

Introducción a SupportAssist para sistemas empresariales

El soporte para su fuerza laboral remota comienza en el centro de datos

Su centro de datos es la red troncal de las aplicaciones y cargas de trabajo de las que depende su empresa, y su equipo técnico trabaja sin parar para que continúe funcionando sin problemas.

A medida que cambia su modelo de soporte de TI para optimizar la fuerza laboral remota, también se enfrenta a la necesidad de limitar el personal de TI en el sitio, modificar los procedimientos del centro de datos y reconsiderar su enfoque hacia la resolución de problemas. Más que nunca, preparar a su equipo para el éxito es una prioridad.

Libere el acceso a los datos críticos del sistema y optimice su experiencia de soporte. SupportAssist es una tecnología de monitoreo remoto que permite que el soporte de Dell Technologies resuelva problemas con un mínimo esfuerzo de su equipo, reemplazando las rutinas manuales y el tiempo de inactividad con soporte automatizado.

Luego de conectarse, libere la potencia para:



Evitar interrupciones en el suministro eléctrico con monitoreo remoto seguro

El mejor momento para solucionar un problema es antes de que suceda. SupportAssist **monitorea el estado del sistema proactivamente** y fallas futuras. Los sistemas de ayuda permanecen en funcionamiento sin tiempo de inactividad imprevisto.



Delegamos la solución de problemas

SupportAssist **automatiza la creación de casos** y envía información de diagnóstico al soporte de Dell Technologies, lo que nos permite **solucionar problemas con un mínimo esfuerzo** por parte de su equipo.



Obtener el mejor rendimiento con recomendaciones prácticas

Su centro de datos debe funcionar de manera eficiente para respaldar a su fuerza laboral remota. Brinde a su equipo **informes y recomendaciones bajo demanda** para permitirle tomar decisiones basadas en los datos.



SupportAssist recolecta de manera segura solo información de estado del sistema

La información de estado del sistema incluye información de configuración, notificaciones de eventos y diagnóstico de sistemas.

Obtenga más información sobre cómo [SupportAssist monitorea de manera segura](#) su entorno empresarial.

Delegue a SupportAssist la solución de problemas y minimice su esfuerzo



ProSupport Plus con SupportAssist reduce la participación del administrador de TI hasta en un 80%¹

Luego de conectarse, libere la potencia para:

- 1** Crear una cuenta de SupportAssist.

 - Nuevos usuarios: cree una cuenta empresarial. Use su correo electrónico empresarial para crear una nueva cuenta.
 - Usuarios existentes: inicie sesión en su cuenta existente.
- 2** Descargar el software.

 - La descarga estará disponible después de autenticarse con su cuenta empresarial.
 - Seleccione el software del dispositivo virtual más adecuado para su entorno.
- 3** Generar su clave de acceso.

 - Seleccione o busque la ubicación de su sitio. Si no encuentra su ubicación, solicite un nuevo identificador de sitio enviando un correo electrónico a: support@emc.com.
 - Cree un PIN de 4 dígitos y haga clic en "generar clave de acceso". A continuación, se enviará la clave de acceso a su correo electrónico.
 - Asegúrese de que la clave de acceso y el PIN estén disponibles cuando esté listo para configurar el software. La clave de acceso vencerá 7 días después de su generación. Vuelva a la página de descargas si la clave de acceso vence y necesita una nueva.
- 4** Configurar su red, hardware y software.

Revise las páginas 14 a 18 de la guía del usuario para obtener instrucciones detalladas. Los videos de procedimientos pueden proporcionar orientación adicional.
- 5** Implementar el software.
- 6** Registrar su software SupportAssist.

Realícelo de la siguiente manera:

 - Tenga la información de proxy disponible si su entorno lo requiere.
 - Autentíquese con su clave de acceso.
 - Establezca su contacto principal para obtener soporte.
 - Los clientes de servidores deben completar el formulario de envío automático para aprovechar el envío automático.
- 7** Comenzar a agregar sus dispositivos.

¿Cómo puedo acceder a las funciones de SupportAssist para sistemas empresariales?

Las funciones varían según el nivel de servicio. Los clientes de ProSupport Plus experimentan el conjunto completo de funciones de SupportAssist.

	Garantía básica de hardware	ProSupport	ProSupport Plus
Detección de problemas y recopilación de información sobre el estado del sistema automatizadas	•	•	•
Creación y notificación de casos de forma automatizada y proactiva		•	•
Detección predictiva ² de problemas para la prevención de fallas			•
Informe de recomendación			•

1. Prueba de laboratorio externa con Principled Technologies (Minimice los problemas de soporte del servidor con Dell EMC ProSupport Plus para empresas con Dell EMC SupportAssist), Septiembre de 2020
2. La detección de fallas del análisis predictivo de SupportAssist incluye discos duros y backplanes del servidor.