

SupportAssist Enterprise, versión 1.2

Guía de inicio rápido

SupportAssist Enterprise es una aplicación que automatiza el soporte técnico de Dell para sus servidores, almacenamiento y dispositivos de red. SupportAssist Enterprise supervisa sus dispositivos y detecta posibles problemas de hardware de forma proactiva. Cuando se detecta un problema de hardware, SupportAssist Enterprise abre automáticamente un caso de asistencia con el servicio de asistencia técnica y envía una notificación por correo electrónico. SupportAssist Enterprise recopila automáticamente la información del estado del sistema necesaria para solucionar el problema y la envía de forma segura a Dell. La información del sistema recopilada ayuda al servicio de asistencia técnica a proporcionarle un soporte mejorado, personalizado y eficaz. SupportAssist Enterprise también incluye una respuesta proactiva de parte del servicio de asistencia técnica para ayudarle a resolver el problema.

Además, SupportAssist Enterprise puede supervisar los problemas de hardware que se pueden producir en dispositivos que se estén administrando mediante el uso de OpenManage Essentials, Microsoft System Center Operations Manager o OpenManage Enterprise - Tech Release.

ⓘ **NOTA:** En este documento, el término *sistema local* se refiere al sistema en el que está instalado SupportAssist Enterprise; *dispositivo remoto* se refiere a cualquier otro dispositivo de su entorno.

Este documento proporciona la información necesaria para configurar SupportAssist Enterprise para la supervisión del sistema local y un dispositivo remoto único.

Una vez finalizada correctamente la configuración:

- SupportAssist Enterprise puede supervisar el sistema local para detectar problemas de hardware.
- Podrá utilizar SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del estado del sistema desde el sistema local o desde el dispositivo remoto a Dell.

Temas:

- [Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise](#)
- [Instalación de SupportAssist Enterprise en Windows](#)
- [Instalación de SupportAssist Enterprise en Linux](#)
- [Registro de SupportAssist Enterprise](#)
- [Instalación o actualización de OMSA en el sistema local](#)
- [Configuración de SupportAssist Enterprise para el sistema local](#)
- [Configuración de los valores de SNMP del sistema local](#)
- [Habilitación de la supervisión del sistema local](#)
- [Configuración de SupportAssist Enterprise para un dispositivo remoto](#)
- [Visualización de casos y dispositivos](#)
- [Valores de recopilación de información del sistema](#)
- [Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise](#)
- [Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde un dispositivo](#)
- [Cómo cargar una recopilación de un sitio desconectado](#)
- [Administración de alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect](#)
- [Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise](#)

Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise

Acerca de esta tarea

Puede instalar SupportAssist Enterprise en una máquina virtual o con los servidores PowerEdge que ejecuten un sistema operativo Windows o Linux.

Pasos

- 1 Visite Dell.com/SupportAssist.
Aparece el portal Dell SupportAssist.
- 2 En la sección **Versiones disponibles**, haga clic en el vínculo **Más información** que aparece bajo **SupportAssist para sistemas empresariales**.
Aparecerá la página **SupportAssist para sistemas empresariales**.
- 3 En la sección **Descargas**, en **SupportAssist Enterprise**, realice una de las siguientes acciones dependiendo del paquete de instalación que desea descargar:
 - Para el paquete de instalación de Windows, haga clic en el vínculo **SupportAssist Enterprise Windows Management Server**.
 - Para el paquete de instalación de Linux, haga clic en el vínculo **SupportAssist Enterprise Linux Management Server**.La página **Detalles sobre controladores** se muestra en una nueva ventana del explorador web.
- 4 En la sección **Formatos disponibles**, haga clic en el vínculo **Descargar** que aparece bajo **Formato de archivo: aplicación**.
Se inicia la descarga del paquete de instalador de SupportAssist Enterprise.

