

Dell SupportAssist versión 1.0 para servidores

Guía de inicio rápido



Notas, precauciones y avisos



NOTA: Una NOTA proporciona información importante que le ayuda a utilizar mejor su equipo.



PRECAUCIÓN: Una PRECAUCIÓN indica la posibilidad de daños en el hardware o la pérdida de datos, y le explica cómo evitar el problema.



AVISO: Un mensaje de AVISO indica el riesgo de daños materiales, lesiones corporales o incluso la muerte.

Copyright © 2014 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Este producto está protegido por leyes internacionales y de los Estados Unidos sobre los derechos de autor y la protección intelectual. Dell™ y el logotipo de Dell son marcas comerciales de Dell Inc. en los Estados Unidos y en otras jurisdicciones. El resto de marcas y nombres que se mencionan en este documento, puede ser marcas comerciales de las compañías respectivas.

Introducción a Dell SupportAssist

Dell SupportAssist for Servers es una aplicación que permite asistencia automatizada de Dell mediante la identificación proactiva de problemas de hardware en los servidores Dell. Cuando se detecta un problema, SupportAssist abre automáticamente un caso de asistencia con el servicio de asistencia técnica de Dell y envía una notificación por correo electrónico. La información necesaria para solucionar el problema se recopila automáticamente y se envía de forma segura a Dell. Los datos recopilados ayudan a Dell a proporcionarle una asistencia mejorada, personalizada y eficaz. SupportAssist también incluye un contacto proactivo de parte del servicio de asistencia técnica de Dell para ayudarle a resolver el problema.

La instalación y el uso de SupportAssist es voluntario y el resultado es asistencia, productos y servicios mejorados y diseñados para satisfacer sus necesidades.

 **NOTA:** Las capacidades admitidas de SupportAssist en un dispositivo Dell supervisado pueden variar según el contrato de servicio Dell. Para obtener más información sobre las capacidades de SupportAssist, consulte la sección "SupportAssist capabilities and Dell service contracts" (Capacidades de SupportAssist y contratos de servicio de Dell) en el documento *Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers User's Guide* (Guía de usuario Dell SupportAssist versión 1.0 para servidores) en Dell.com/ServiceabilityTools.

SupportAssist versión 1.0 para servidores ofrece asistencia automatizada de la 9ª a la 13ª generación Dell de servidores PowerEdge.

 **NOTA:** La versión 1.0 de SupportAssist para servidores admite la supervisión de hasta 20 servidores Dell PowerEdge. Para obtener una lista completa de los modelos de servidor compatibles, consulte la *Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Support Matrix* (Matriz de compatibilidad Dell SupportAssist versión 1.0 para servidores) en Dell.com/ServiceabilityTools.

Este documento proporciona la información necesaria para ponerse en marcha rápidamente con SupportAssist.

Configuración básica

La configuración básica permite que SupportAssist supervise el dispositivo en el que está instalado. Si solo dispone de un único dispositivo que desee supervisar, deberá completar la configuración básica. La configuración básica incluye la instalación y el registro de SupportAssist.

Instalación de SupportAssist

Requisitos previos

Para obtener información sobre los prerrequisitos y requisitos mínimos para instalar SupportAssist, consulte la *Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers User's Guide* (Guía del usuario de Dell SupportAssist versión 1.0 para servidores) en Dell.com/ServiceabilityTools.

Pasos

1. Haga clic con el botón derecho del mouse en el paquete del instalador de SupportAssist y, a continuación, seleccione **Ejecutar como administrador**.

Se muestra la página **Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist**.

2. Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Contrato de licencia**.



NOTA: Para realizar la instalación y utilizar SupportAssist, deberá permitir que Dell guarde cierta Información de identificación personal (PII), como su información de contacto, las credenciales del dispositivo, etc. No se puede proceder con la instalación de SupportAssist si no permite que Dell guarde su PII.

3. Lea acerca de la información recopilada por SupportAssist desde los dispositivos supervisados y seleccione **Acepto**.
4. Lea el **Contrato de licencia de usuario final de Dell**, seleccione **Acepto** y, a continuación, haga clic en **Instalar**.

