

SupportAssist for Business PC Datos recopilados de PC conectadas

Introducción

SupportAssist es una tecnología proactiva y predictiva que proporciona soporte técnico automatizado para sus equipos Dell.

Cuando se implementa, SupportAssist monitorea cada equipo y detecta proactivamente los problemas de hardware y software. Según su plan de servicio, cuando se detecta un problema, SupportAssist abre automáticamente un caso de soporte con el soporte técnico y le envía una notificación por correo electrónico.

SupportAssist recopila y envía información necesaria de forma segura al soporte técnico de Dell. Estos datos permiten a Dell ofrecerle una experiencia de soporte mejorada, más rápida y eficaz.

SupportAssist también recopila datos de telemetría de forma proactiva desde sus equipos y proporciona información sobre la utilización del equipo según su plan de servicio.

Datos de inventario de la PC

En la tabla siguiente, se enumeran los datos recopilados a partir de diversos componentes de la PC.

Tabla 1. Datos de inventario de la PC

Categorías	Atributos
Información del sistema	Etiqueta de servicio del sistema
	Modelo del sistema
	Placa base ePPID
	Versión del BIOS
	Tipo de sistema
	Información del procesador
	Velocidad del procesador
	Controladora de video
	Bytes de la RAM de video
	Número de pantallas
	Sistema operativo
	Vatios del adaptador de CA
	Información de unidad lógica
	RAM del sistema (GB)
	Fabricación
	SKU del sistema
Versión del sistema operativo	

Tabla 1. Datos de inventario de la PC (continuación)

Categorías	Atributos
	LOB
	Modelo de plataforma
	Versión de la aplicación DTD
	Nombre de OS
	Detalles de alertas de BSOD
	Idioma del SO del BIOS
	SO local
	ID de sistema
	Nombre de host
	Alertas de hardware
	Detalles de la garantía del sistema
	Versión del sistema operativo
	Idioma del SO
	Configuración regional del SO
Alimentación y utilización del sistema	Horas con alimentación de CA
	Horas en corriente continua
	Ciclos de alimentación
	Estados de suspensión
	Tiempo en estados de suspensión
	Configuración de administración de energía
Batería	Posición
	Fecha de fabricación
	Número de serie
	Composición química
	Capacidad de diseño
	Nombre
	Nombre del fabricante
	ePPID
	Corriente
	Voltaje
	Ciclos
	Capacidad de carga completa
	Temperatura
	Registros del fabricante
Almacenamiento (HDD/SSD)	Posición de disco
	Nombre de disco
	Marca y modelo del disco

Tabla 1. Datos de inventario de la PC (continuación)

Categorías	Atributos
	Tamaño en MB del disco
	ePPID del disco
	Posición de la partición de disco
	Nombre de la partición de disco
	Tamaño en MB de la partición de disco
	Porcentaje del tiempo de lectura
	Porcentaje del tiempo de escritura
	Porcentaje de tiempo de inactividad
	Bytes leídos en MB
	Bytes escritos en MB
	Registros de SMART
Sucesos del sistema	Eventos de bloqueo del SO
	Eventos de alimentación
	Eventos térmicos
	Eventos de error de arranque
	Eventos de diagnóstico
Procesador	Utilización de CPU
	Subprocesos simultáneos
	Duración de la cola
	Estados C
Memoria	Posición del módulo DIMM
	Nombre del módulo DIMM
	Fabricante del módulo DIMM
	Elemento del módulo DIMM
	Ubicación del módulo DIMM
	Serie del módulo DIMM
	Uso de memoria libre/disponible
	Actividad de paginación
Térmico	Estado/RPM del ventilador
	Térmicos del sistema
	Térmicos de la batería
	Térmicos de la CPU
Mecánica	Cable interno/estado del conector
	Ciclos de bisagra
	Inserciones de alimentación - CA/CC
	Ciclos de estación de acoplamiento
Red	Nombre del adaptador

Tabla 1. Datos de inventario de la PC (continuación)

Categorías	Atributos
	MAC del adaptador
	Nombre del dispositivo del adaptador
	IMEI del adaptador
	Uso de la red
	WLAN/Tiempo de uso de WLAN
	Velocidad de vínculo
Pantalla	Información del proveedor de pantalla
	Niveles de brillo
Software	Aplicaciones instaladas
	Controladores
	Actualizaciones del sistema operativo
Verificación del BIOS	ID de imagen
	Versión del BIOS
	Etiqueta de servicio
	Versión de la aplicación
Verificación de ME	ID de imagen
	Versión del BIOS
	Etiqueta de servicio
	Versión de la aplicación
Verificación segura de componentes	Fabricante de la tarjeta madre
	Modelo de la tarjeta madre
	Serie de la tarjeta madre
	Revisión de la tarjeta madre
	Fabricante del CPU
	Modelo de la CPU
	Revisión del CPU
	Fabricante de la memoria
	Modelo de la memoria
	Serie de la memoria
	Revisión de la memoria
	Fabricante del sistema
	Modelo del sistema
	Serie del sistema
	Revisión del sistema
	Fabricante de almacenamiento
	Modelo de almacenamiento
	Número de serie de almacenamiento