Instalación de SupportAssist Enterprise en Windows

Pasos

- 1 Haga clic con el botón derecho del ratón en el paquete del instalador de SupportAssist Enterprise y, a continuación, pulse **Ejecutar como administrador**.
La página **Preparando la instalación** se muestra brevemente y, a continuación, aparece la página **Bienvenido al instalador SupportAssist Enterprise**.
- 2 Haga clic en **Siguiente**.
Se abre la página **Acuerdo de licencia**.
- 3 Lea acerca de la información recopilada por SupportAssist Enterprise de los dispositivos y seleccione **Acepto**.
- 4 Lea el **Contrato de licencia de usuario final de Dell**, seleccione **Acepto** y, a continuación, haga clic en **Instalar**.
Se muestra la página **Instalación de Dell SupportAssist Enterprise** y, a continuación, aparece la página **Se ha completado la instalación**.
- 5 Haga clic en **Finalizar**.
Se abre la página **Inicio de sesión de SupportAssist Enterprise** en una nueva ventana del explorador web.

NOTA: Si el sistema es un miembro de un dominio, deberá proporcionar el nombre de usuario de sesión 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 la contraseña y el nombre de usuario del sistema operativo Windows y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión**.
Se muestra el **Asistente para el registro de SupportAssist Enterprise**.

Siguiente paso

(Opcional) Complete el proceso de registro de SupportAssist Enterprise. Consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#).

Si desea utilizar SupportAssist Enterprise solo para recopilar y enviar información del sistema a Dell, puede omitir el registro y seguir las instrucciones en [Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde un dispositivo](#).

Instalación de SupportAssist Enterprise en Linux

Prerequisito

Inicie sesión en el sistema con privilegios raíz.

Pasos

- 1 Abra la ventana de terminal.
- 2 Vaya a la carpeta donde esté almacenado el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise.
- 3 Realice una de las siguientes acciones:
 - Escriba `chmod 744 supportassistenterprise_1.2.0.bin` y pulse Intro.
 - Escriba `chmod +x supportassistenterprise_1.2.0.bin` y pulse Intro.
- 4 Escriba `./supportassistenterprise_1.2.0.bin` y pulse Intro.
Se muestra la página **Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist Enterprise**.
- 5 Para continuar, escriba `c`.
Se muestra la página **Contrato de licencia de SupportAssist Enterprise**.
- 6 Lea el contrato de licencia y escriba `y` para comenzar la instalación.
- 7 Escriba el nombre de usuario y la contraseña de un usuario con privilegios raíz y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión**.
Se muestra el **Asistente para el registro de SupportAssist Enterprise**.

NOTA: Para acceder a SupportAssist Enterprise desde un sistema remoto, abra la siguiente dirección web mediante un navegador web:

```
https://<IP address or host name of the server where SupportAssist Enterprise is installed>:5700/SupportAssist.
```

Siguiente paso

(Opcional) Complete el proceso de registro de SupportAssist Enterprise. Consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#).

Si desea utilizar SupportAssist Enterprise solo para recopilar y enviar información del sistema a Dell, puede omitir el registro y seguir las instrucciones en [Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde un dispositivo](#).

Registro de SupportAssist Enterprise

- 1 En la página principal del asistente de registro, haga clic en **Siguiente**.
SupportAssist Enterprise comprueba la conectividad a Internet.
- 2 En la página **Registro**, proporcione la siguiente información:
 - a En la sección **Información de la empresa**, escriba el nombre de la empresa y seleccione su país o territorio.
 - b En la sección **Información de contacto**, escriba su nombre, apellido, número de teléfono, número de teléfono alternativo y dirección de correo electrónico en los campos correspondientes.
- 3 Para proporcionar las preferencias de envío de piezas y la información de envío, seleccione **Detalles de envío** y realice lo siguiente:
 - a En la sección **Envío de piezas** seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Solo envío de piezas:** si desea que solo se envíe a su dirección el componente de hardware de reemplazo.
 - **Envío de piezas con servicio in situ:** si desea que un técnico in situ reemplace el componente de hardware enviado.
 - b Seleccione **Copiar la información de contacto**, si desea copiar los detalles del contacto de la sección **Información de contacto**.
 - c Seleccione las horas de contacto preferidas durante las cuales Dell puede ponerse en contacto con usted, de ser necesario.
 - d Seleccione la zona horaria y escriba su dirección de envío en los campos correspondientes.
 - e Escriba cualquier información relacionada con el envío específico en la sección **Notas de envío**.