Aparece la página **Instalación finalizada**.

5. Haga clic en **Finalizar** para salir del instalador de SupportAssist.

Aparece la página **Inicio de sesión de SupportAssist** en una nueva ventana del explorador web.



NOTA: Si el sistema es un miembro de un dominio, deberá proporcionar el nombre de usuario en el formato [Dominio\Nombre de usuario]. Por ejemplo, MyDomain\MyUsername. También puede utilizar un punto [.] para indicar el dominio local. Por ejemplo, .\Administrator.

6. Escriba el nombre de usuario del sistema operativo Microsoft Windows y la contraseña y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión**.

Se muestra el **Asistente de configuración Dell SupportAssist**.

Siguientes pasos

Siga las instrucciones que aparecen en el **Asistente de configuración de Dell SupportAssist** para completar el proceso de registro de SupportAssist.

Configuración de SupportAssist

Requisitos previos

- Si el sistema en el que haya instalado SupportAssist se conecta a Internet mediante un servidor proxy, asegúrese de contar con los detalles del servidor proxy.
- Asegúrese de disponer de los detalles del contacto al que desee asignar como contacto principal de su empresa para SupportAssist.

Sobre esta tarea

El **Asistente de configuración de Dell SupportAssist** le permite completar el registro de SupportAssist.



NOTA: Es obligatorio completar todos los pasos correspondientes que se muestran en el asistente de configuración antes de poder utilizar SupportAssist. Si no completa todos los pasos en el asistente de configuración, cada vez que inicie sesión en SupportAssist, se muestra la página **Configuración de SupportAssist incompleta**. En esta página, puede hacer clic en **Configuración** para abrir el asistente de configuración y completar los pasos correspondientes.

Pasos

1. En la página **Bienvenido**, haga clic en **Siguiente**.

SupportAssist comprueba la conectividad a Internet.

- Si SupportAssist puede conectarse a Internet, se muestra la página **Registro**.
- Si SupportAssist no puede conectarse a Internet, se mostrará un mensaje en el que se le pide que confirme si el sistema se conecta a Internet a través de un servidor proxy. Si hace clic en **Sí**, aparecerá la página **Configuración de proxy**.

Si el sistema se conecta a Internet directamente, pero el problema de conectividad a Internet persiste, póngase en contacto con su administrador de red para obtener ayuda.

2. Se muestra la página **Configuración de proxy**.

- Escriba el Nombre de host o dirección IP del servidor proxy y el número de puerto en los campos adecuados.
- Si se necesitan un nombre de usuario y una contraseña para conectarse al servidor proxy, seleccione **Requiere autenticación** y escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
- Haga clic en **Siguiente**.

SupportAssist comprueba la conectividad a Internet a través del servidor proxy. Si la conexión es correcta, se mostrará la página **Registro**. De lo contrario, aparecerá un mensaje de error. Si el problema de conexión del servidor proxy continua, póngase en contacto con su administrador de red para obtener ayuda.

3. En la página **Registro**, proporcione el nombre de la empresa, país/territorio, nombre, apellido, número de teléfono, número de teléfono alternativo (opcional), y la dirección de correo electrónico en los campos correspondientes y haga clic en **Siguiente**.



NOTA: Asegúrese de utilizar una distribución de teclado en lengua inglesa para escribir datos en los campos **Número de teléfono**, **Número de teléfono alternativo** y **Dirección de correo electrónico**. Si una distribución del teclado nativo o idioma que no sea inglés se utiliza para escribir los datos en estos campos, es posible que se muestre un mensaje de error.

SupportAssist se conecta a Dell y completa el registro. Si el registro se ha realizado correctamente, se muestra la página **Resumen**. De lo contrario, aparecerá un mensaje de error. Si el problema con el registro persiste, póngase en contacto con el administrador de red para obtener ayuda.

4. Haga clic en **Finalizar**.

se muestra la página **Casos** de SupportAssist.

