

SupportAssist for Business PCs Données collectées à partir de PC connectés

Introduction

SupportAssist est une solution de support technique proactive et prédictive spécialement conçue pour vos PC Dell.

Une fois déployé, SupportAssist surveille chaque PC et détecte proactivement les problèmes matériels et logiciels. Selon votre forfait de maintenance, lorsqu'un problème est détecté, SupportAssist ouvre automatiquement un dossier d'incident auprès du support technique et vous envoie une notification par e-mail.

SupportAssist collecte et envoie les informations PC requises au support technique Dell en toute sécurité. Ces données permettent à Dell de vous offrir une meilleure expérience efficace et plus rapide.

De plus, SupportAssist collecte proactivement les données de télémétrie de vos PC et fournit des informations sur le score d'utilisation du PC en fonction de votre forfait de maintenance.

Données d'inventaire du PC

Le tableau ci-dessous répertorie les données collectées à partir des différents composants de votre PC.

Tableau 1. Données d'inventaire du PC

Catégories	Attributs
Informations système	Étiquette de service du système
	Modèle du système
	Carte mère ePPID
	Version du BIOS
	Type de système
	Processor Information (informations concernant le processeur)
	Vitesse du processeur
	Contrôleur vidéo
	RAM vidéo (octets)
	Nombre d'écrans
	Système d'exploitation
	Adaptateur secteur (watts)
	Informations du disque logique
	RAM du système (Go)
	Fabricant
	Référence SKU du système
Version du système d'exploitation	

Tableau 1. Données d'inventaire du PC (suite)

Catégories	Attributs
	Ligne de produits Modèle de plateforme Version de l'application DTD Nom du système d'exploitation Détails de l'alerte BSOD Langue du système d'exploitation du BIOS Système d'exploitation local ID système Nom de l'hôte Alertes sur le matériel Informations sur la garantie du système Version SE Langue du système d'exploitation Localité du système d'exploitation
Utilisation et alimentation du système	Heures sur alimentation secteur Heures sur alimentation CC Cycles d'alimentation États de veille Durée d'états de veille Réglages de la gestion de l'alimentation
Batterie	Position Date de fabrication Numéro de série Chimie Capacité de conception Nom Nom du fabricant ePPID Courant Tension Cycles Capacité de charge complète Température Journaux du fabricant
Stockage (disque dur/SSD)	Position de disque Nom du disque Modèle de fabrication du disque

Tableau 1. Données d'inventaire du PC (suite)

Catégories	Attributs
	Taille du disque Mo
	Disque ePPID
	Position de partition de disque
	Nom de partition de disque
	Taille de partition de disque (Mo)
	Pourcentage de temps de lecture
	Pourcentage de temps d'écriture
	Pourcentage de délai d'inactivité
	Octets lus (Mo)
	Octets écrits (Mo)
	Journaux SMART
Événements système	Événements de plantage du système d'exploitation
	Événements de puissance
	Événements thermiques
	Événements d'erreur de redémarrage
	Événements de diagnostic
Processeur	Utilisation du processeur
	Threads simultanés
	Longueur des files d'attente
	États C
Mémoire	Position DIMM
	Nom DIMM
	Fabricant de DIMM
	Partie DIMM
	Emplacement DIMM
	DIMM série
	Utilisation de la mémoire libre/disponible
	Activité de pagination
Thermiques	Tr/min/État du ventilateur
	Thermiques du système
	Thermiques de la batterie
	Caractéristiques thermiques du processeur
Mécaniques	Intégrité du câble/connecteur interne
	Cycles charnières
	Insertions d'alimentation - CA/CC
	Cycles de station d'accueil
Réseau	Nom de l'adaptateur

Tableau 1. Données d'inventaire du PC (suite)

Catégories	Attributs
	MAC de l'adaptateur
	Nom de l'appareil adaptateur
	IMEI de l'adaptateur
	Utilisation du réseau
	WLAN/temps d'utilisation WLAN
	Vitesse de liaison
Écran	Afficher les informations sur les fournisseurs
	Niveaux de luminosité
Logiciels	Applications installées
	Pilotes
	Mises à jour du système d'exploitation
BIOS Verification	ID de l'image
	Version du BIOS
	Étiquette de service
	Version de l'application
Vérification du ME	ID de l'image
	Version du BIOS
	Étiquette de service
	Version de l'application
Vérification des composants sécurisés	Fabricant de la carte mère
	Modèle de carte mère
	Numéro de série de la carte mère
	Version de la carte mère
	Fabricant du processeur
	Modèle de processeur
	Version du processeur
	Fabricant de la mémoire
	Modèle de mémoire
	Numéro de série de la mémoire
	Version de la mémoire
	Fabricant du système.
	Modèle du système
	Numéro de série du système
	Révision du système
	Fabricant du stockage
	Modèle du stockage
	Numéro de série du stockage