NOTA: Si se traslada un dispositivo a una ubicación diferente, asegúrese de que se actualicen las preferencias de envío y la información de envío.

- Haga clic en **Siguiente**.
SupportAssist Enterprise se conecta a Dell y completa el proceso de registro. Si el registro se ha realizado correctamente, se muestra la página de **Resumen**.
- Haga clic en **Finalizar**.
Se muestra la página **Dispositivos** de SupportAssist Enterprise.
Después de realizar el registro correctamente, se envía un correo electrónico de confirmación al contacto principal de SupportAssist Enterprise.

Si SupportAssist Enterprise está instalado en un servidor PowerEdge, el sistema local se agrega automáticamente en la página **Dispositivos**.

Para que SupportAssist Enterprise pueda supervisar el sistema local, debe **Instalar/actualizar OMSA**, **Configurar los valores SNMP** y **Habilitar supervisión**.

Instalación o actualización de OMSA en el sistema local

Se requiere Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) para supervisar los problemas de hardware que puedan producirse en el sistema local.

Prerequisito

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados. Para obtener información sobre los privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise, consulte [SupportAssist Enterprise user groups](#) (Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise).

Pasos

- En la página **Dispositivos**, seleccione el sistema local.
El panel Descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.
- En la lista **Tareas**, seleccione **Instalar/Actualizar OMSA**.
La columna **Estado** muestra el estado de la instalación o actualización de OMSA.

Configuración de SupportAssist Enterprise para el sistema local

Acerca de esta tarea

La instalación de SupportAssist Enterprise permite iniciar la recopilación y la carga de la información del estado del sistema local. Para que SupportAssist Enterprise pueda supervisar los problemas de hardware en el sistema local, debe completarse el registro y deben realizarse tareas adicionales.

Pasos

- Descargue el paquete de instalación de SupportAssist Enterprise. Consulte [Descarga del paquete de instalación de SupportAssist Enterprise](#).
① NOTA: Para obtener información sobre los sistemas operativos compatibles y los requisitos mínimos para instalar SupportAssist Enterprise, consulte la *SupportAssist Enterprise Version 1.2 User's Guide* (Guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 1.2) en [Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Instale SupportAssist Enterprise. Consulte [Installing SupportAssist Enterprise on Windows](#) (Instalación de SupportAssist Enterprise en Windows) o [Installing SupportAssist Enterprise on Linux](#) (Instalación de SupportAssist Enterprise en Linux).
- (Opcional) Complete el proceso de registro de SupportAssist Enterprise. Consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#).
⚠ PRECAUCIÓN: Para poder recibir todas las ventajas que ofrece SupportAssist Enterprise es necesario registrarse. Si no se completa el registro, solo podrá utilizar SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente la recopilación y enviar la información del estado del sistema de sus dispositivos a Dell. SupportAssist Enterprise no podrá supervisar los problemas de hardware en sus dispositivos ni recopilar automáticamente la información del sistema hasta que se haya completado el registro.

- 4 Complete los siguientes pasos si desea que SupportAssist Enterprise supervise los posibles problemas de hardware en el sistema local:
 - a Instale o actualice OpenManage Server Administrator (OMSA) en el sistema local. Consulte [Installing or upgrading OMSA on the local system](#) (Instalación o actualización de OMSA en el sistema local).
 - b Configure los valores de SNMP del sistema local. Consulte [Configuring SNMP settings of the local system](#) (Configuración de los valores de SNMP del sistema local).
 - c Habilite la supervisión del sistema local. Consulte [Enabling monitoring of the local system](#) (Habilitación de la supervisión del sistema local).