SupportAssist realiza las tareas siguientes en forma automática en segundo plano:

- Un componente de SupportAssist necesario para recopilar información del sistema de los dispositivos que se supervisarán se puede descargar e instalar en el servidor del host. Si el componente ya está instalado en el servidor, puede que se migre a una versión compatible con SupportAssist.
- SupportAssist comprueba si Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está instalado en el servidor host:
 - Si OMSA no está instalado o requiere una actualización, se recomienda utilizar la versión de OMSA que se descarga e instala automáticamente. El servidor host aparece en la página **Inventario de dispositivos** con un  Estado de **Instalación de OMSA**. Después de que se haya completado la instalación de OMSA, el estado cambia a  **En buen estado**.
 - Si la versión recomendada de OMSA ya está instalada, el servidor del host aparece en la página **Inventario de dispositivos** con un  Estado de **En buen estado**.



PRECAUCIÓN: Sin OMSA, SupportAssist no podrá supervisar el servidor del host.



NOTA: Si se produce un problema durante la instalación de OMSA, el servidor del host muestra el mensaje de estado correspondiente en la página **Inventario de dispositivos**. Para intentar nuevamente la instalación de OMSA, puede utilizar la opción **Instalar/actualizar OMSA** disponible en SupportAssist.

Configuración avanzada

La configuración avanzada permite que SupportAssist supervise varios dispositivos e incluye agregar cada dispositivo que desee supervisar en SupportAssist.

SupportAssist puede supervisar un dispositivo a través de uno de los siguientes métodos:

- **Supervisión basada en agentes:** en este método, un agente actúa como interfaz entre el dispositivo y SupportAssist. El agente genera una alerta cada vez que se produce un evento de hardware en el dispositivo. SupportAssist depende del agente Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) para generar alertas.
- **Supervisión sin agente:** en este método, la Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) disponible en el dispositivo actúa como interfaz entre el dispositivo y SupportAssist. La iDRAC genera una alerta cada vez que se produce un evento de hardware en el dispositivo.

 **NOTA:** La supervisión sin agente es compatible solamente para las versiones de la 12ª y 13ª generación Dell de servidores PowerEdge.

SupportAssist recibe alertas de los dispositivos supervisados y filtra las alertas mediante varias políticas para determinar si las alertas califican para la creación de un caso de asistencia.

Las siguientes secciones proporcionan la información requerida para agregar un dispositivo para supervisión sin agente o basada en agentes.

Cómo agregar un dispositivo (supervisión basada en agentes)

Para la supervisión basada en el agente, SupportAssist pide que proporcione los detalles del dispositivo. Cuando agrega el dispositivo, SupportAssist comprueba si OMSA está instalado en el dispositivo. Si OMSA no está instalado o requiere una actualización, SupportAssist le permite descargar automáticamente e instalar la versión recomendada de OMSA en el dispositivo.

Requisitos previos

- Asegúrese de que ha iniciado sesión en SupportAssist como miembro del grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**.
- Asegúrese de que el dispositivo es accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist.
- Asegúrese de que dispone de la dirección IP o nombre del host, el nombre de usuario y la contraseña del dispositivo.
- Si el dispositivo está en ejecución en un sistema operativo de Microsoft Windows, asegúrese de que el servicio Instrumental de administración de Windows (WMI) se esté ejecutando en el dispositivo.
- Si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Linux:
 - El servicio de Secure Shell (SSH) debe estar en ejecución en el dispositivo.
 - Se debe habilitar la autenticación de contraseña de SSH (habilitada de forma predeterminada).
- El puerto 1311 debe estar abierto en el dispositivo para la comunicación de OMSA.
- Revise los requisitos para instalar OMSA en el dispositivo. Para obtener más información, ver el apartado "Requisitos de instalación" en la *Guía de instalación de Dell OpenManage Server Administrator* en Dell.com/OpenManageManuals.

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar**.
Se muestra la ventana **Agregar dispositivo**.

