

Agente de Dell SupportAssist

Guía de implementación



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 © 2015 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.

Tabla de contenido

1 Introducción.....	4
Capacidades del agente Dell SupportAssist y derechos del servicio de Dell.....	5
Recursos adicionales del agente Dell SupportAssist.....	6
2 Implementación del agente Dell SupportAssist.....	7
Requisitos mínimos del dispositivo.....	7
Creación de un archivo de respuesta.....	8
Implementación de SupportAssist utilizando el archivo de respuesta.....	10
Modificación de un archivo de respuesta existente.....	10
3 Preguntas frecuentes	13
Los valores de configuración no se actualizan en los dispositivos supervisados. ¿Qué se debe hacer?.....	13
¿Puedo modificar los valores de configuración si no he seleccionado la opción Actualizar automáticamente los valores de configuración en el tipo de configuración de archivo de respuesta?.....	13
¿Cómo puedo programar un análisis de hardware?.....	13
Se ha descargado e instalado SupportAssist, pero el agente Dell SupportAssist no se instala automáticamente. ¿Cómo puedo descargar e instalar el agente SupportAssist?.....	13

Introducción

Dell SupportAssist automatiza la asistencia de Dell mediante la identificación proactiva de problemas de hardware y software en portátiles, equipos de escritorio y tabletas Dell. Cuando se detecta un problema, SupportAssist le notifica sobre el problema y crea automáticamente una solicitud de asistencia con Dell (para ProSupport, Consumer Premium Support o ProSupport Plus). Los datos necesarios para solucionar el problema se recopilan automáticamente desde el dispositivo y se envían de forma segura a la asistencia técnica de Dell. Esta información permite a Dell proporcionarle una asistencia mejorada, personalizada y eficaz. Dell SupportAssist tiene dos componentes principales:

- La aplicación SupportAssist: para análisis de diagnóstico del sistema periódicos automatizados.
- El agente Dell SupportAssist: supervisa registros y problemas escaneados. Automatiza la notificación a la asistencia técnica de Dell para el envío de piezas o solicitudes de asistencia técnica.



NOTA: Las capacidades de SupportAssist dependen de los derechos del servicio de Dell para el dispositivo. Para obtener más información sobre las capacidades del agente Dell SupportAssist, consulte [Capacidades del agente Dell SupportAssist y derechos del servicio de Dell](#).

El agente Dell SupportAssist automatiza la asistencia de Dell para los siguientes dispositivos:

- Equipos portátiles y de escritorio:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell Alienware
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- Tabletas:
 - Dell Venue Pro 11

El agente Dell SupportAssist se puede implementar en uno o más dispositivos. Para supervisar un solo dispositivo, debe instalar SupportAssist en el dispositivo.

Si desea supervisar varios dispositivos, instale SupportAssist en los dispositivos que desea supervisar e implementar mediante el agente Dell SupportAssist con el archivo de respuesta en cada dispositivo.

Este documento proporciona la información necesaria para implementar una configuración común para supervisar varios dispositivos mediante el agente Dell SupportAssist.

Capacidades del agente Dell SupportAssist y derechos del servicio de Dell

El agente Dell SupportAssist detecta automáticamente y le notifica acerca de los problemas de sus dispositivos. Las ventajas de las capacidades de SupportAssist dependerán de los derechos del servicio de Dell. Para recibir todas las ventajas de SupportAssist, un dispositivo requiere derechos del servicio Dell ProSupport, Dell ProSupport, Consumer Premium Support o Dell ProSupport Plus activos.

La siguiente tabla ofrece un resumen de las funciones de SupportAssist disponibles con los derechos de servicio Basic, ProSupport y Consumer Premium Support y ProSupport Plus.

Capacidades de SupportAssist	Descripción	Derechos del servicio de Dell			
		Basic	ProSupport	Consumer Premium Support	ProSupport Plus
Supervisión proactiva	Supervisar dispositivos proactiva y periódicamente para identificar la condición de los componentes.	✓	✓	✓	✓
Detección de problemas automatizada	Detectar problemas automáticamente.	✓	✓	✓	✓
Creación de solicitudes de asistencia automatizada para la resolución de problemas	Creación automática de solicitud de asistencia si se identifica un problema.	✗	✓	✓	✓
Detección de problemas predictiva*	Prediga problemas potenciales en función de la funcionalidad actual.	✗	✗	✗	✓
Creación de solicitudes de asistencia automatizada para la resolución de problemas predictiva	Creación automática de solicitud de asistencia para problemas potenciales.	✗	✗	✗	✓

* La característica predictiva solo está disponible para las baterías y las unidades de disco duro.