Configuración de los valores de SNMP del sistema local

Se requiere la configuración de los valores de SNMP para supervisar los problemas de hardware que puedan producirse en el sistema local.

Prerequisito

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados. Para obtener información sobre los privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise, consulte [SupportAssist Enterprise user groups](#) (Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise).

Pasos

- 1 En la página **Dispositivos**, seleccione el sistema local.
El panel Descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.
- 2 En la lista **Tareas**, seleccione **Configurar SNMP**.
La columna **Estado** muestra el estado de la configuración de SNMP.

Habilitación de la supervisión del sistema local

Habilitar la supervisión permite a SupportAssist Enterprise detectar los problemas de hardware que puedan ocurrir en el sistema local.

Prerequisito

Tiene que haber completado el proceso de registro de SupportAssist Enterprise. Consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#).

Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
- 2 Seleccione el sistema local.
El panel de descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.
- 3 En **Supervisión**, seleccione **Activar**.

Configuración de SupportAssist Enterprise para un dispositivo remoto

Prerrequisitos

- Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados. Para obtener información sobre los privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise, consulte [SupportAssist Enterprise user groups](#) (Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise).
- El dispositivo remoto debe ser accesible desde el sistema local.
- Debe haber completado los pasos que aparecen en [Configuración de SupportAssist Enterprise para el sistema local](#).

Acercas de esta tarea

Para configurar SupportAssist Enterprise para la supervisión o recopilación de información del sistema desde un dispositivo remoto, añada el dispositivo remoto en SupportAssist Enterprise. Los siguientes pasos son aplicables para agregar un servidor remoto que ejecute Windows.

- ① **NOTA:** También puede agregar un dispositivo de almacenamiento, red o chasis compatible con SupportAssist Enterprise. Para obtener información detallada sobre cómo agregar dispositivos de forma individual en función del tipo de dispositivo, consulte la *SupportAssist Enterprise Version 1.2 User's Guide* (Guía del usuario de SupportAssist Enterprise, versión 1.2) en [Dell.com/ServiceabilityTools](#).

Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
- 2 Haga clic en **Agregar dispositivos**.
Se muestra la ventana **Agregar dispositivo único o importar varios dispositivos**.
- 3 En la lista **Tipo de dispositivo**, asegúrese de que **Servidor/Hipervisor** está seleccionado.
- 4 Escriba la dirección IP o el nombre de host del servidor en el campo adecuado.

 **NOTA:** Dell recomienda que introduzca el nombre de host del servidor. Si el nombre de host no está disponible, puede introducir la dirección IP del servidor.

- 5 Si lo desea, introduzca un nombre para el dispositivo en el campo correspondiente.
El nombre que introduzca se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el nombre de host que haya introducido para representar el dispositivo.
- 6 En la lista **Credenciales de cuentas**, seleccione **Crear cuenta** y, a continuación, haga clic en **Crear**.
Se muestra la ventana **Añadir credenciales de cuentas**.
- 7 En el campo **Nombre**, escriba un nombre único para las credenciales de cuentas.
- 8 En la lista **Tipo de dispositivo**, asegúrese de que **Servidor/Hipervisor** está seleccionado.
- 9 En la lista de tipo **Sistema operativo**, seleccione **Windows**.
- 10 Escriba el nombre de usuario y la contraseña del dispositivo en los campos adecuados.
- 11 Haga clic en **Guardar**.
- 12 Haga clic en **Siguiente** en la ventana **Agregar dispositivo único o Importar varios dispositivos**.
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
- 13 Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.
- 14 Haga clic en **Finalizar**.
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
- 15 Haga clic en **Aceptar** para cerrar el asistente **Agregar un único dispositivo**.