Tabla 1. Datos de inventario de la PC (continuación)

Categorías	Atributos
	Fabricante del LOM
	Modelo del LOM
	Serie del módulo LOM
	Revisión del LOM
	Certificado de RSA de TPM
	Certificado de EK de TPM
	Versión de la aplicación DTD
	Etiqueta de servicio
	Clave pública de SCV
Detección de CVE	ID de imagen
	Versión del BIOS
	Etiqueta de servicio
	Versión de la aplicación DTD
	Modelo/Nombre de la plataforma
Eventos de aplicación	Latido de la aplicación
	Ping único de la aplicación
	Lista de actualizaciones NC
	Cumplimiento de BKC
	BIOS actualizado
	Descarga completada
	Descarga iniciada
	Error de descarga
	Actualización iniciada
	No se pudo realizar la actualización
	Actualización completada
Detalles de eventos de aplicación	Metadatos de carga útil
	Versión de la aplicación
	Nombre de la aplicación
	Marca de tiempo del evento
	País
Aumente el rendimiento	Nombre de usuario actual
	Modelo del sistema
	Modelo de la CPU
	Memoria instalada
	Versión del sistema operativo: compilación
	Arquitectura de SO
	Estado del dominio (sí/no)

Tabla 1. Datos de inventario de la PC (continuación)

Categorías	Atributos
	Nombre de OS
	Detalles de la versión
	Tipo de unidad
	Nombre del archivo no deseado
	Ruta de archivo no deseado
	Tamaño del archivo no deseado
	Nombre de usuario actual
	Modelo del sistema
	Modelo de la CPU
	Memoria instalada
	Versión del sistema operativo
	Arquitectura de SO
	Detalles de la versión
	Clave de registro (escaneada/eliminada)
Red optimizada	Nombre de usuario actual
	Modelo del sistema
	Modelo de la CPU
	Memoria instalada
	Versión del sistema operativo: compilación
	Arquitectura de SO
	Nombre del SO
	Detalles de la versión
Eliminar virus	Nombre de usuario actual
	Modelo del sistema
	Modelo de la CPU
	Memoria instalada
	Versión del sistema operativo: compilación
	Arquitectura de SO
	Nombre de OS
	Detalles de la versión
	Nombre del archivo de amenaza
	Ruta de archivo de amenaza
Evento de bloqueo del sistema (resumen)	kernelModeCrashDumpSettingType
	System_Crash_Info
Informes de errores de Windows	System_Crash_Info_WER_BSOD
Evento de caída libre	Incidente de caída libre

Datos de utilización de la PC

Después de implementar SupportAssist for Business PC en su equipamiento de PC, puede ver los datos de rendimiento y utilización en TechDirect.

NOTA: Los datos de rendimiento y utilización no están disponibles para PC con planes de servicio básicos o vencidos.

A continuación, se enumeran los datos recopilados a partir de diversos componentes de la PC:

Tabla 2. Datos de utilización de la PC

Categorías	Atributos
Información de configuración estática	Configuración de CPU: <ul style="list-style-type: none"> ● Modelo (cadena) ● Velocidad (MHz) ● Generación (numérico) ● Cantidad de núcleos físicos (numérico) ● Núcleos lógicos ● Tamaño de caché L2 (KB) ● Tamaño de caché L3 (KB)
	Instancias de CPU
	Pantalla: tamaño de pantalla interna (pulgadas)
	Unidad física: tipo de almacenamiento de la unidad del sistema (SSD o HDD, 5400/7200/10.000)
	Capacidad de memoria (GB)
	Configuración de memoria (tipo de módulo, número de módulos, capacidad en GB)
	Capacidad de la unidad lógica principal (GB)
Información del sistema estático	Versión del BIOS
	Número de modelo del sistema
	Factor de forma del sistema
Información del sistema operativo estático	Sistema operativo
	Nombre
	Versión
	Número de compilación
Información de administración de CPU estática	CPU
	Soporte para vPro
Información de la batería estática	Capacidad máxima fabricada en vatios por hora
Identificación del sistema	ID de hardware
Información de la batería dinámica	Hora de inicio de muestra
	Hora de finalización de muestra
	Porcentaje de carga actual (mínimo/máximo/promedio)
	Capacidad máxima actual
	Longitud de la sesión de descarga
	Porcentaje de descarga durante la sesión de descarga

