



Introducción a SupportAssist for Business PCs

Conéctese a SupportAssist para obtener un soporte más inteligente cuando más lo necesite

Para el trabajo desde la casa, el rendimiento de las PC es clave. Su equipo necesita que las PC funcionen a toda velocidad y que existan soluciones sumamente rápidas en caso de que se produzcan problemas. Sin embargo, dado que la retroalimentación en tiempo real sobre el rendimiento de las PC es limitada, es posible que usted reaccione ante los problemas después de que la frustración y el tiempo de inactividad hayan afectado a sus empleados.

Obtenga el impulso para ser proactivo. Conéctese a SupportAssist for Business PCs¹ a fin de liberar la información valiosa y las herramientas que ofrecen a su equipo el mejor rendimiento de las PC para que pueda trabajar en cualquier momento y lugar sin la tensión de sufrir traspases tecnológicos.

Con SupportAssist, administre y monitoree sus PC de manera centralizada, en cualquier momento y lugar, para lograr un rendimiento ininterrumpido de las PC



Regístrese para obtener una cuenta gratuita en TechDirect, nuestro portal de soporte e implementación de autoservicio en línea



Implemente SupportAssist de manera remota en su flota de PC



Administre y monitoree las PC de manera centralizada y libere funciones adicionales con ProSupport Suite for PCs

Una vez que se conecte, libere la potencia para poder realizar lo siguiente:

Ofrecer una experiencia sin inconvenientes en cualquier momento y lugar

- **Garantice la productividad** con actualizaciones de controladores, BIOS y firmware
- **Optimice la experiencia con las PC** de su equipo
- **Proteja su entorno** con la eliminación automatizada de virus y malware

Obtener un soporte más inteligente con IA que prevé los problemas

- **Ahorre tiempo y esfuerzo** con el monitoreo en tiempo real que identifica y resuelve proactivamente los problemas hasta un 84 % más rápido que nuestra competencia²
- **Elimine prácticamente el tiempo de inactividad imprevisto** mediante la predicción de los problemas antes de que sucedan³

Prever las necesidades de su equipo con información valiosa basada en datos

- **Anticípese a las interrupciones** con información valiosa sobre los problemas que afectan el rendimiento
- **Tome mejores decisiones basadas en datos** en función del seguimiento de la utilización y las actualizaciones



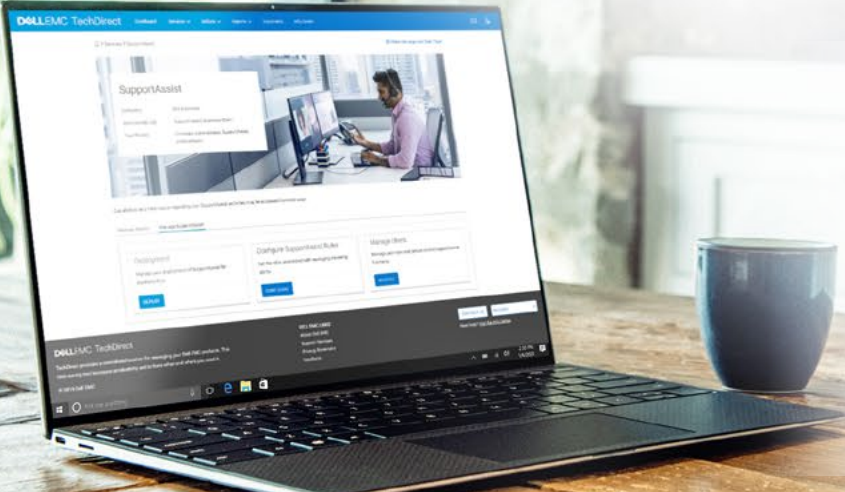
SupportAssist recolecta de manera segura únicamente la información necesaria para resolver problemas

Con seguridad y privacidad incorporadas, usted controla la autorización de la información de diagnóstico que se recolecta. El diagnóstico se mantiene seguro durante el transporte y el almacenamiento con cifrado de 256 bits y comunicación unidireccional protegida por firewall desde sus sitios a Dell.

Obtenga más información sobre [cómo SupportAssist monitorea de manera segura sus PC Dell](#).

Realice los pasos necesarios para conectarse

Antes de comenzar, vea este [video de visión general](#) sobre cómo implementar SupportAssist y mantenga la [Guía de implementación](#) a mano para su revisión.



¿Cuenta con lo necesario para realizar la implementación?

- ✓ Conozca los [requisitos mínimos del sistema](#)
- ✓ Una cuenta de TechDirect con acceso de administrador a SupportAssist
- ✓ Los detalles de su proxy
- ✓ Una herramienta de implementación (p. ej., SCCM)

1

Inicie sesión en TechDirect con sus credenciales existentes o configure una cuenta nueva en minutos para los usuarios que se conectan por primera vez.