Visualización de casos y dispositivos

- 1 Para ver los casos de asistencia que están abiertos para los dispositivos agregados en SupportAssist Enterprise, señale **Casos** y haga clic en **Ver casos**.
- 2 Para ver los dispositivos que se han agregado en SupportAssist Enterprise, apunte a **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.
También puede ver el estado de la funcionalidad de SupportAssist Enterprise en cada dispositivo supervisado en la página

Dispositivos. Si hay un problema con los ajustes del dispositivo o de la configuración, el dispositivo muestra un  estado de aviso o  error. El estado de error puede aparecer como un enlace en el que puede hacer clic para ver la descripción del problema y los posibles pasos para solucionarlo.

Valores de recopilación de información del sistema

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise recopila automáticamente la información del sistema de los dispositivos a intervalos periódicos. La información del sistema también se recopila automáticamente cuando se crea un caso de asistencia para resolver un problema que se detecta en un dispositivo. Si la política de seguridad de la empresa restringe el envío de una parte o toda la información del sistema recopilada fuera de la red de su empresa, puede utilizar las opciones de configuración disponibles en SupportAssist Enterprise para:

- Deshabilitar la recopilación automática de la información del sistema de dispositivos cuando se crea o actualiza un caso de asistencia
- Deshabilitar la recopilación periódica de la información del sistema de todos los dispositivos

- Deshabilitar la recopilación de la información de identidad de todos los dispositivos
- Deshabilitar la recopilación de la información sobre el software y el registro del sistema de los dispositivos
- Deshabilitar la carga automática de recopilaciones

Para obtener más información sobre la configuración de recopilación de la información del sistema, consulte la sección "Configuración de los valores de recopilación de datos" en la *SupportAssist Enterprise Version 1.2 User's Guide* (Guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 1.2) en Dell.com/ServiceabilityTools.

Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise

- 1 Abra SupportAssist Enterprise.
Se abre la página **Iniciar sesión** de SupportAssist Enterprise en una nueva ventana del explorador web.
- 2 Escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.

NOTA: Debe proporcionar el nombre de usuario y la contraseña de una cuenta de usuario que cuente con privilegios elevados o normales en SupportAssist Enterprise. Para obtener información sobre los privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise, consulte [SupportAssist Enterprise user groups](#) (Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise).

- 3 Haga clic en **Inicio de sesión**.
Se muestra la página **Dispositivos** de SupportAssist Enterprise.

Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde un dispositivo

Puede utilizar SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar la información del sistema desde un dispositivo a Dell.

Prerequisito

Debe haber iniciado sesión en SupportAssist Enterprise con privilegios elevados. Para obtener información sobre los privilegios de usuario de SupportAssist Enterprise, consulte [SupportAssist Enterprise user groups](#) (Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise).

Pasos

- 1 Señale **Dispositivos** y haga clic en **Ver dispositivos**.
Se muestra la página **Dispositivos**.
- 2 Seleccione un dispositivo desde el que desea recopilar y enviar información del sistema a Dell.
El enlace **Iniciar recopilación** está habilitado.
- 3 Haga clic en **Iniciar recopilación**.
La columna **Dirección IP/nombre** en la página **Dispositivos** muestra una barra de progreso y un mensaje que indica el estado de la recopilación y la carga de la información del sistema a Dell.

Cómo cargar una recopilación de un sitio desconectado

Acerca de esta tarea

Cuando la conexión a Internet está disponible, SupportAssist Enterprise recopila automáticamente y envía información del sistema de sus dispositivos a Dell. Si el servidor en el que está instalado SupportAssist Enterprise no cuenta con conectividad a Internet, puede elegir cargar manualmente las recopilaciones a Dell.

Pasos

- 1 Realice una recopilación desde el dispositivo. Consulte [Starting the collection of system information from a device](#) (Cómo iniciar la recopilación de información del sistema desde un dispositivo).
- 2 Si la recopilación la realizó SupportAssist Enterprise:
 - Únicamente para las recopilaciones de dispositivos múltiples, almacenamiento, redes: en la página **Recopilaciones**, seleccione la recopilación y, en el panel de descripción general de la recopilación, haga clic en **Descargar archivo**.

