

# Introducción a SupportAssist for Business PCs en TechDirect

Conéctese a SupportAssist for Business PCs para desbloquear el poder de la automatización del soporte basada en IA.

SupportAssist es su tecnología ideal de automatización de soporte para PC basada en IA. Se trata de nuestra tecnología inteligente que mantiene su equipamiento de PC en funcionamiento con confianza de la mejor manera en cualquier momento y lugar. Cuando implementa SupportAssist a través de TechDirect, sus PC ahora pueden autorrepararse con nuestra biblioteca de scripts de corrección, y usted obtiene visibilidad de todo su equipamiento con información valiosa basada en telemetría.

ProSupport Suite for PCs le permite desbloquear la tecnología diferenciadora que utiliza el aprendizaje automático para identificar y solucionar de forma remota los problemas en desarrollo, incluso antes de que ocurran. ¿Y mencionamos que su experiencia es completamente personalizable según las necesidades de su negocio?

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 del cliente en línea



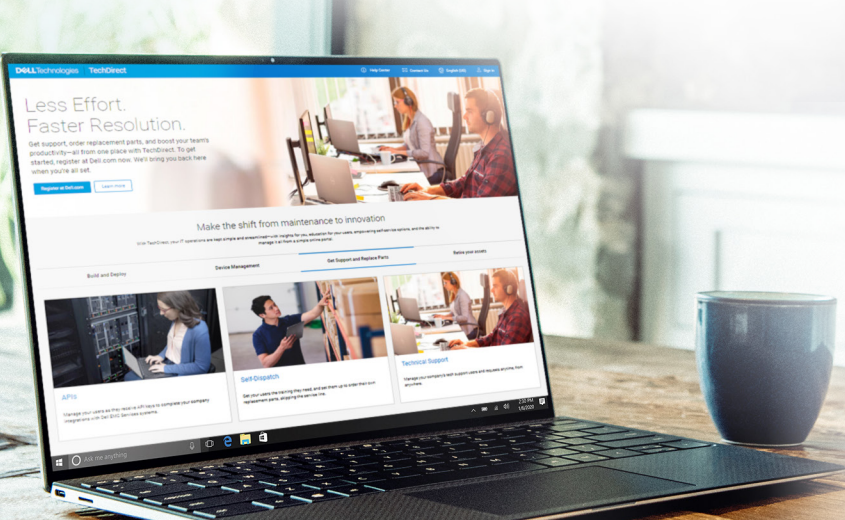
Implemente SupportAssist de manera remota en su equipamiento informático de PC



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

## Realice los pasos necesarios para conectarse

Antes de comenzar, revise la [guía de implementación](#).



### ¿Cuenta con lo necesario para realizar la implementación?

- Conozca los [requisitos mínimos del sistema](#)
- Una cuenta de TechDirect con acceso de administrador
- 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 Conectar y administrar en TechDirect.
  - Si es un nuevo usuario, debe asociar su cuenta a su empresa e inscribirse como administrador de la empresa.
  - Revise y acepte los términos y condiciones para inscribirse en el servicio.
  - Agregue usuarios técnicos y designe funciones para la administración.
- 3** Configure su paquete de descarga completando los ajustes de monitoreo y administración de PC que utilizará en 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 SupportAssist en su equipamiento informático.
- 6** Comience a usar SupportAssist 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 equipamiento informático.

¿Tiene más preguntas? [Asista a un webinar](#) para comunicarse con un experto o vea la grabación.

## Una vez que se conecte, libere el potencial para realizar lo siguiente:

### Obtenga un soporte más inteligente con IA que predice y corrige

- La automatización de la autorreparación optimiza y resuelve problemas específicos de las PC sin intervención humana ni interrupción para el usuario final
- Resuelva los problemas con monitoreo en tiempo real que identifica y resuelve proactivamente los problemas
- Prácticamente elimine el tiempo de inactividad imprevisto mediante la predicción de los problemas antes de que sucedan<sup>2</sup>

### Ofrezca una experiencia sin inconvenientes en cualquier momento y lugar

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

### Mantenga la productividad de su equipo con recomendaciones basadas en telemetría

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



## Recolecte de manera segura únicamente la información necesaria para resolver problemas

Con seguridad y privacidad incorporadas, usted controla la autorización de información de diagnóstico que se recolecta. Los diagnósticos se mantienen seguros durante el transporte y el almacenamiento con cifrado de 256 bits y comunicación unidireccional protegida por firewall desde sus sitios hasta Dell.