Recursos adicionales del agente Dell SupportAssist

Además de esta guía, puede acceder a los siguientes recursos:

- La *Dell SupportAssist Agent User's Guide* (Guía del usuario del agente Dell SupportAssist), disponible en support.dell.com/Tools, proporciona información sobre cómo instalar y utilizar el agente SupportAssist.
- La *Dell SupportAssist User's Guide* (Guía del usuario de Dell SupportAssist), disponible en dell.com/Tools, proporciona información sobre cómo instalar y utilizar SupportAssist.
- El portal en línea *Dell SupportAssist* dell.com/SupportAssistGroup, proporciona información sobre las funciones y capacidades de SupportAssist, blogs, preguntas frecuentes y otros documentos técnicos.
- El portal en línea Dell TechDirect proporciona información sobre el registro y el envío y la administración de las solicitudes de envío de piezas y asistencia. Consulte dell.com/techdirect.

Implementación del agente Dell SupportAssist

El agente Dell SupportAssist supervisa y proporciona asistencia automatizada para uno o más dispositivos. Si tiene múltiples dispositivos que desea supervisar mediante el agente SupportAssist, debe crear un archivo de respuesta de SupportAssist y, a continuación, implementar el agente Dell SupportAssist en cada uno de esos dispositivos con el archivo de respuesta. La ventaja de la implementación del agente Dell SupportAssist en varios dispositivos mediante un único archivo de respuesta es que puede supervisar y procesar alertas desde una única cuenta Dell TechDirect.

Sobre esta tarea

Los siguientes son los pasos para realizar la implementación:

Pasos

1. Instale la aplicación SupportAssist.



NOTA: El agente de Dell SupportAssist también se instala automáticamente. Para obtener más información, consulte la *Dell SupportAssist User's Guide* (Guía del usuario de Dell SupportAssist) o la *Dell SupportAssist Agent User's Guide* (Guía del usuario del agente Dell SupportAssist) en support.dell.com/Tools.

2. Cree un archivo de respuesta. Consulte [Creación de un archivo de respuesta](#).
3. Descargue SupportAssist y los archivos del instalador del agente Dell SupportAssist desde dell.com/SupportAssist.
4. Implemente el agente Dell SupportAssist con el archivo de respuesta. Consulte [Implementación del agente Dell SupportAssist mediante el archivo de respuesta](#).

Requisitos mínimos del dispositivo

La tabla siguiente muestra los requisitos mínimos del dispositivo para la implementación del agente Dell SupportAssist.

Detalles	Requisito
Sistema operativo	Equipos portátiles, de escritorio: • Microsoft Windows XP (32 bits SP3) • Microsoft Windows Vista (32 bits y 64 bits) • Microsoft Windows 7 (de 32 bits y 64 bits) • Microsoft Windows 8 (32 bits y 64 bits) • Microsoft Windows 8.1 (32 bits y 64 bits) Tabletas • Microsoft Windows 8.1
Software	Microsoft .Net Framework 3.5.1 o posterior

Detalles	Requisito
Hardware	- Memoria (RAM): 2 GB - Espacio en disco duro: 512 MB
Red	Conectividad a Internet
Explorador web	Internet Explorer versión 8 o posterior.

Creación de un archivo de respuesta

Antes de implementar la aplicación SupportAssist en varios dispositivos, debe crear un archivo de respuesta. El administrador de configuración de SupportAssist le guiará a través del proceso de creación del archivo de respuesta.

Requisitos previos

- Asegúrese de que SupportAssist esté instalado en un dispositivo. Para obtener más información acerca de la instalación de SupportAssist, consulte *Dell SupportAssist Agent User's Guide* (Guía del usuario del agente Dell SupportAssist) en support.dell.com/Tools.
- Asegúrese de que ha iniciado sesión en el dispositivo con derechos de administrador de Microsoft Windows.
- Asegúrese de que el dispositivo dispone de conectividad a Internet.