- Para otras recopilaciones de otros dispositivos, según el sistema operativo, puede acceder al archivo .zip de recopilación en la siguiente ubicación:
 - Windows: <unidad en la que está instalado SupportAssist Enterprise>\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\reports
 - Linux: /opt/dell/supportassist/scripts/reports
 - Si la recopilación la realizó un recopilador remoto, inicie sesión en el servidor donde esté instalado el recopilador remoto. Según el sistema operativo, puede acceder al archivo .zip de recopilación en la siguiente ubicación:
 - Windows: <unidad del sistema del sistema remoto>\Archivos de programa\Dell\SupportAssist\reports
 - Linux: /opt/dell/supportassist/scripts/reports
- 3 Copie y pegue el archivo .zip de la recopilación en otro sistema que disponga de conexión a Internet.
 - 4 Visite <https://techdirect.dell.com/fileUpload/>
Se muestra la página **Carga de archivo del servicio de asistencia técnica de Dell EMC**.
 - 5 Escriba la etiqueta de servicio del dispositivo.
 - 6 Escriba el nombre de su empresa, nombre de contacto, número de solicitud de servicio, dirección de correo electrónico, dirección de correo electrónico de contacto de Dell y dirección en los campos adecuados.
- NOTA:** Si no tiene un número de solicitud de servicio, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica para abrir una solicitud de servicio.
- 7 Haga clic en **Elegir archivo** y examine para seleccionar el archivo .zip de la recopilación.
 - 8 Haga clic en **Enviar**.

Administración de alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect

Dell EMC TechDirect es un portal de asistencia centralizada que permite a los administradores de su organización gestionar las alertas que crea SupportAssist. De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise reenvía automáticamente las alertas que reúnen las condiciones para la creación de casos de asistencia o envío de piezas a Dell. Mediante TechDirect, puede establecer reglas que le permiten examinar y determinar si las alertas deben reenviarse a Dell para la creación de casos o envío de piezas. Para obtener más información sobre la configuración de TechDirect para recibir las alertas de SupportAssist Enterprise, consulte la *SupportAssist Enterprise Version 1.2 User's Guide* (Guía del usuario de SupportAssist Enterprise versión 1.2) en Dell.com/ServiceabilityTools.

Grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise

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

- **SupportAssistAdmins:** los miembros de este grupo tienen los privilegios elevados o administrativos necesarios para realizar funciones básicas y avanzadas en SupportAssist Enterprise.
 - Cuando SupportAssist Enterprise está instalado en Windows, los miembros del grupo de usuarios Administradores locales se agregan automáticamente al grupo de usuarios **SupportAssistUsers**.
 - Cuando SupportAssist Enterprise está instalado en Linux, los usuarios raíz se agregan automáticamente al grupo de usuarios **SupportAssistAdmins**. Los miembros del grupo raíz Linux también tienen privilegios elevados en SupportAssist Enterprise.
- **SupportAssistUsers:** los miembros de este grupo tienen los privilegios normales necesarios para realizar solo funciones básicas en SupportAssist Enterprise.
 - Cuando SupportAssist Enterprise está instalado en Windows, los miembros del grupo de usuarios Windows se agregan automáticamente al grupo de usuarios **SupportAssistUsers**.
 - Cuando SupportAssist Enterprise está instalado en Linux, los miembros del grupo de usuarios Linux tienen privilegios normales en SupportAssist Enterprise.

También puede agregar usuarios a cualquiera de los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise en función de sus necesidades. Para obtener más información sobre los grupos de usuarios de SupportAssist Enterprise, consulte la guía *SupportAssist Enterprise Version 1.2 User's Guide* (Guía del usuario de SupportAssist Enterprise, versión 1.2) en Dell.com/ServiceabilityTools.

