

# Primeros pasos con SupportAssist para sistemas empresariales

## La asistencia a sus trabajadores remotos comienza en el centro de datos

El centro de datos sustenta las aplicaciones y las cargas de trabajo de las que depende su empresa, y su equipo técnico trabaja sin parar para mantenerlo en funcionamiento de forma ininterrumpida.

Al cambiar el modelo de asistencia del departamento de tecnología informática para optimizar la labor de sus trabajadores remotos, también se enfrenta a la necesidad de limitar el personal de tecnología informática in situ, modificar los procedimientos del centro de datos y replantearse su estrategia de resolución de problemas. Ahora más que nunca, preparar a su equipo para cumplir sus objetivos es la máxima prioridad.

Permita el libre acceso a los datos esenciales del sistema y optimice su experiencia de asistencia. SupportAssist es una tecnología de supervisión remota mediante la cual el equipo de Dell Technologies puede ofrecer asistencia y resolver problemas con un mínimo esfuerzo, ya que reemplaza las rutinas manuales y el tiempo de inactividad por asistencia automatizada.

## Conéctese y obtenga acceso a las siguientes ventajas:



### Prevención de interrupciones con supervisión remota segura

El mejor momento para resolver un problema es antes de que ocurra. SupportAssist **supervisa de forma proactiva el estado del sistema** y detecta los fallos que podrían producirse. Los sistemas de ayuda permanecen en funcionamiento sin tiempo de inactividad no planificado.



### Confíenos la solución de problemas

SupportAssist **automatiza la creación de casos** y envía información de diagnóstico al servicio de asistencia de Dell Technologies, lo que nos permite **resolver los problemas con el mínimo esfuerzo** para su equipo.



### El mejor rendimiento con recomendaciones prácticas

Su centro de datos debe funcionar de forma eficiente para ofrecer asistencia a sus trabajadores remotos. Ofrezca a su equipo **informes y recomendaciones bajo demanda** para ayudarles a tomar decisiones basadas en los datos.



## SupportAssist solo recopila información de estado del sistema, y lo hace de forma segura

La información del estado del sistema incluye la configuración, notificaciones de eventos e información de diagnóstico del sistema.

Obtenga más información acerca de cómo [SupportAssist supervisa](#) de forma segura su entorno empresarial.

## Deje que SupportAssist se ocupe de la resolución de problemas y minimice su esfuerzo



ProSupport Plus con SupportAssist redujo la carga de trabajo de los administradores del departamento de TI en hasta un 80% <sup>1</sup>.

## Conéctese y obtenga acceso a las siguientes ventajas:

1

### Cree una **cuenta** de SupportAssist.

- Nuevos usuarios: cree una cuenta para empresas. Utilice la dirección de correo electrónico de su empresa para crear una nueva cuenta.
- Usuarios existentes: inicie sesión en su cuenta existente.

2

### Descargue el software.

- La descarga estará disponible una vez que se haya autenticado con su cuenta de empresa.
- Elija el [software de dispositivo virtual](#) que mejor se adapte a su entorno.

3

### Genere su clave de acceso.

- Elija o busque la ubicación de su sitio. Si no ve su ubicación, solicite un nuevo ID de sitio enviando un mensaje de correo electrónico a la siguiente dirección: [support@emc.com](mailto: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 la clave de acceso y el PIN cuando estén disponibles para configurar el software. La clave de acceso caduca a los 7 días de generarla. Vuelva a la página de descarga si la clave de acceso caduca y necesita una nueva.

4

### Configure la red, el hardware y el software.

Consulte las páginas 14-18 de la [Guía del usuario](#) para obtener instrucciones detalladas. Los [videotutoriales](#) pueden proporcionarle orientación adicional.

5

### Implemente el software.

6

### Registre su software de SupportAssist.

Siga estos pasos:

- Tenga a mano la información de su proxy si su entorno lo requiere.
- Auténtiquese usando su clave de acceso.
- Defina su contacto principal para obtener asistencia.
- Los clientes con servidores deben rellenar el formulario de envío automático para aprovechar las ventajas del envío automático.

7

### Empiece a añadir los dispositivos.

## ¿Cómo accedo a las funciones de SupportAssist para sistemas empresariales?

Las características varían en función del nivel de servicio. Los clientes de ProSupport Plus disfrutan del conjunto completo de funciones de SupportAssist.

	Garantía básica de hardware	ProSupport	ProSupport Plus
Detección de problemas y recopilación de información de estado del sistema automatizadas	•	•	•
Creación y notificación automatizadas y proactivas de casos		•	•
Detección predictiva <sup>2</sup> de problemas para la prevención de fallos			•
Informes de recomendación			•

<sup>1</sup>. Prueba de laboratorio de terceros con Principled Technologies (Minimize server support hassle using Dell EMC ProSupport Plus for Enterprise with Dell EMC SupportAssist), septiembre de 2020.  
<sup>2</sup>. La detección de fallos mediante análisis predictivos de SupportAssist incluye planos posteriores y discos duros de servidores.