3. Escriba el nombre de host o la dirección IP del dispositivo, el nombre visible (opcional), el nombre de usuario y la contraseña en los campos adecuados.

 **NOTA:** Se recomienda que proporcione el nombre de host del dispositivo. Si el nombre de host no está disponible, puede proporcionar la dirección IP del dispositivo.

 **NOTA:** SupportAssist necesita el nombre de usuario y la contraseña para iniciar sesión en el dispositivo y ejecutar un componente que recopile la información del sistema y la envíe a Dell. Por lo tanto, el nombre de usuario y la contraseña que proporcione deben tener:

- Derechos de administrador local o de administrador de dominio y acceso de WMI en el dispositivo (si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Windows)
- Derechos de raíz, superusuario o usuario sudo (si el dispositivo ejecuta un sistema operativo Linux). Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario se agregue al grupo raíz. Para agregar el usuario al grupo raíz, agregue lo siguiente al archivo sudoers:

```
%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL: para proporcionar permiso a todos los usuarios en el grupo raíz <User> ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL: para proporcionar permiso solo a un usuario específico
```

 **NOTA:** Si el sistema es un miembro de un dominio de Windows, deberá proporcionar el nombre de usuario en el formato [Dominio\Nombre de usuario]. Por ejemplo, MyDomain \MyUsername. También puede utilizar un punto [.] para indicar el dominio local. Por ejemplo, . \Administrator.

Ejemplo de nombre de usuario de Linux: root

4. Haga clic en **Agregar**.

Si bien detecta el dispositivo, SupportAssist comprueba de forma automática si la versión recomendada de OMSA está instalada en el dispositivo:

- Si OMSA no está instalado o requiere una actualización, aparecerá la ventana **Comprobación de la versión de OMSA**, pidiéndole que confirme si desea que SupportAssist descargue e instale la versión recomendada de OMSA en el dispositivo.

 **NOTA:** La versión recomendada de SupportAssist para OMSA puede variar en función de la generación del servidor PowerEdge y el sistema operativo que se ejecuta en el servidor. Para obtener más información sobre las versiones recomendadas de OMSA, consulte la *Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad Dell SupportAssist versión 1.0 para servidores)* en [Dell.com/ServiceabilityTools](https://dell.com/serviceabilitytools).

- Si la versión recomendada de OMSA ya está instalada en el dispositivo, se muestra la ventana **Dispositivo agregado**.

5. Si aparece la ventana **Comprobación de la versión de OMSA** :

- Haga clic en **Sí** para permitir que SupportAssist descargue e instale OMSA en segundo plano.
- Haga clic en **No** si desea instalar o actualizar OMSA posteriormente.

Aparece la ventana **Dispositivo agregado**.

6. Haga clic en **Aceptar**.

El dispositivo aparece en la página **Inventario de dispositivos** con el estado correspondiente:

- Si ha optado por instalar o actualizar OMSA, el dispositivo muestra un  estado de **Instalación de OMSA**. Después de que se haya completado la instalación o actualización de OMSA, el estado cambia a  **En buen estado**.

- Si ha optado por no instalar o actualizar OMSA, el dispositivo muestra un estado  **OMSA o No instalado** o  **Nueva versión de OMSA disponible** respectivamente.
- Si la versión recomendada de OMSA ya está instalada, el dispositivo muestra un  Estado de **En buen estado**.

 **PRECAUCIÓN:** Sin OMSA, SupportAssist no podrá supervisar el dispositivo.

 **NOTA:** Si se produce un problema durante la instalación o actualización de OMSA, el dispositivo mostrará el estado correspondiente en la página **Inventario de dispositivos**. Para probar la forma de instalar o actualizar OMSA de nuevo, puede utilizar la opción **Instalar/Actualizar OMSA** disponible en SupportAssist.