Tableau 1. Données d'inventaire du PC (suite)

Catégories	Attributs
	Fabricant du LOM Modèle du LOM Numéro de série du LOM Version du LOM Certificat TPM RSA Certificat TPM EK Version de l'application DTD Étiquette de service Clé publique SCV
Détection de CVE	ID de l'image Version du BIOS Étiquette de service Version de l'application DTD Nom du modèle/de la plateforme
Événements d'application	Pulsation de l'application Ping ponctuel de l'application Liste de mise à jour NC Conformité BKC BIOS mis à jour Téléchargement terminé Téléchargement lancé Échec du téléchargement Mise à jour lancée Échec de la mise à jour Mise à jour terminée
Informations sur l'événement d'application	Métadonnées de la charge utile Version de l'application Nom de l'application Horodatage de l'événement Pays
Booster les performances	Nom de l'utilisateur actuel Modèle du système Modèle du processeur Mémoire installée Version du système d'exploitation - build Architecture du système d'exploitation État du domaine (oui/non)

Tableau 1. Données d'inventaire du PC (suite)

Catégories	Attributs
	Nom du système d'exploitation Informations sur la version Type de lecteur Nom du fichier indésirable Chemin d'accès au fichier indésirable Taille du fichier indésirable Nom de l'utilisateur actuel Modèle du système Modèle du processeur Mémoire installée Version SE Architecture du système d'exploitation Informations sur la version Clé de registre (analysée/supprimée)
Réseau optimisé	Nom de l'utilisateur actuel Modèle du système Modèle du processeur Mémoire installée Version du système d'exploitation - build Architecture du système d'exploitation Nom du système d'exploitation Informations sur la version
Supprimer les virus	Nom de l'utilisateur actuel Modèle du système Modèle du processeur Mémoire installée Version du système d'exploitation - build Architecture du système d'exploitation Nom du système d'exploitation Informations sur la version Nom du fichier de menace Chemin d'accès au fichier de menace
Événement de panne du système (récapitulatif)	kernelModeCrashDumpSettingType System_Crash_Info
Consignation d'erreur Windows	System_Crash_Info_WER_BSOD
Événement de chute libre	FreeFallIncident

Données d'utilisation du PC

Une fois que vous avez déployé SupportAssist for Business PCs sur votre parc informatique, vous pouvez afficher les données de performances et d'utilisation dans TechDirect.

REMARQUE : Les données de performances et d'utilisation ne sont pas disponibles pour les PC dotés d'un forfait de maintenance de base ou ayant expiré.

Voici les données d'utilisation collectées à partir des différents composants de votre PC.

Tableau 2. Données d'utilisation du PC

Catégories	Attributs
Informations sur la configuration statique	Configuration du processeur : <ul style="list-style-type: none"> • Modèle (chaîne) • Vitesse (MHz) • Génération (numérique) • Nombre de cœurs physiques (numériques) • Cœurs logiques • Taille de la mémoire cache de niveau 2 (Ko) • Taille de la mémoire cache de niveau 3 (Ko)
	Instances du processeur
	Écran — Taille de l'écran interne (pouces)
	Disque physique — Type de stockage du pilote du système (SSD ou disque dur, 5 400/7 200/10 000)
	Capacité de la mémoire (Go)
	Configuration de la mémoire (type de module, nombre de modules, capacité en Go)
	Capacité du disque logique principal (Go)
Informations statiques sur le système	Version du BIOS
	Numéro de modèle du système
	Format du système
Informations statiques sur le système d'exploitation	Système d'exploitation
	Nom
	Version
	Numéro de build
Informations statiques sur la gestion du processeur	Processeur
	Prise en charge de vPro
Informations statiques sur la batterie	Capacité maximale en wattheures
Identification du système	ID matériel
Informations dynamiques sur la batterie	Heure de début de l'échantillon
	Heure de fin de l'échantillon
	Pourcentage de charge actuel (min./max./moyen)
	Capacité maximale actuelle
	Durée de la session de décharge
	Pourcentage de décharge lors de la session de décharge

Tableau 2. Données d'utilisation du PC (suite)