Tabla 2. Datos de utilización de la PC (continuación)

Categorías	Atributos
	Longitud de la sesión de carga
	Porcentaje de carga durante la sesión de carga
	Eventos de conexión y desconexión del cargador
Información de la CPU dinámica	Porcentaje de uso de la CPU (mínimo/máximo/promedio)
	Hora de inicio de muestra
	Hora de finalización de muestra
	ID del dispositivo
	Modelo
	Velocidad (MHz)
	Tamaño de caché L2 (KB)
	Tamaño de caché L3 (KB)
	Cantidad de núcleos de CPU (numérico)
	Procesadores lógicos (numéricos)
Información de la memoria dinámica	Porcentaje de uso de la memoria (mínimo/máximo/promedio)
	Hora de inicio de muestra
	Hora de finalización de muestra
	Páginas por segundo (R/W) (mínimo/máximo/promedio)
	% de uso del archivo de paginación (_total)
Información de pantalla dinámica	Hora de inicio de muestra
	Hora de finalización de muestra
	Nombre para mostrar
	Mostrar instancia (número)
	Indicador interno o externo
	Ancho en píxeles
	Altura en píxeles
	Longitud diagonal en pulgadas
Información de la unidad física dinámica	Hora de inicio de muestra
	Hora de finalización de muestra
	Tiempo promedio de lectura (en milisegundos)
	Tiempo promedio de escritura (en milisegundos)
	Tipo de disco (HDD/SSD)
	Tamaño de la unidad física (GB)
	ID único del disco físico
	Nombre de disco
Información del disco lógico dinámico	Hora de inicio de muestra
	Hora de finalización de muestra
	Letra del disco

Tabla 2. Datos de utilización de la PC (continuación)

Categorías	Atributos
	Espacio libre promedio (MB)
	Porcentaje de ocupación promedio (en %)
	Porcentaje libre promedio (en %)
	Tamaño de la partición (GB)
	ID único de la unidad física asignada
Información de la aplicación principal dinámica	Hora de inicio de muestra
	Hora de finalización de muestra
	Nombre del EXE completamente calificado
	Tiempo en enfoque (en segundos)
	Versión de la aplicación
	Descripción de la aplicación
	Imagen del icono de aplicación
	Nombre de producto
	Versión del producto
	Información de ventana
	Marca visible
	Marca maximizada
	Marca minimizada
	Marca de ventana
	Coordenada izquierda
	Coordenada superior
	Coordenada derecha
	Coordenada inferior
	Conteo de superposición
Información de proceso dinámico	Hora de inicio de muestra
	Hora de finalización de muestra
	Nombre del EXE completamente calificado
	Promedio de bytes de actividad de disco por segundo
	Promedio de bytes de memoria no paginada
	Promedio de bytes de memoria paginada
	Promedio de procesamiento de la CPU (en %)
	Versión de la aplicación
	Tiempo transcurrido
	Bytes de I/O de red (TCP/IP v4, TCP/IP v6, UDP v4, UDP v6)
	Conjunto de trabajo promedio
Información de red dinámica	Hora de inicio de muestra
	Hora de finalización de muestra

Tabla 2. Datos de utilización de la PC (continuación)

Categorías	Atributos
	Nombre del adaptador de red
	Total de bytes recibidos
	Total de bytes enviados
Información de la GPU dinámica	Hora de inicio de muestra
	Hora de finalización de muestra
	Descripción del dispositivo (en la práctica, nombre del dispositivo)
	Porcentaje de uso de la GPU (mínimo/máximo/promedio)
	Uso de la memoria en dispositivo en MB (mínimo/máximo/promedio)
	Memoria total en dispositivo en MB (mínimo/máximo/promedio)
	Uso compartido de la memoria en MB (mínimo/máximo/promedio)
	Memoria total compartida en MB (mínimo/máximo/promedio)
	Porcentaje de uso de la GPU (mínimo/máximo/promedio)
	Porcentaje de uso de la memoria de la GPU (mínimo/máximo/promedio)
	MB de memoria disponibles (mínimo/máximo/promedio)
	MB de memoria totales (mínimo/máximo/promedio)
	MHz del reloj de núcleo (mínimo/máximo/promedio)
	MHz del reloj de memoria (mínimo/máximo/promedio)
	Temperatura en Celsius (mínimo/máximo/promedio)
Evento de bloqueo de aplicación (resumen)	Hora del evento
	Proceso con fallas (aplicación)
	Nombre completamente calificado
	Versión
	Descripción
	Nombre de producto
	Imagen de icono
	Módulo con fallas (DLL)
	Nombre
	Versión
	Descripción
	Nombre de producto
	Descripción del producto
	Valor numérico
	Código de excepción
	Descripción fácil de usar
	Compensación de fallas
Nivel de evento (error/advertencia/información)	