Pasos

- Haga clic en la <tecla del logotipo de Windows>. Escriba **cmd** en la barra de búsqueda y haga clic con el botón derecho del mouse para ejecutar como administrador.
Aparece el símbolo del sistema.
- Realice uno de los pasos siguientes:
 - Si el dispositivo está ejecutando un sistema operativo de 32 bits: escriba `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` y presione <Intro>.
 - Si el dispositivo está ejecutando un sistema operativo de 64 bits: escriba `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` y presione <Intro>.
- Escriba `SupportAssist.exe CORPIT` y presione <Intro>.
Se muestra el **Asistente del administrador de configuración de Dell SupportAssist**.
- Haga clic en **Siguiente**.
Se abre la página **Contrato de licencia**.
- Lea el contrato de licencia y, a continuación, seleccione **Permito que mi sistema reciba estas actualizaciones y alertas**. Lea los detalles de uso compartido de la información del sistema de Dell) y, a continuación, seleccione **Permito que Dell recopile la etiqueta de servicio y otros datos de uso del sistema como se describe arriba** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Tipo de instalación de archivo de respuesta**.
- Si desea actualizar automáticamente la configuración del archivo de respuesta en todos los dispositivos, seleccione **Actualización automática de los valores de configuración**.
- Seleccione la frecuencia de actualización preferida del archivo de respuesta.
Las opciones disponibles son **Semanalmente**, **Mensualmente**, **Trimestralmente**. De manera predeterminada, se selecciona **Semanalmente**.
- Seleccione **Crear un nuevo archivo de respuesta** e introduzca una ubicación del recurso compartido de red común en la que desea guardar el archivo de respuesta y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.

 **NOTA:** Dell recomienda el uso de una ubicación del recurso compartido de red común accesible desde los dispositivos en los que se instalará SupportAssist.

Se muestra la página **Enlace TechDirect y SupportAssist**.

 **NOTA:** Dell TechDirect es un portal en línea que le ayuda a administrar la asistencia técnica y las alertas del reemplazo de piezas generadas por SupportAssist.

9. Realice uno de los pasos siguientes:

- Si ya tiene una cuenta Dell TechDirect, seleccione **Iniciar sesión y utilizar Mi cuenta de Dell existente asociada a una cuenta TechDirect**, escriba el nombre de usuario y la contraseña de Mi cuenta de Dell y haga clic en **Iniciar sesión**.
- Si no tiene una cuenta de Dell TechDirect, haga clic en **Crear una cuenta TechDirect**. Para crear una cuenta, siga las instrucciones que aparecen en la página web Dell TechDirect y, a continuación, proporcione los detalles de su cuenta.

10. Haga clic en **Siguiente**.

11. Introduzca las credenciales de Mi cuenta de Dell e inicie sesión.

Se abrirá la página **Información de contacto**.

12. En la sección **Información de contacto**, escriba el nombre de la empresa, su nombre y apellido, número de teléfono y dirección de correo electrónico. Además, se puede seleccionar el método de contacto preferido. Haga clic en **Siguiente**.

13. En la sección de **Información de envío**, escriba su dirección, país, estado y código postal. Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Valores de configuración**.

14. Seleccione la frecuencia preferida del análisis del hardware para ver los problemas. Las opciones disponibles son **Semanalmente**, **Mensualmente** y **Semanalmente**.

15. Seleccione el día del mes y el momento en el que desea ejecutar la exploración del hardware y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Valores de configuración (Continuación)**.

16. En la sección **Configuración de proxy**, seleccione una de las opciones siguientes:

- **Conectarse a la configuración predeterminada:** para conectarse a Internet mediante la configuración predeterminada del sistema.
- **Conectarse directamente:** para conectarse a Internet directamente, aunque es posible que normalmente se conecte a Internet a través de un servidor proxy.
- **Configurar manualmente:** para configurar los detalles de proxy en el agente Dell SupportAssist.

Si ha seleccionado la opción **Configuración manualmente**, escriba la dirección IP del servidor proxy, el puerto, el nombre de usuario y la contraseña en los campos apropiados.

17. Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Resumen**. También puede ver la ubicación del archivo de respuesta.

18. Haga clic en **Finalizar**. Los dos archivos de respuesta **SupportAssistConfig.xml** y **SupportAssistAgentConfig.xml** están disponibles en la ubicación del recurso compartido de red común.

Siguientes pasos

 **NOTA:** No utilice la misma cuenta de Mi cuenta de Dell para crear un archivo de respuesta en un solo sistema, ya que esta operación sobrescribe el archivo de respuesta existente. Sin embargo, puede modificar un archivo de respuesta existente. Para obtener más información, consulte [Modificación de un archivo de respuesta](#).

Implementación de SupportAssist utilizando el archivo de respuesta

Implementación de un archivo de respuesta común entre varios dispositivos permite supervisar todos los dispositivos mediante SupportAssist.

