

SupportAssist for Business PCs Dati raccolti da PC connessi

Introduzione

SupportAssist è una tecnologia proattiva e predittiva che fornisce supporto tecnico automatizzato per i PC Dell.

Dopo il deployment, SupportAssist monitora ogni PC e rileva in modo proattivo i problemi hardware e software. A seconda del piano di assistenza, quando viene rilevato un problema, SupportAssist apre automaticamente una richiesta di assistenza con il supporto tecnico e invia una notifica e-mail.

SupportAssist raccoglie e invia le informazioni sul PC necessarie in modo sicuro al supporto tecnico Dell. Questi dati consentono a Dell di fornire un'esperienza di supporto avanzata, efficiente e rapida.

SupportAssist raccoglie inoltre i dati di telemetria in modo proattivo dal PC e fornisce informazioni sull'utilizzo del PC in base al piano di assistenza.

Dati sull'inventario PC

Nella tabella seguente vengono elencati i dati raccolti da vari componenti del PC.

Tabella 1. Dati sull'inventario PC

Categorie	Attributi
Informazioni sul sistema	Codice di matricola sistema
	Modello sistema
	ePPID scheda madre
	Versione BIOS
	Tipo di sistema
	Informazioni sul processore
	Velocità processore
	Controller video
	Byte RAM video
	Numero di schermi
	Sistema operativo
	Watt dell'adattatore CA
	Informazioni sull'unità logica
	RAM di sistema (GB)
	Produttore
	SKU di sistema
Versioni del sistema operativo	

Tabella 1. Dati sull'inventario PC (continua)

Categorie	Attributi
	LOB
	Modello della piattaforma
	Versione dell'app DTD
	Nome sistema operativo
	Dettagli degli avvisi BSOD
	Lingua del sistema operativo del BIOS
	Sistema operativo locale
	ID di sistema
	Nome host
	Avvisi hardware
	Dettagli garanzia di sistema
	Versione del sistema operativo
	Lingua del sistema operativo
	Impostazioni locali del sistema operativo
Utilizzo e alimentazione del sistema	Ore con alimentazione CA
	Ore con alimentazione CC
	Cicli di accensione e spegnimento
	Stati di sospensione
	Tempo negli stati di sospensione
	Impostazioni di gestione dell'alimentazione
Batteria	Posizione
	Data di fabbricazione
	Numero di serie
	Composizione chimica
	Capacità nominale
	Nome
	Nome del produttore
	ePPID
	Corrente
	Tensione
	Cicli
	Capacità con carica completa
	Temperatura
	Registri del produttore
Storage (HDD/SSD)	Posizione disco
	Nome disco
	Modello e marca disco

Tabella 1. Dati sull'inventario PC (continua)

Categorie	Attributi
	Dimensioni disco in MB
	ePPID disco
	Posizione partizione disco
	Nome partizione disco
	Dimensioni partizione disco in MB
	Percentuale tempo di lettura
	Percentuale tempo di scrittura
	Percentuale tempo di inattività
	Byte lettura in MB
	Byte scrittura in MB
	Registri SMART
Eventi di sistema	Eventi di arresto anomalo del sistema operativo
	Eventi di alimentazione
	Eventi di temperatura
	Eventi di errore all'avvio
	Eventi di diagnostica
Processore	Utilizzo CPU
	Thread simultanei
	Lunghezze coda
	Stati C
Memoria	Posizione DIMM
	Nome DIMM
	Produttore DIMM
	Parte DIMM
	Posizione DIMM
	Numero di serie DIMM
	Utilizzo memoria libera/disponibile
	Attività di paging
Informazioni termiche	Giri al minuto/stato ventola
	Informazioni termiche sistema
	Informazioni termiche batteria
	Informazioni termiche CPU
Informazioni meccaniche	Condizioni cavo/connettore interno
	Cicli cerniere
	Inserimenti alimentazione - c.a./c.c.
	Cicli dock
Rete	Nome adattatore

Tabella 1. Dati sull'inventario PC (continua)

Categorie	Attributi
	MAC adattatore
	Nome dispositivo adattatore
	IMEI adattatore
	Utilizzo rete
	WLAN/tempo di utilizzo WLAN
	Velocità di collegamento
Display	Informazioni fornitore schermo
	Livelli di luminosità
Software	Applicazioni installate
	Driver
	Aggiornamenti del sistema operativo
Verifica BIOS	ID immagine
	Versione BIOS
	Codice di matricola
	Versione dell'app
Verifica ME	ID immagine
	Versione BIOS
	Codice di matricola
	Versione dell'app
Verifica dei componenti protetti	Produttore della scheda madre
	Modello della scheda madre
	N. di serie della scheda madre
	Revisione della scheda madre
	Produttore CPU
	Modello CPU
	Revisione CPU
	Produttore della memoria
	Modello della memoria
	Memoria seriale
	Revisione della memoria
	Produttore del sistema
	Modello sistema
	Numero di serie del sistema
	Revisione del sistema
	Produttore dello storage
	Modello dello storage
	Numero di serie dello storage