Siguientes pasos

Configure el dispositivo para reenviar las alertas (capturas SNMP) para el servidor en el que está instalado SupportAssist. La carpeta de instalación de SupportAssist incluye archivos de secuencias de comandos que puede utilizar para configurar el destino de alerta. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar el destino de las alertas de un dispositivo, consulte:

- [Configuración del destino de la alerta mediante el archivo de secuencia de comandos \(Windows\)](#)
- [Configuración del destino de la alerta mediante el archivo de secuencia de comandos \(Linux\)](#)

 **PRECAUCIÓN:** Si no configura el dispositivo para que reenvíe alertas, SupportAssist no recibirá alertas del dispositivo. Como resultado, SupportAssist no creará un caso de asistencia automáticamente, aunque haya un problema en el dispositivo.

Configuración del destino de la alerta mediante el archivo de secuencia de comandos (Windows)

Requisitos previos

- Microsoft Windows PowerShell versión 1.0 o posterior debe estar instalado en el dispositivo.
-  **NOTA:** El archivo de secuencias de comandos es compatible solo con Windows PowerShell. No es compatible con Windows PowerShell (x86), Windows PowerShell ISE o Windows PowerShell ISE (x86).
- Asegúrese de tener derechos de administrador en el dispositivo para ejecutar el archivo de secuencia de comandos de PowerShell.
- Asegúrese de tener permisos de escritura en la unidad **C:** del dispositivo.
- Si el sistema está ejecutando Windows 2003, asegúrese de que el servicio SNMP esté instalado. En todos los demás sistemas operativos admitidos, el archivo de secuencia de comandos instala el servicio SNMP en caso de que no esté ya instalado.

El archivo de secuencias de comandos se admite solo en los dispositivos que ejecuten los sistemas operativos siguientes:

- Windows Server 2003
- Windows Server 2008 R2 SP1 (64 bits)
- Windows Server 2008 SP2 (64 bits)
- Windows Server 2008 SP2 (32 bits)
- Windows Small Business Server 2011
- Windows Server 2012

- Windows Server 2012 R2

Pasos

1. En el servidor en el que está instalado el SupportAssist, vaya a la carpeta **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\scripts**.
2. Copie el archivo de secuencia de comandos (**WindowsSNMPConfig.ps1**) ubicado en la carpeta y péguelo en una ubicación deseada (por ejemplo, **C:\temp**) en el dispositivo.
3. Realice uno de los siguientes pasos, según el sistema operativo que se ejecuta en el dispositivo:
 - En Windows Server 2012: en la pantalla **Inicio**, haga clic con el botón derecho del mouse en el icono **Windows PowerShell** y, en la barra de la aplicación, haga clic en **Ejecutar como administrador**.
 - En Windows Server 2003, 2008, o Windows Small Business Server 2011: haga clic en **Inicio**, escriba **PowerShell**, haga clic con el botón derecho del mouse en **Windows PowerShell**, a continuación, haga clic en **Ejecutar como administrador**.
4. Establezca la política de ejecución de PowerShell según corresponda en el dispositivo. Por ejemplo, escriba el siguiente comando: `Set-ExecutionPolicy RemoteSigned` o `Set-ExecutionPolicy AllSigned`.
5. Ejecute el archivo de secuencia de comandos en el dispositivo utilizando la sintaxis siguiente: `<script file path> -hosts <IP address of server on which SupportAssist is installed>`. Por ejemplo, `./WindowsSNMPConfig.ps1 -hosts 10.55.101.20`.
6. Si Verisign no se incluye como un editor de confianza en el dispositivo, se le solicitará que confirme si desea ejecutar el software desde un editor que no es de confianza. Presione **<R>** para ejecutar la secuencia de comandos.

Configuración del destino de la alerta mediante el archivo de secuencia de comandos (Linux)

Requisitos previos

- Asegúrese de que Net-SNMP esté instalado en el dispositivo. Para obtener más información sobre la descarga y la instalación de Net-SNMP, visite **net-snmp.org**.
- Asegúrese de tener privilegios de nivel raíz en el dispositivo.