Tabla 2. Datos de utilización de la PC (continuación)

Categorías	Atributos
Evento de bloqueo del sistema (resumen)	Hora del evento
	Código de verificación de error
	Valor numérico
	Descripción fácil de usar
	Parámetros de verificación de error
	Cuatro valores numéricos que varían según el código de verificación de error
	Ubicación del volcado de bloqueos (si está disponible)
	Nivel de evento (error/advertencia/información)
Evento de apagado inesperado	Hora del evento
	Código de verificación de error
	Valor numérico
	Descripción fácil de usar
	Valores adicionales recolectados del registro de eventos
	Código numérico de reposo en progreso
	Código numérico de estado de la aplicación de arranque
	Código numérico del punto de control
	Código numérico del estado conectado en espera en progreso
	Código numérico de las transiciones de reposo del sistema
	Código numérico de la información de verificación de error desde EFI
	Código numérico de estado del punto de control
	Tipo de apagado inesperado (bloqueo, restablecimiento forzado, otro)
	Nivel de evento (error/advertencia/información)
Evento de bloqueo de la aplicación (en detalle)	Evento de bloqueo del sistema (en detalle)
Evento de conexión de Wi-Fi	Hora del evento
	SSID (con hash de ID de grupo de usuarios)
	Nivel de evento (error/advertencia/información)
Evento de seguridad inalámbrica	Hora del evento
	SSID (con hash de ID de grupo de usuarios)
	BSSID (con hash de ID de grupo de usuarios)
	Nivel de evento (error/advertencia/información)
Adaptadores de red	Tipo de adaptador
	Nombre del adaptador
Evento de bloqueo de aplicación	Tipo de evento
	Nivel de evento
	Descripción

Tabla 2. Datos de utilización de la PC (continuación)

Categorías	Atributos
	Hora de inicio Tiempo de finalización Ruta de la aplicación ID del informe Nombre completo del paquete con errores ID de aplicación relativa al paquete con errores ID del proceso
Información del sistema operativo	Desde el inicio (booleano) Duración del último arranque del BIOS OsBootInfo: <ul style="list-style-type: none"> ● LogonTimestamp ● LastBootTimestamp ● DurationInMs ● Código de error (si los datos no están disponibles) LogonSessionInfo: <ul style="list-style-type: none"> ● ExplorerStarted ● LogonSessionStartTime ● DurationInMs ● Código de error (si los datos no están disponibles) OsStartupInfo: <ul style="list-style-type: none"> ● IdleTimestamp ● ExplorerStarted ● DurationInMs ● Código de error (si los datos no están disponibles) Códigos de error: <ul style="list-style-type: none"> ● -1 si falla alguna parte de la recopilación (por ejemplo, el WMI no está disponible) ● -2 si la política de auditoría de procesos está deshabilitada ● -3 si alguna métrica no se recopila dentro de su límite de tiempo ● -4 si la recopilación fue interrumpida por el apagado del servicio
Información del archivo de paginación	Porcentaje de uso
Consumo de energía	ID de aplicación ID de usuario (con hash) Registro de fecha y hora de recopilación Funcionamiento con batería Pantalla activada Ahorro de batería activo Epoch de baja alimentación activo Es principal Consumo de energía de CPU/trabajo en nombre/atribuido Consumo de energía de Soc Mostrar el consumo de energía

Tabla 2. Datos de utilización de la PC (continuación)

Categorías	Atributos
	Consumo de energía de red
	Consumo de energía de banda ancha móvil
	Otro consumo de energía
	Consumo de energía de Emi
Lista de controladores instalados	Lista de controladores instalados en la PC

Datos de monitoreo de rutina de la PC

En la tabla siguiente, se describe la información de la PC que se recopila y envía a Dell una vez cada 24 horas como parte del monitoreo de rutina.