2

Configure su empresa para SupportAssist en TechDirect.

- Si es nuevo en TechDirect, debe asociar su cuenta con su empresa e inscribirse como administrador de la empresa.
- Inscribese en el servicio SupportAssist revisando y aceptando los términos y condiciones.
- Agregue usuarios técnicos y designe funciones para administración.

3

Configure su paquete de descarga de SupportAssist estableciendo los ajustes de la manera en que monitoreará y administrará las PC de todo el entorno.

4

Descargue su paquete personalizado, **inicie** el administrador de paquetes de implementación y **guarde** el paquete en su PC.

5

Use la **herramienta de implementación de su preferencia** para implementar el software en su flota.

6

Comience a usar SupportAssist en TechDirect para administrar fácilmente sus PC Dell y las alertas, **tomar medidas** para actualizar y optimizar los sistemas, y obtener información valiosa sobre el rendimiento de su flota.

¿Tiene más preguntas? [Asista a un webinar](#) para conectarse con un experto.

Consejos y trucos

- **Active la actualización automática** durante la configuración para asegurarse de que en su entorno se ejecute siempre la versión más reciente
- Puede **configurar grupos** para implementar varias configuraciones en función de la ubicación, los departamentos, los perfiles o los requisitos de grupos de prueba
- De manera predeterminada, SupportAssist se ejecuta en segundo plano y no interrumpe a los empleados. Si desea otorgar permiso para que los usuarios interactúen independientemente con SupportAssist, puede **habilitar la interfaz de usuario final** durante la configuración
- **Enrute alertas** a sus herramientas existentes, como ServiceNow
- **Google® Chrome** ofrece la mejor experiencia para SupportAssist en TechDirect

¿Cómo puedo acceder a las funciones de SupportAssist for Business PCs?

Las funciones varían según el nivel de servicio. Puede experimentar el conjunto completo de funciones de SupportAssist con ProSupport Plus.

	Servicio básico para hardware	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex ⁴
Administración de casos de autoservicio y envío de partes	•	•	•	•
Detección de problemas, notificación y creación de casos automatizadas y proactivas		•	•	•
Visibilidad de la base de recursos para facilitar la administración y las alertas		•	•	•
Detección temprana de problemas de rendimiento con utilización de hardware y software		•	•	•
Optimización de PC mediante resolución remota (incluidos BIOS y controladores)			•	•
Detección predictiva y automatizada de problemas para la prevención de fallas			•	•

Recursos

- [TechDirect](#)
- [Documentación técnica](#)
- [Video: cómo implementar SupportAssist for Business PCs](#)
- [Documentación técnica: cómo SupportAssist monitorea de manera segura las PC Dell](#)
- [Asista a un webinar](#)
- [Foro de usuarios sobre SupportAssist](#)
- Póngase en contacto con ventas o con el Technology Service Manager para programar una demostración y obtener más información sobre [ProSupport Suite for PCs](#)

1. SupportAssist detecta de manera automática y alerta proactivamente a Dell sobre problemas del sistema operativo, actualizaciones de software, actualizaciones y parches de controladores, malware, archivos infectados por virus, fallas de discos duros, baterías, memoria, cables internos, sensores térmicos, disipadores de calor, ventiladores, unidades de estado sólido y tarjetas de video. La detección de fallas del análisis predictivo incluye discos duros, unidades de estado sólido, baterías y ventiladores. No está disponible en productos de plataforma Linux, Windows RT o Android ni en productos selectos de plataforma Chrome.

2. Información basada en un informe de pruebas de Principled Technologies, "Dell ProSupport Plus with SupportAssist warns you about hardware issues so you can fix them before they cause downtime", de abril de 2019. Las pruebas fueron encargadas por Dell y se llevaron a cabo en los Estados Unidos. Los resultados reales pueden variar. Informe completo: <http://facts.pt/0xvze8>.

3. Información basada en un informe de pruebas de Principled Technologies de abril de 2020, "Diagnose and resolve a hard drive issue in less time with Dell ProSupport Plus". Las pruebas fueron encargadas por Dell y se llevaron a cabo en los Estados Unidos. Los resultados reales pueden variar. Informe completo: <http://facts.pt/ddv0ne9>.

4. Los clientes deben comprometerse a comprar 1000 recursos para clientes de Dell con ProSupport Flex en un plazo de 12 meses.

Copyright © 2020 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Las demás marcas comerciales pueden ser marcas comerciales de sus respectivos dueños. Dell Technologies considera que la información de este documento es precisa en el momento de su publicación. La información está sujeta a cambios sin previo aviso. Junio de 2020 | Dell Technologies: Introducción a SupportAssist for Business PCs