejecuta en segundo plano de forma predeterminada y no interrumpe a los empleados. Si quiere conceder a los usuarios permiso para interactuar con SupportAssist de forma independiente, puede **activar la interfaz de usuario final** en las preferencias de la configuración.
- **Dirija las alertas de fallos de hardware proactivas y predictivas** a sus herramientas existentes, como ServiceNow.

Recursos

- [Dell.com/SupportAssist](#)
- [Portal en línea de TechDirect](#)
- Información sobre PC con API para la gestión de PC que ofrece SupportAssist
- Documentación técnica
- Infografía del ciclo de vida de TechDirect
- [Documento técnico: Seguridad de SupportAssist for Business PCs](#)
- [Asistir a un seminario web](#)
- Probar el simulador de TechDirect
- Póngase en contacto con el equipo de ventas o su Technical Customer Success Manager para obtener más información acerca de [ProSupport Suite for PCs](#)

1 Para ver los sistemas y los requisitos compatibles, consulte la [guía del usuario](#) (versión de SupportAssist for Home PCs para uso personal) o la [guía de administración](#) (versión de SupportAssist for Business PCs para la gestión de parques informáticos de PC) y seleccione los PC compatibles. Las funciones proactivas y predictivas dependen de su plan de servicio activo y de las reglas empresariales de Dell Technologies. Si desea conocer las prestaciones de ProSupport Suite for PCs, consulte nuestra [guía de administración](#) y vea la sección "Connect and manage capabilities and Dell service plans". Para obtener información sobre las funciones de Premium Suite for PCs, consulte la [guía del usuario](#) y seleccione las funcionalidades de SupportAssist y los planes de servicio de Dell.

2 Según el informe de Principled Technologies "Diagnose and resolve a hard drive issue in TechDirect with Dell ProSupport Plus", abril de 2020. Pruebas encargadas por Dell y realizadas en Estados Unidos. Los resultados reales pueden variar. Informe completo: <http://facts.pt/dv0ne9>.

3 Los clientes deben comprometerse a adquirir 1000 activos de cliente de Dell con ProSupport Flex en un plazo de 12 meses.

© 2025 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell y otras marcas comerciales pertenecen a Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas comerciales pueden pertenecer a sus respectivos propietarios. Dell Inc. considera que la información de este documento es exacta en el momento de su publicación. La información está sujeta a cambios sin previo aviso. 06-2025-K1