



Solicitud de Servicio

**** Por favor, no cambie el asunto del correo electrónico. Recuerde responder a todos ****

Saludos Cordiales, Estimado/a **Francisco Henao**,

Gracias por contactar al soporte técnico **Dell Technologies**, a partir de este momento, Mi nombre es **Melanie Loaiza** y seré el punto de contacto encargado de asistirle en la solución del inconveniente reportado. A continuación le brindo la información correspondiente a su reporte:

Numero de Caso: **168685969**,
Service tag: **HB0LMR2**,
Producto: **DELL EMC SC5020,WINGMAN**,

Observamos que nos reporta el siguiente inconveniente: **Proactive firmware update assistance** , Si pro-activamente se han realizado pruebas de diagnóstico, agradeceríamos nos brindara un detalle de estas, por este medio. De requerir asistencia con las pruebas de diagnóstico, por favor déjeme saber y con mucho gusto nos pondremos en contacto con usted, a la brevedad posible.

Nos gustaría nos colaborara con un Support Assist nuevo y la activación de la consola segura, siguiendo esta guía: [KB 000114471 Dell Storage SC: cómo enviar diagnósticos de SupportAssist y activar la consola segura](#)

Al dar seguimiento de este reporte, por vía telefónica, puede que nuestra llamada se muestre como una llamada internacional, un numero privado o desconocido o dependiendo del proveedor de servicios, como una llamada por Whatsapp, debido al uso de la tecnología VoLTE. Agradecemos su comprensión, atendiendo nuestra llamada, si se presentara alguna de las situaciones antes mencionadas.

Puede contactarnos de manera directa, a través de nuestros canales online, utilizando los siguientes enlaces o través de nuestro canal de WhatsApp, utilizando el siguiente código QR o escribiendo la palabra ESWASupport al ingresar a WhatsApp.

[Solicitud de servicio en línea](#) | [Support Assist Enterprise](#) | [Foros de Soporte](#)



Soporte Técnico para equipos **PowerEdge, PowerVault, EqualLogic & SC Compellent** via WhatsApp 
(Disponible solo en Latinoamérica)
Escanee el Código o agréguenos: +919108135362
Horario de Atención: **0700-1800 (UTC/GMT-5) | Lun-Vie**

Gracias por preferir **Dell Technologies**.

Función	Básico	ProSupport	ProSupport Plus
Soporte técnico remoto	9 horas al día, de lunes a viernes	24x7	24x7
Productos cubiertos	Hardware	Hardware Software	Hardware Software
Soporte de hardware in sitio*	Al siguiente día laboral	Al siguiente día laboral o de misión crítica en 4 horas	Al siguiente día laboral o de misión crítica en 4 horas
Detección automatizada de problemas y creación proactiva de casos		●	●
Inicio y administración de casos de autoservicio		●	●
Acceso a actualizaciones de software		●	●
Acceso prioritario a expertos especializados en soporte			●
Soporte de software de terceros			●
Gerente de servicios de tecnología asignado			●
Evaluaciones y recomendaciones personalizadas			●

*Se necesita contactar Equipo de Soporte Técnico para realización de Diagnósticos