El archivo de secuencias de comandos se admite solo en los dispositivos que ejecuten los sistemas operativos siguientes:

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (de 32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (de 32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (de 32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (de 32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.1 de 64 bits
- Red Hat Enterprise Linux 6.2 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.3 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.4 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.5 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.0 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP3 (32 bits y 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4 (32 bits y 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32 bits y 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP2 (64 bits)

- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3 (64 bits)

Pasos

1. En el servidor en el que está instalado SupportAssist, vaya a la carpeta **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\scripts**.
2. Copie el archivo de secuencia de comandos (**LinuxSNMPConfig.sh**) ubicado en la carpeta y pegue el archivo en una ubicación deseada (por ejemplo, **\root**) en el dispositivo.
3. Abra el terminal e inicie sesión como un usuario con privilegios de raíz.
4. Ejecute el archivo de secuencia de comandos utilizando la sintaxis siguiente: `sh LinuxSNMPConfig.sh -d <IP address of the server on which SupportAssist is installed>`. Por ejemplo, `sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10`.

Cómo agregar un dispositivo (supervisión sin agentes)

Para la supervisión sin agentes, SupportAssist pide que proporcione los detalles de la iDRAC disponibles en el dispositivo.

Requisitos previos

- Asegúrese de que el dispositivo que pertenece a la 12ª o 13ª generación es un servidor Dell PowerEdge.
- Asegúrese de que ha iniciado sesión como miembro del grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**.
- Asegúrese de que el dispositivo sea accesible desde el servidor en el que está instalado SupportAssist.
- Asegúrese de que disponga de la dirección IP, el nombre de usuario y la contraseña de iDRAC.
- Asegúrese de que se ha instalado la licencia Express o Enterprise de la iDRAC. Para obtener más información sobre la compra e instalación de una licencia Enterprise o Express, consulte la sección "Administración de licencias" en la *iDRAC User's Guide* (Guía del usuario de iDRAC) en Dell.com/ESMmanuals.

Pasos

1. Haga clic en **Dispositivos**.
Aparece la página **Inventario de dispositivos**.
2. Haga clic en **Agregar**.
Se muestra la ventana **Agregar dispositivo**.
3. Escriba la dirección IP de la iDRAC, el nombre visible (opcional), el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.



NOTA: SupportAssist necesita el nombre de usuario y la contraseña para iniciar sesión en la iDRAC y ejecutar un componente que recopila la información del sistema desde el dispositivo y la envía de forma segura a Dell. Por lo tanto, el nombre de usuario y la contraseña que proporcione debe tener Administrador, Operador o derechos de solo lectura en la iDRAC.

4. Haga clic en **Agregar**.
El dispositivo que ha agregado aparece en la página **Inventario de dispositivos**. Si ha proporcionado el administrador de iDRAC o credenciales de operador para agregar el dispositivo, SupportAssist configura automáticamente la iDRAC para enviar alertas (capturas SNMP) para el servidor en el que está instalado SupportAssist.

Siguientes pasos

Si el dispositivo se ha agregado usando las credenciales de solo lectura o si SupportAssist no puede configurar la iDRAC para enviar alertas (capturas SNMP), debe configurar manualmente la iDRAC para reenviar alertas al servidor en el que está instalado SupportAssist. Para obtener más información sobre la configuración manual de un destino de alerta en la iDRAC, consulte la *Dell SupportAssist Version 1.0 for*

Visualización de casos y dispositivos

Para ver los casos de soporte que han sido creados de forma automática por SupportAssist, haga clic en la pestaña **Casos**.

Para ver los dispositivos que se han agregado para supervisión en SupportAssist, haga clic en la pestaña **Dispositivos**. La pestaña **Dispositivos** también muestra el estado de la funcionalidad de SupportAssist en cada dispositivo supervisado. Si hay un problema con la configuración del dispositivo o de la

configuración, el dispositivo muestra un  aviso o advertencia  estado de error. Se muestra el estado de Error como un enlace en el que puede hacer clic para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución.

Inicio de sesión en SupportAssist

1. Haga doble clic en el icono del escritorio de SupportAssist para abrir la interfaz de usuario de SupportAssist.

Aparece la ventana **Inicio de sesión** de SupportAssist.

2. Escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos adecuados.



NOTA: Debe proporcionar el nombre de usuario y la contraseña de una cuenta de usuario que sea miembro del grupo de usuario **SupportAssistAdmins** o **SupportAssistUsers**. Para obtener información acerca de los grupos de usuarios de SupportAssist, ver [Grupos de usuarios de SupportAssist](#).



NOTA: Si el dispositivo en el que está instalado SupportAssist es un miembro de un dominio, deberá proporcionar el nombre de usuario en el formato [Dominio\Nombre de usuario]. Por ejemplo, MyDomain\MyUsername. También puede utilizar un punto [.] para indicar el dominio local. Por ejemplo, .\Administrator.

3. Haga clic en **Iniciar sesión**.

se muestra la página **Casos** de SupportAssist.



NOTA: De forma predeterminada, tras 14 minutos de inactividad, aparece el mensaje **Tiempo de espera de la sesión**. Si desea continuar la sesión, haga clic en **Renovar**. Si no se recibe ninguna respuesta en un minuto, su sesión se cerrará automáticamente.

Grupos de usuarios de SupportAssist

SupportAssist mantiene la seguridad a través de los siguientes grupos de usuarios que se crean durante la instalación de SupportAssist:

- **SupportAssistAdmins:** de manera predeterminada, los miembros del grupo de administradores locales de Windows se agregan a este grupo.
- **SupportAssistUsers:** de manera predeterminada, los miembros del grupo de usuarios de Windows se agregan a este grupo.

También puede agregar usuarios a cualquiera de los grupos, según sus preferencias. Para obtener más información acerca de los grupos de usuarios de SupportAssist, consulte la *Dell SupportAssist Version 1.0*

For Servers User's Guide (Guía del usuario Dell SupportAssist versión 1.0 para servidores) [Dell.com/ServiceabilityTools](https://dell.com/ServiceabilityTools).

Recursos y documentos relacionados

Además de esta guía, puede consultar las siguientes guías disponibles en el sitio web de Asistencia de Dell.

Título del documento	Cómo acceder al documento
<i>Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers User's Guide (Guía del usuario Dell SupportAssist Versión 1.0 para servidores)</i>	Visite Dell.com/ServiceabilityTools .
<i>Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Support Matrix (Matriz de compatibilidad Dell SupportAssist Versión 1.0 para servidores)</i>	
<i>Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Release Notes (Notas de publicación Dell SupportAssist Versión 1.0 para servidores)</i>	
<i>Dell System E-Support Tool User's Guide (Guía del usuario Dell System E-Support Tool)</i>	
<i>Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide (Guía de instalación de Dell OpenManage Server Administrator)</i>	Visite Dell.com/OpenManageManuals y, a continuación, haga clic en OpenManage Server Administrator .
<i>Dell OpenManage Server Administrator User's Guide (Guía del usuario de Dell OpenManage Server Administrator)</i>	
<i>iDRAC User's Guide (Guía del usuario de iDRAC)</i>	Visite Dell.com/ESMmanuals y, a continuación, haga clic en Remote Access Controller .
<i>Dell SupportAssist: política de alerta</i>	Visite Dell.com/SupportAssistGroup .
<i>Administración de las credenciales de dispositivos de Windows en SupportAssist mediante la cuenta de servicio</i>	

Comunidad SupportAssist

También puede encontrar tutoriales en video, preguntas y respuestas entre usuarios, guías y demás información útil en el foro de SupportAssist, en [Dell.com/SupportAssistGroup](https://dell.com/SupportAssistGroup).

Servicio de consultoría remota de Dell

Puede utilizar su contrato de servicio de consultoría remota de Dell o hacer un pedido y programar una fecha con un experto en implementación de administración de sistemas para la instalación y configuración de SupportAssist, desde el principio hasta el fin. Para obtener más información, haga clic en el enlace en **Servicios de consultoría remota** en [Dell.com/learn/enterprise-deployment-and-configuration](https://dell.com/learn/enterprise-deployment-and-configuration).