Recursos y documentos relacionados

Además de esta guía, puede acceder a los siguientes documentos que proporcionan más información sobre SupportAssist Enterprise y los demás productos relacionados.

Tabla 1. Documentos relacionados

Título del documento	Cómo acceder al documento
<i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Online Help (Ayuda en línea de SupportAssist Enterprise, versión 1.2)</i>	Haga clic en el icono de ayuda que aparece en la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise.
<i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 User's Guide (Guía del usuario de SupportAssist Enterprise, versión 1.2)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Visite Dell.com/ServiceabilityTools. 2 Haga clic en SupportAssist Enterprise versión 1.2. 3 Haga clic en Manuales.
<i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support Matrix (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise versión 1.2)</i>	
<i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Reportable Items (Elementos de informes de SupportAssist Enterprise, versión 1.2)</i>	
<i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Release Notes (Notas de publicación de SupportAssist Enterprise, versión 1.2)</i>	
<i>OpenManage Server Administrator Installation Guide (Guía de instalación de OpenManage Server Administrator)</i>	Visite Dell.com/OpenManageManuals y haga clic en OpenManage Server Administrator .
<i>OpenManage Server Administrator User's Guide (Guía del usuario de OpenManage Server Administrator)</i>	
<i>iDRAC User's Guide (Guía del usuario de iDRAC)</i>	Visite Dell.com/idracmanuals .
<i>SupportAssist en los servidores de PowerEdge e 14.ª generación de Dell EMC</i>	Visite la página iDRAC Dell TechCenter .
<i>Recopilaciones de SupportAssist en los servidores PowerEdge de 14.ª generación de Dell EMC</i>	Visite la página iDRAC Dell TechCenter .
<i>Guía del usuario de TechDirect para informes de ProSupport Plus</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Visite Dell.com/ServiceabilityTools. 2 Haga clic en Informes de ProSupport Plus. 3 Haga clic en Manuales.

Tutoriales en vídeo

Puede acceder a los siguientes tutoriales en video para obtener más información acerca de las funciones de SupportAssist Enterprise. Para acceder a los tutoriales en video, visite el [Canal Dell TechCenter](#).

- SupportAssist Enterprise: Instalación y registro (Windows)
- SupportAssist Enterprise: Instalación y registro (Linux)
- SupportAssist Enterprise: Comprobación de casos
- SupportAssist Enterprise: Importación de varios dispositivos
- SupportAssist Enterprise: Revalidación de un dispositivo
- SupportAssist Enterprise: Prueba de creación de casos
- SupportAssist Enterprise: Supervisión del sistema local
- SupportAssist Enterprise: Cómo agregar dispositivos

- SupportAssist Enterprise: Administración de casos
- SupportAssist Enterprise: Administración de grupos de dispositivos
- SupportAssist Enterprise: Prueba de conectividad de red
- SupportAssist Enterprise: Visualización de recopilaciones
- SupportAssist Enterprise: Recopilación de información del sistema
- SupportAssist Enterprise: Carga de recopilaciones de un sitio desconectado
- SupportAssist Enterprise: Configuración de un adaptador de OpenManage Essentials
- SupportAssist Enterprise: Configuración del adaptador de System Center Operations Manager
- SupportAssist Enterprise: Configuración de un recopilador remoto
- SupportAssist Enterprise: Creación de credenciales de cuentas
- SupportAssist Enterprise: Creación de perfiles de credenciales
- SupportAssist Enterprise: Creación de reglas de detección de dispositivos
- SupportAssist Enterprise: Gestión de alertas de SupportAssist Enterprise en TechDirect
- SupportAssist empresa: Realización de una búsqueda exhaustiva

Comunidad SupportAssist

También puede encontrar tutoriales en vídeo, preguntas y respuestas entre usuarios, guías y demás información útil en el foro de SupportAssist Enterprise, en Dell.com/SupportAssistGroup.