Requisitos previos

- Asegúrese de que los dispositivos en los que desea implementar SupportAssist cumplan con los requisitos mínimos del dispositivo. Consulte [Requisitos mínimos del dispositivo](#).
- Asegúrese de que tiene derechos de administrador de Microsoft Windows en todos los dispositivos.
- Asegúrese de que haya creado el archivo de respuesta de SupportAssist. Consulte [Creación de un archivo de respuesta](#).
- Asegúrese de tener los archivos de respuesta (**SupportAssistAgentConfig.xml** y **SupportAssistConfig.xml**) y los archivos del instalador (**SupportAssist Agent-1.0.exe** y **SupportAssist-x.x.exe**), donde x.x es el número de la versión.
- Asegúrese de tener los archivos de respuesta en una ubicación de recurso compartido de red común que sea accesible a todos los dispositivos.
- Asegúrese de que los dispositivos disponen de conectividad a Internet.

Pasos

1. Copie los archivos del instalador (**SupportAssistAgent.exe** y **SupportAssist.exe**) y pegue los archivos en todos los dispositivos. Puede distribuir los archivos del instalador en todos los dispositivos mediante cualquier mecanismo de distribución de software disponible.
2. En cada dispositivo, ejecute el símbolo del sistema como un administrador, vaya a la carpeta en la que ha copiado los archivos del instalador y ejecute los siguientes comandos:
 - `SupportAssistAgent-1.0.0.exe /s /v"/qn CONFIG=<common network location of the SupportAssist Agent answer file>"`.
Por ejemplo: `SupportAssistAgent-1.0.0.exe /s /v"/qn CONFIG=\\<Shared location name>\Agent`.
 - `SupportAssist-x.x.exe/answerfilepath <common network location of the SupportAssist answer file>`.
Por ejemplo: `SupportAssist-x.x.exe/answerfilepath \\<Shared location name>\Agent`.



NOTA: Utilice el archivo de respuesta desde la misma ubicación en la que se ha creado.

Modificación de un archivo de respuesta existente

Si desea cambiar los valores de configuración del agente Dell SupportAssist que hayan sido distribuidos en varios dispositivos, puede actualizar la información en el archivo de respuesta existente. Por ejemplo, si desea actualizar la información de contacto o los datos de envío, puede modificar el archivo de respuesta existente. Después de modificar el archivo de respuesta, coloque el archivo de respuesta en la ubicación del recurso compartido de red común para la distribución en todos los sistemas.

Requisitos previos

- Asegúrese de que se puede acceder a la ubicación del recurso compartido de red común y que ha seleccionado la opción **Actualización automática** en el asistente del **Administrador de configuración de Dell SupportAssist**.
- Asegúrese de que ha iniciado sesión en el dispositivo con derechos de administrador de Microsoft Windows.

- Asegúrese de que puede acceder al archivo de respuesta existente.
- Asegúrese de que el dispositivo dispone de conectividad a Internet.

Pasos

1. Haga clic en la <tecla del logotipo de Windows>. Escriba **cmd** en la barra de búsqueda y haga clic con el botón derecho del mouse para ejecutar como administrador.
Aparece el símbolo del sistema.
2. Realice uno de los pasos siguientes:
 - Si el dispositivo está ejecutando un sistema operativo de 32 bits: escriba `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` y presione <Intro>.
 - Si el dispositivo está ejecutando un sistema operativo de 64 bits: escriba `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` y presione <Intro>.
3. Escriba `SupportAssist.exe CORPIT` y presione <Intro>.
Se muestra el **Asistente del administrador de configuración de Dell SupportAssist**.
4. Haga clic en **Siguiente**.
Se abre la página **Contrato de licencia**.
5. Lea el contrato de licencia y, a continuación, seleccione **Permito que mi sistema reciba estas actualizaciones y alertas**. Lea los detalles de uso compartido de la información del sistema de Dell) y, a continuación, seleccione **Permito que Dell recopile la etiqueta de servicio y otros datos de uso del sistema como se describe arriba** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Tipo de instalación de archivo de respuesta**.
6. Si desea actualizar automáticamente la configuración del archivo de respuesta en todos los dispositivos, seleccione **Actualización automática de los valores de configuración**.
7. Seleccione la frecuencia de actualización preferida del archivo de respuesta.
Las opciones disponibles son **Semanalmente**, **Mensualmente**, **Trimestralmente**. De manera predeterminada, se selecciona **Semanalmente**.
8. Seleccione **Modificar archivo de respuesta existente** y, a continuación, haga clic en **Examinar**.
9. Explore para seleccionar el archivo de respuesta existente y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
Se muestra la página **Enlace TechDirect y SupportAssist**.
 **NOTA:** Dell TechDirect es un portal en línea que le ayuda a administrar la asistencia técnica y las alertas del reemplazo de piezas generadas por SupportAssist.
10. Realice uno de los pasos siguientes:
 - Si ya tiene una cuenta Dell TechDirect, seleccione **Iniciar sesión y utilizar Mi cuenta de Dell existente asociada a una cuenta TechDirect**, escriba el nombre de usuario y la contraseña de Mi cuenta de Dell y haga clic en **Iniciar sesión**.
 - Si no tiene una cuenta de Dell TechDirect, haga clic en **Crear una cuenta TechDirect**. Para crear una cuenta, siga las instrucciones que aparecen en la página web Dell TechDirect y, a continuación, proporcione los detalles de su cuenta.
11. Haga clic en **Siguiente**.
12. Introduzca las credenciales de Mi cuenta de Dell e inicie sesión.
Se abrirá la página **Información de contacto**.
13. En la sección **Información de contacto**, escriba el nombre de la empresa, su nombre y apellido, número de teléfono y dirección de correo electrónico. Además, se puede seleccionar el método de contacto preferido. Haga clic en **Siguiente**.
14. En la sección de **Información de envío**, escriba su dirección, país, estado y código postal. Haga clic en **Siguiente**.
Se muestra la página **Valores de configuración**.