Catégories	Attributs
	Durée de la session de charge
	Pourcentage de charge lors de la session de charge
	Événements de connexion et de déconnexion du chargeur
Informations dynamiques sur le processeur	Pourcentage d'utilisation du processeur (min./max./moyen)
	Heure de début de l'échantillon
	Heure de fin de l'échantillon
	ID de périphérique
	Modèle
	Vitesse (MHz)
	Taille de la mémoire cache de niveau 2 (Ko)
	Taille de la mémoire cache de niveau 3 (Ko)
	Nombre de cœurs du processeur (numériques)
	Processeurs logiques (numériques)
Informations dynamiques sur la mémoire	Pourcentage d'utilisation de la mémoire (min./max./moyen)
	Heure de début de l'échantillon
	Heure de fin de l'échantillon
	Pages par seconde (R/W) (min./max./moyenne)
	Utilisation du fichier d'échange (_total)%
Informations dynamiques sur l'affichage	Heure de début de l'échantillon
	Heure de fin de l'échantillon
	Nom d'affichage
	Instance d'affichage (numéro)
	Indicateur interne ou externe
	Largeur en pixels
	Hauteur en pixels
	Longueur diagonale en pouces
Informations dynamiques sur le lecteur physique	Heure de début de l'échantillon
	Heure de fin de l'échantillon
	Temps moyen de lecture (en millisecondes)
	Temps moyen d'écriture (en millisecondes)
	Type de disque (disque dur/SSD)
	Taille du disque physique (Go)
	ID unique du disque physique
	Nom du disque
Informations dynamiques sur le disque logique	Heure de début de l'échantillon
	Heure de fin de l'échantillon
	Lettre du disque

Tableau 2. Données d'utilisation du PC (suite)

Catégories	Attributs
	Espace libre moyen (Mo) Pourcentage moyen d'occupation Pourcentage moyen de disponibilité Taille de la partition (Go) ID unique du disque physique mappé
Informations dynamiques sur les applications en avant-plan	Heure de début de l'échantillon Heure de fin de l'échantillon Nom complet du EXE Temps d'activité (en secondes) Version de l'application Description de l'application Image d'icône de l'application Nom du produit Version du produit Informations de la fenêtre Balise visible Balise agrandie Balise réduite Balise de fenêtre Coordonnée gauche Coordonnée supérieure Coordonnée droite Coordonnée inférieure Nombre de chevauchements
Informations dynamiques sur les processus	Heure de début de l'échantillon Heure de fin de l'échantillon Nom complet du EXE Nombre moyen d'octets d'activité de disque par seconde Nombre moyen d'octets de mémoire non paginés Nombre moyen d'octets de mémoire paginés Pourcentage moyen de traitement du processeur Version de l'application Temps écoulé Octets d'E/S du réseau (TCP/IP v4, TCP/IP v6, UDP v4, UDP v6) Ensemble de travail moyen
Informations dynamiques sur le réseau	Heure de début de l'échantillon Heure de fin de l'échantillon

Tableau 2. Données d'utilisation du PC (suite)

Catégories	Attributs
	Nom de l'adaptateur réseau
	Nombre total d'octets reçus
	Nombre total d'octets envoyés
Informations dynamiques sur le processeur graphique	Heure de début de l'échantillon
	Heure de fin de l'échantillon
	Description du périphérique (nom)
	Pourcentage d'utilisation du processeur graphique (min./max./moyen)
	Utilisation de la mémoire sur le périphérique en Mo (min./max./moyenne)
	Mémoire totale sur le périphérique en Mo (min./max./moyenne)
	Utilisation de la mémoire partagée en Mo (min./max./moyenne)
	Mémoire totale partagée en Mo (min./max./moyenne)
	Pourcentage d'utilisation du processeur graphique (min./max./moyen)
	Pourcentage d'utilisation de la mémoire du processeur graphique (min./max./moyen)
	Mémoire disponible en Mo (min./max./moyenne)
	Mémoire totale en Mo (min./max./moyenne)
	Fréquence de l'horloge de noyau en MHz (min./max./moyenne)
	Fréquence de l'horloge de mémoire en MHz (min./max./moyenne)
Température en degrés Celsius (min./max./moyenne)	
Événement de blocage d'application (récapitulatif)	Heure de l'événement
	Processus défaillant (application)
	Nom qualifié complet
	Version
	Description
	Nom du produit
	Image d'icône
	Module défaillant (DLL)
	Nom
	Version
	Description
	Nom du produit
	Description du produit
	Valeur numérique
	Code d'exception
	Description conviviale
	Décalage d'erreur

Tableau 2. Données d'utilisation du PC (suite)