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

## ¿Cómo puedo acceder a las características de SupportAssist en TechDirect?

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

	Basic	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex <sup>3</sup>
<b>Automatización de la autorreparación mediante la tecnología de IA de SupportAssist</b>				
Biblioteca de scripts creados por Dell para automatizar tareas y solucionar problemas			✓	✓
Optimizaciones de PC automatizadas			✓	✓
Catálogos personalizados para actualizaciones remotas del BIOS, los controladores y el firmware			✓	✓
<b>Monitoreo proactivo mediante la tecnología de IA de SupportAssist</b>				
Panel personalizable en el portal de TechDirect	✓	✓	✓	✓
Visibilidad de los puntajes de seguridad, estado y experiencia con las aplicaciones de todo el equipamiento	✓	✓	✓	✓
Alertas de hardware proactivas y predictivas con despacho automático		✓	✓	✓
Métricas de rendimiento y utilización en el nivel del sistema		✓	✓	✓
Seguimiento de la versión del BIOS, los controladores, el firmware y las aplicaciones para garantizar el cumplimiento		✓	✓	✓
Inventario de PC con sitios y agrupación para la administración de recursos		✓	✓	✓

Se requieren más de 1000 dispositivos

## 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 sitios** para implementar varias configuraciones en función de la ubicación, los departamentos, las preferencias o los requisitos de grupos de prueba.
- De manera predeterminada, el agente de SupportAssist se ejecuta en segundo plano y no interrumpe a los empleados. Si desea otorgar permiso para que los usuarios interactúen con SupportAssist de forma independiente, puede **habilitarla interfaz de usuario final** durante la configuración.
- **Dirija las alertas** a sus herramientas existentes, como ServiceNow.
- **Google® Chrome** ofrece la mejor experiencia para TechDirect.

## Recursos

- [Dell.com/SupportAssist](#)
- [Portal en línea de TechDirect](#)
- [Documentación técnica](#)
- [Documentación técnica: Seguridad de SupportAssist for Business PCs](#)
- [Asista a un webinar](#)
- Póngase en contacto con el área de ventas o con su Services Account Manager para obtener más información sobre [ProSupport Suite for PCs](#)

1 Para conocer los sistemas compatibles y los requisitos, consulte nuestra [guía del usuario](#) (versión de SupportAssist for Home PCs para uso personal) o la [guía del administrador](#) (versión de SupportAssist for Business PCs para la administración del equipamiento de PC) y seleccione las PC compatibles. Las funcionalidades proactivas y predictivas dependen de su plan de servicio activo y de las reglas del negocio de Dell Technologies. Para conocer las funcionalidades de ProSupport Suite for PCs, consulte nuestra [guía del administrador](#) y seleccione las funcionalidades de Conectar y administrar y los planes de servicio de Dell. Para conocer las funcionalidades 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 un informe de Principled Technologies realizado en abril de 2020: "Diagnose and resolve a hard drive issue in less time with Dell ProSupport Plus". Las pruebas se realizaron en los EE. UU. por encargo de Dell. Los resultados reales pueden variar. Informe completo: <http://facts.pt/d4v0ne9>.

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

© 2024 Dell Inc. o sus subsidiarias. Todos los derechos reservados. Dell y otras marcas comerciales son propiedad de Dell Inc. o sus subsidiarias. Otras marcas comerciales pueden pertenecer a sus respectivos propietarios. Dell Inc. confirma que la información contenida en este documento es precisa en la fecha de su publicación. La información está sujeta a cambios sin previo aviso. Abril de 2024-NS