Tabla 3. Monitoreo de rutina de la PC

Atributo	Descripción
Versión del esquema	Versión del esquema que se usa para el monitoreo de rutina de la PC.
Versión del agente	Versión de SupportAssist que se implementa en la PC.
Etiqueta de servicio	Identificador único de la PC.
Modelo del sistema	Nombre del modelo de la PC.
Información de registro	Estado de registro de SupportAssist.
Versión del sistema operativo	Versión del sistema operativo que se ejecuta en la PC.
Versión de SP	Service Pack del sistema operativo.
Fecha UTC	Fecha y hora en las que se envió a Dell la información de monitoreo de rutina de la PC.
Versión del BIOS	Versión del BIOS que se instaló en la PC.
Estado	Estado de la alerta en función de la gravedad, por ejemplo, precaución.
Descripción	Información sobre errores de la PC, por ejemplo, uso elevado de la CPU.
Espacio libre del disco duro	Espacio libre disponible en el disco duro de la PC.
Uso de la memoria	Cantidad de memoria de la PC que se utiliza.
Uso de la CPU	Utilización promedio de la CPU.
Fecha local	Fecha y hora de la PC.
Fecha del último arranque	Fecha y hora en la que se reinició la PC por última vez.
Fecha de ejecución de la actualización de Windows	Fecha y hora en la que se actualizó Windows por última vez en la PC.
Conteo de BSOD de 24 horas	Número de ocurrencias de pantalla azul en las últimas 24 horas.
Información de alerta	Identificador único de la alerta.
Origen	Fuente desde la que se generó la alerta.
Tipo	Tipo de alerta, por ejemplo, alerta predictiva.

Recursos

En esta sección, se enumeran recursos de documentación y otros enlaces útiles que proporcionan más información sobre SupportAssist for Business PC.

Documentación y otros

Tabla 4. Recursos


Para obtener más información acerca de	Consulte	Disponible en
Incorporación a TechDirect, configuración, descarga e implementación de SupportAssist en el equipamiento de PC	Administradores de TI: <i>Guía de implementación de SupportAssist for Business PC</i>	Página de documentación de SupportAssist for Business PC
	Partners: <i>Guía de implementación de SupportAssist for Business PC para partners</i>	
Uso de TechDirect para administrar las PC que ejecutan SupportAssist for Business PC	<i>Guía del administrador de SupportAssist for Business PC</i>	
Preguntas frecuentes de SupportAssist for Business PC	<i>Preguntas frecuentes de SupportAssist for Business PC</i>	
Configuración de SupportAssist for Business PC	<i>Guía de configuración rápida de SupportAssist for Business PC</i>	
Datos recopilados de diversos componentes de la PC	<i>Datos de SupportAssist for Business PC recopilados de PC conectadas</i>	
Resumen de los cambios recientes, las mejoras, los problemas conocidos y las limitaciones de la versión	<i>Notas de la versión de SupportAssist for Business PC</i>	
Uso de SupportAssist configurado e implementado en la PC por el administrador	<i>Guía del usuario de SupportAssist for Business PC</i>	
Inscripción de su organización, administración de alertas de SupportAssist y solicitudes de envío de piezas en TechDirect	Tablero de TechDirect	TechDirect
Beneficios y características de SupportAssist	Página de inicio de SupportAssist	Página de inicio de SupportAssist for Business PC
Uso de Image Assist Dynamic	<i>Guía del usuario de Image Assist Dynamic para varias plataformas</i>	Página de documentación de Image Assist
Características y versiones actuales de Ready Image	Especificaciones técnicas de Dell Ready Image	Especificaciones técnicas de Dell Ready Image

Videos

- [Cómo incorporarse a TechDirect para configurar y conectar SupportAssist for Business PC](#): muestra cómo incorporarse a TechDirect y activar el servicio Conectar y administrar.
- [Cómo ver el estado del equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PC](#): muestra cómo ver el estado del equipamiento de PC.
- [Cómo ver la experiencia de las aplicaciones para el equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PC](#): muestra cómo ver los datos de la experiencia de las aplicaciones para el equipamiento de PC en Conectar y administrar.
- [Cómo ver la seguridad del equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PC](#): muestra cómo ver los datos de seguridad del equipamiento de PC.

- [Cómo crear reglas de corrección para el equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PC](#): muestra cómo puede crear reglas de corrección que ayudan a identificar proactivamente y resolver automáticamente los problemas o las amenazas que ocurren en las PC.
- [Cómo crear y administrar catálogos para el equipamiento de PC mediante SupportAssist for Business PC](#): muestra cómo crear y administrar catálogos e implementar actualizaciones de PC de manera remota.

Notas, precauciones y advertencias

 **NOTA:** Una NOTA indica información importante que lo ayuda a utilizar su equipo de mejor manera.

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

 **AVISO:** Una ADVERTENCIA indica la posibilidad de daños en la propiedad, de lesiones personales e incluso de muerte.