

Primeros pasos con SupportAssist para PC empresariales

Conéctese a SupportAssist para obtener una asistencia más inteligente cuando más lo necesite.

Cuando se trabaja desde casa, el rendimiento del ordenador es un factor clave. Su equipo necesita que sus PC funcionen a toda velocidad y, si surge alguna complicación, la resolución de problemas ha de ser muy ágil. Sin embargo, si la información en tiempo real sobre el rendimiento de los ordenadores es limitada, puede que reaccione tarde a los problemas, una vez que sus empleados ya hayan tenido que interrumpir su actividad, con la frustración que ello conlleva.

Obtenga los recursos necesarios para anticiparse a los problemas. Conéctese a SupportAssist para PC empresariales¹ y obtenga información estratégica y herramientas que mejorarán el rendimiento de los PC de su equipo para que puedan trabajar donde y cuando quieran, sin preocuparse de problemas con la tecnología.

Gestione y supervise sus PC de forma centralizada, en cualquier momento y lugar, con SupportAssist para disfrutar de un rendimiento ininterrumpido de sus ordenadores.



Regístrese en una cuenta gratuita de TechDirect, nuestro portal de implementación y asistencia de autoservicio en línea.



Implemente SupportAssist de forma remota en todos sus PC.



Gestione y supervise los PC de forma centralizada y obtenga funciones adicionales con [ProSupport Suite for PCs](#).

Conéctese y obtenga acceso a las siguientes ventajas:

Ofrezca un uso sin complicaciones en cualquier momento y lugar

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

Obtenga una asistencia más inteligente mediante IA que predice las incidencias

- **Ahorre tiempo y esfuerzo** con supervisión en tiempo real, que identifica y resuelve los problemas de forma proactiva hasta un 84 % más rápido que la competencia².
- **Elimine prácticamente el tiempo de inactividad no planificado** adelantándose a los problemas³.

Anticípese a las necesidades de su equipo con información estratégica basada en datos

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



SupportAssist recopila de forma segura únicamente la información necesaria para resolver los problemas

Al contar con seguridad y privacidad integradas, tiene el control para autorizar qué información se recopila. Los diagnósticos están protegidos durante el transporte y el almacenamiento gracias al cifrado de 256 bits y a la comunicación unidireccional protegida con firewall desde sus instalaciones hacia Dell.

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

Conéctese siguiendo estos pasos

Antes de nada, vea este [vídeo con información general](#) sobre cómo implementar SupportAssist y tenga a mano [la guía de implementación](#) para echarle un vistazo.

Requisitos para la implementación

- ✓ Cumplir los [requisitos mínimos del sistema](#)
- ✓ Una cuenta de TechDirect con acceso de administrador a SupportAssist
- ✓ Los datos de su proxy
- ✓ Una herramienta de implementación (por ejemplo, SCCM)

1

Inicie sesión en TechDirect con sus credenciales o configure una cuenta nueva en cuestión de minutos si accede por primera vez.

2

Configure su empresa para SupportAssist en TechDirect.

- Si es la primera vez que usa TechDirect, tiene que asociar su cuenta a su empresa y registrarse como administrador de la empresa.
- Regístrese en el servicio SupportAssist una vez haya leído y aceptado los términos y condiciones.
- Añada a los usuarios técnicos y designe las funciones para la administración.

3

Configure el paquete de descarga de SupportAssist. Para ello, realice los ajustes que determinarán la supervisión y la gestión de sus ordenadores en su entorno.

4

Descargue su paquete personalizado, **inicie** el gestor de paquetes de implementación y **guarde** el paquete en su ordenador.

5

Utilice su **herramienta de implementación preferida** para implementar el software en sus equipos.

6

Empiece a utilizar SupportAssist en TechDirect para gestionar fácilmente sus ordenadores y las alertas de Dell, tomar medidas para actualizar y optimizar los sistemas y obtener información sobre el rendimiento de sus equipos.

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

Consejos y recomendaciones

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

¿Cómo accedo a las funciones de SupportAssist para PC empresariales?

Las características varían en función del nivel de servicio. ProSupport Plus le permite disfrutar de todas las funciones de SupportAssist.

	Servicio básico para hardware	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex ⁴
Gestión de casos y envío de piezas con modalidad de autoservicio	•	•	•	•
Detección de automatizada, notificación y creación de casos de forma proactiva y automatizada		•	•	•
Visibilidad de la base de activos para facilitar la gestión y las alertas		•	•	•
Detección temprana de problemas de rendimiento con el uso de software y hardware		•	•	•
Optimización de PC mediante resolución remota (incluye BIOS y controladores)			•	•
Detección predictiva automatizada de problemas para la prevención de fallos			•	•

Recursos

- [TechDirect](#)
- [Documentación técnica](#)
- [Vídeo: Vea cómo implementar SupportAssist para PC empresariales.](#)
- [Documento técnico: Cómo supervisa SupportAssist los ordenadores Dell de forma segura](#)
- [Asistir a un seminario web](#)
- [Foro de usuarios de SupportAssist](#)
- Póngase en contacto con el Departamento de Ventas o con el administrador de servicios tecnológicos para programar una demostración y obtener más información acerca de [ProSupport Suite for PCs](#).

1. SupportAssist detecta automáticamente y alerta proactivamente a Dell de lo siguiente: problemas con el sistema operativo, actualizaciones de software, actualizaciones y parches de controladores, malware, archivos infectados con virus, fallos de discos duros, baterías, memoria, cables internos, sensores térmicos, disipadores de calor, ventiladores, unidades de estado sólido y tarjetas de vídeo. La detección de fallos mediante análisis predictivos incluye los discos duros, los discos de estado sólido, las baterías y los ventiladores. No está disponible para productos basados en Linux, Windows RT, Android o algunos productos basados en Chrome.

2. Basado en un informe de prueba de Principled Technologies, "Dell ProSupport Plus con SupportAssist le advierte sobre problemas de hardware para que pueda solucionarlos antes de que causen tiempo de inactividad" (en inglés), de abril de 2019. Prueba encargada por Dell, realizada en Estados Unidos. Los resultados reales variarán. Informe completo: <http://facts.pt/0vxze8>.

3. Basado en un informe de pruebas de Principled Technologies de abril de 2020, "Diagnostique y resuelva una incidencia con un disco duro en menos tiempo con Dell ProSupport Plus". Pruebas encargadas por Dell, realizadas en los Estados Unidos. Informe completo: <http://facts.pt/ddv0ne9>.

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

Copyright © 2020 Dell Technologies Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC, Dell EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas comerciales pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios. Dell Technologies considera que la información de este documento es exacta en la fecha de su publicación. La información está sujeta a cambios sin previo aviso. Junio de 2020 | Dell Technologies: Primeros pasos con SupportAssist para PC empresariales