15. Seleccione la frecuencia preferida del análisis del hardware para ver los problemas. Las opciones disponibles son **Semanalmente**, **Mensualmente** y **Semanalmente**.
16. Seleccione el día del mes y el momento en el que desea ejecutar la exploración del hardware y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Valores de configuración (Continuación)**.

17. En la sección **Configuración de proxy**, seleccione una de las opciones siguientes:
- **Conectarse a la configuración predeterminada**: para conectarse a Internet mediante la configuración predeterminada del sistema.
 - **Conectarse directamente**: para conectarse a Internet directamente, aunque es posible que normalmente se conecte a Internet a través de un servidor proxy.
 - **Configurar manualmente**: para configurar los detalles de proxy en el agente Dell SupportAssist.

Si ha seleccionado la opción **Configuración manualmente**, escriba la dirección IP del servidor proxy, el puerto, el nombre de usuario y la contraseña en los campos apropiados.

18. Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Resumen**. También puede ver la ubicación del archivo de respuesta.

19. Haga clic en **Finalizar**.

20. Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Resumen**. También puede ver la ubicación del archivo de respuesta.

21. Haga clic en **Finalizar**.

Siguientes pasos

Asegúrese de que la ubicación del recurso compartido de red común es accesible para todos los dispositivos. El archivo de respuesta modificado se actualiza automáticamente en todos los dispositivos en función de los valores de configuración de la actualización automática seleccionada.

Preguntas frecuentes

Los valores de configuración no se actualizan en los dispositivos supervisados. ¿Qué se debe hacer?

- Compruebe si los archivos de respuesta **SupportAssistAgentConfig.xml** y **SupportAssistConfig.xml** están disponibles en la ubicación del recurso compartido de red común desde los dispositivos que se supervisan.
- Compruebe si la ruta de acceso a la ubicación del recurso compartido de red común es correcta.
- Compruebe si la ubicación del recurso compartido de red común está protegida por contraseña.
- Compruebe si la contraseña para la ubicación del recurso compartido de red común se ha modificado.
- Compruebe si tiene derechos de administrador de Microsoft Windows para acceder al recurso compartido de red.

¿Puedo modificar los valores de configuración si no he seleccionado la opción Actualizar automáticamente los valores de configuración en el tipo de configuración de archivo de respuesta?

No, solo el administrador tiene los permisos necesarios para modificar los valores de configuración e implementar el archivo de respuesta actualizado en varios dispositivos.

¿Cómo puedo programar un análisis de hardware?

Puede programar el análisis del hardware marcando la casilla de verificación correspondiente en la pestaña **Comprobación**. Tiene la opción de programar el análisis **Semanalmente**, **Mensualmente** o **Trimestralmente**.

Se ha descargado e instalado SupportAssist, pero el agente Dell SupportAssist no se instala automáticamente. ¿Cómo puedo descargar e instalar el agente SupportAssist?

Si el agente SupportAssist no se descarga e instala automáticamente, SupportAssist le notifica acerca de la falta de disponibilidad del agente Dell SupportAssist. Para descargar e instalar el agente Dell SupportAssist de forma manual, haga clic en la notificación SupportAssist.