Catégories	Attributs
	Niveau de l'événement (erreur/avertissement/informations)
Événement de panne du système (récapitulatif)	Heure de l'événement
	Code de contrôle des bugs
	Valeur numérique
	Description conviviale
	Paramètres de contrôle des bugs
	Quatre valeurs numériques variant en fonction du code de contrôle des bugs
	Emplacement du vidage sur incident (si disponible)
	Niveau de l'événement (erreur/avertissement/informations)
Événement d'arrêt inattendu	Heure de l'événement
	Code de contrôle des bugs
	Valeur numérique
	Description conviviale
	Valeurs supplémentaires collectées à partir du journal des événements
	Code numérique de veille en cours
	Code numérique d'état de l'application de démarrage
	Code numérique de point de contrôle
	Code numérique de veille connectée en cours
	Code numérique des transitions de mise en veille du système
	Informations de contrôle des bugs à partir du code numérique EFI
	Code numérique d'état de point de contrôle
	Type d'arrêt inattendu (incident, réinitialisation matérielle, autre)
	Niveau de l'événement (erreur/avertissement/informations)
	Événement de blocage d'application (détaillé)
Événement de connexion Wi-Fi	Heure de l'événement
	SSID (haché avec l'ID de client)
	Niveau de l'événement (erreur/avertissement/informations)
Événement de sécurité sans fil	Heure de l'événement
	SSID (haché avec l'ID de client)
	BSSID (haché avec l'ID de client)
	Niveau de l'événement (erreur/avertissement/informations)
Cartes réseau	Type d'adaptateur
	Nom de l'adaptateur
Événement de blocage d'application	Type d'événement
	Niveau de l'événement
	Description

Tableau 2. Données d'utilisation du PC (suite)

Catégories	Attributs
	Heure de début Durée de résiliation Chemin d'accès à l'application ID du rapport Nom complet du package défaillant ID de l'application relative du package défaillant ID de processus
Informations système d'exploitation	Dès le démarrage (booléenne) Durée du dernier démarrage du BIOS OsBootInfo : <ul style="list-style-type: none"> ● LogonTimestamp ● LastBootTimestamp ● DurationInMs ● Code d'erreur (si les données ne sont pas disponibles) LogonSessionInfo : <ul style="list-style-type: none"> ● ExplorerStarted ● LogonSessionStartTime ● DurationInMs ● Code d'erreur (si les données ne sont pas disponibles) OsStartupInfo : <ul style="list-style-type: none"> ● IdleTimestamp ● ExplorerStarted ● DurationInMs ● Code d'erreur (si les données ne sont pas disponibles) Codes d'erreur : <ul style="list-style-type: none"> ● -1 en cas d'échec d'une partie de la collecte (par exemple, WMI n'est pas disponible) ● -2 si la politique d'audit de processus est désactivée ● -3 si la collecte d'une métrique échoue dans le temps imparti ● -4 si la collecte a été interrompue par l'arrêt du service
Informations sur le fichier de pagination	Pourcentage d'utilisation
Consommation énergétique	Application ID d'utilisateur (hachage) Horodatage de la collecte Fonctionnement sur batterie Écran activé Économiseur de batterie actif Faible consommation d'énergie Epoch active Est à l'avant-plan Consommation énergétique du processeur / Travail sur commande / Attribué Consommation énergétique du Soc Consommation énergétique de l'écran

Tableau 2. Données d'utilisation du PC (suite)

Catégories	Attributs
	Consommation énergétique du réseau
	Consommation énergétique haut débit mobile
	Autres consommations énergétiques
	Consommation d'énergie des EMI
Liste des pilotes installés	Liste des pilotes installés sur le PC

Informations de surveillance routinière du PC

Le tableau suivant décrit les informations du PC collectées et envoyées à Dell une fois toutes les 24 heures dans le cadre de la surveillance routinière du PC.

Tableau 3. Surveillance routinière du PC

Attribut	Description
Version du schéma	Version du schéma utilisée pour la surveillance routinière du PC.
Version de l'agent	Version de SupportAssist déployée sur le PC.
Numéro de série	Identifiant unique du PC.
Modèle du système	Nom du modèle du PC.
Informations d'enregistrement	État d'enregistrement de SupportAssist.
Version SE	Version du système d'exploitation exécutée sur le PC.
Version SP	Correctif du système d'exploitation.
Date UTC	Date et heure auxquelles les informations de surveillance routinière du PC ont été envoyées à Dell.
Version du BIOS	Version du BIOS installée sur le PC.
État	État de l'alerte en fonction de la gravité (ex. : avertissement).
Description	Informations sur la défaillance du PC (ex. : utilisation élevée du processeur).
Espace libre sur le disque dur	Espace libre disponible sur le disque dur du PC.
Utilisation de la mémoire	Quantité de mémoire du PC utilisée.
Utilisation du processeur	Utilisation moyenne du processeur.
Date locale	Date et heure du PC.
Dernière date de démarrage	Date et heure du dernier redémarrage du PC.
Date d'exécution de la mise à jour Windows	Date et heure de la dernière mise à jour de Windows sur le PC.
Nombre d'écrans bleus de la mort des dernières 24 heures	Nombre d'écrans bleus au cours des dernières 24 heures.
Informations d'alerte	Identificateur unique de l'alerte.
Source	Source à partir de laquelle l'alerte a été générée.
Type	Type d'alerte (ex. : alerte prédictive).

Ressource

Cette section répertorie les ressources de documentation et d'autres liens utiles qui fournissent des informations supplémentaires sur SupportAssist for Business PCs.

Documentation et autres

Tableau 4. Ressource


Pour plus d'informations sur	Voir	Disponible via le lien
Intégration à TechDirect, configuration, téléchargement et déploiement de SupportAssist sur le parc informatique	Administrateurs informatiques – <i>Guide de déploiement de SupportAssist for Business PCs</i>	Page de documentation de SupportAssist for Business PCs
	Partenaires – <i>Guide de déploiement de SupportAssist for Business PCs destiné aux partenaires</i>	
Utilisation de TechDirect pour gérer les PC exécutant SupportAssist for Business PCs	<i>Guide de l'administrateur pour SupportAssist for Business PCs</i>	
Questions fréquentes et réponses à propos de SupportAssist for Business PCs	<i>Questions fréquentes concernant SupportAssist for Business PCs</i>	
Configuration de SupportAssist for Business PCs	<i>Guide de configuration rapide de SupportAssist for Business PCs</i>	
Données collectées à partir des différents composants de votre système	<i>Données SupportAssist for Business PCs collectées depuis des ordinateurs connectés</i>	
Le récapitulatif des modifications récentes, des améliorations, des problèmes connus et des limites de la version	<i>Notes de mise à jour de SupportAssist for Business PCs</i>	
Utilisation de SupportAssist configuré et déployé sur votre ordinateur par votre administrateur	<i>Guide de l'utilisateur pour SupportAssist for Business PCs</i>	
L'inscription de votre organisation, gestion des alertes SupportAssist et demandes d'envoi de pièces dans TechDirect.	Tableau de bord TechDirect	TechDirect
Les avantages et fonctionnalités de SupportAssist	Page d'accueil de SupportAssist	Page d'accueil de SupportAssist for Business PCs
Utilisation d'Image Assist Dynamic	<i>Guide de l'utilisateur sur Image Assist Dynamic pour plates-formes multiples</i>	Page de la documentation d' Image Assist
Fonctionnalités et versions actuelles de Ready Image	Caractéristiques techniques concernant Dell Ready Image	Caractéristiques techniques concernant Dell Ready Image

Vidéos

- [Démarrer dans TechDirect pour configurer et connecter SupportAssist for Business PCs](#) : montre comment démarrer dans TechDirect et activer le service Connexion et gestion.
- [Consulter l'intégrité de votre parc informatique à l'aide de SupportAssist for Business PCs](#) : montre comment consulter l'intégrité de votre parc informatique.
- [Consulter les détails des applications de votre parc informatique avec SupportAssist for Business PCs](#) : montre comment consulter les données sur l'utilisation et les performances des applications de votre parc informatique dans Connexion et gestion.
- [Inspecter la sécurité de votre parc informatique avec SupportAssist for Business PCs](#) : montre comment consulter les données de sécurité de votre parc informatique.

- [Créer des règles correctives pour votre parc informatique avec SupportAssist for Business PCs](#) : montre comment créer des règles correctives afin d'identifier proactivement et de résoudre automatiquement les problèmes ou les menaces qui affectent les ordinateurs.
- [Créer et gérer des catalogues pour votre parc informatique avec SupportAssist for Business PCs](#) : explique comment créer et gérer des catalogues, et comment déployer des mises à jour à distance sur les ordinateurs.

Remarques, précautions et avertissements

 **REMARQUE** : Une REMARQUE indique des informations importantes qui peuvent vous aider à mieux utiliser votre produit.

 **PRÉCAUTION** : ATTENTION vous avertit d'un risque de dommage matériel ou de perte de données et vous indique comment éviter le problème.

 **AVERTISSEMENT** : Un AVERTISSEMENT signale un risque d'endommagement du matériel, de blessure corporelle, voire de décès.