Tabella 1. Dati sull'inventario PC (continua)

Categorie	Attributi
	Produttore LOM
	Modello LOM
	Numero di serie LOM
	Revisione LOM
	Certificato TPM RSA
	Certificato TPM EK
	Versione dell'app DTD
	Codice di matricola
	Chiave pubblica SCV
Rilevamento CVE	ID immagine
	Versione BIOS
	Codice di matricola
	Versione dell'app DTD
	Nome modello/piattaforma
Eventi dell'applicazione	Heartbeat dell'applicazione
	Ping una tantum dell'applicazione
	Elenco aggiornamenti NC
	Conformità BKC
	BIOS aggiornato
	Download completato
	Download avviato
	Download non riuscito
	Aggiornamento avviato
	Aggiornamento non riuscito
	Aggiornamento completato
Dettagli evento applicazione	Metadati di payload
	Versione dell'applicazione
	Nome applicazione
	Timestamp evento
	Paese
Aumento delle prestazioni	Nome utente corrente
	Modello sistema
	Modello CPU
	Memoria installata
	Versione sistema operativo - build
	Architettura del sistema operativo
	Stato dominio (Sì/No)

Tabella 1. Dati sull'inventario PC (continua)

Categorie	Attributi
	Nome sistema operativo
	Dettagli sulla versione
	Tipo di unità
	Nome file da eliminare
	Percorso file da eliminare
	Dimensione file da eliminare
	Nome utente corrente
	Modello sistema
	Modello CPU
	Memoria installata
	Versione del sistema operativo
	Architettura del sistema operativo
	Dettagli sulla versione
	Chiave del registro di sistema (analizzata/eliminata)
Rete ottimizzata	Nome utente corrente
	Modello sistema
	Modello CPU
	Memoria installata
	Versione sistema operativo - build
	Architettura del sistema operativo
	OSName
	Dettagli sulla versione
Rimozione dei virus	Nome utente corrente
	Modello sistema
	Modello CPU
	Memoria installata
	Versione sistema operativo - build
	Architettura del sistema operativo
	Nome sistema operativo
	Dettagli sulla versione
	Nome file minaccia
	Percorso file minaccia
Evento di crash del sistema (riepilogo)	kernelModeCrashDumpSettingType
	System_Crash_Info
Segnalazione errori Windows	System_Crash_Info_WER_BSOD
Evento di caduta libera	FreeFallIncident

Dati sull'utilizzo del PC

Dopo aver installato SupportAssist for Business PCs, è possibile visualizzare i dati sulle prestazioni e sull'utilizzo in TechDirect.

i **N.B.:** I dati sulle prestazioni e sull'utilizzo non sono disponibili per i PC con un piano di assistenza Basic o scaduto.

Di seguito vengono mostrati i dati sull'utilizzo raccolti da vari componenti del PC.

Tabella 2. Dati sull'utilizzo del PC

Categorie	Attributi
Informazioni di configurazione statiche	Configurazione CPU: <ul style="list-style-type: none"> ● Modello (stringa) ● Velocità (MHz) ● Generazione (numerica) ● Conteggio core fisici (numerico) ● Core logici ● Dimensione memoria cache L2 (KB) ● Dimensione memoria cache L3 (KB)
	Istanze CPU
	Display: dimensioni del display interno (pollici)
	Unità fisica: tipo di storage dell'unità di sistema (SSD o HDD, 5.400/7.200/10.000)
	Capacità di memoria (GB)
	Configurazione della memoria (tipo di modulo, numero di moduli, capacità in GB)
	Capacità unità logica primaria (GB)
Informazioni di sistema statiche	Versione BIOS
	Numero di modello del sistema
	Fattore di forma del sistema
Informazioni statiche sul sistema operativo	Sistema operativo
	Nome
	Versione
	Numero di build
Informazioni statiche sulla gestione delle CPU	CPU
	Supporto vPro
Informazioni statiche sulla batteria	Capacità massima prodotta in Watt-ore
Identificazione del sistema	ID hardware
Informazioni dinamiche sulla batteria	Ora di inizio di esempio
	Ora di fine di esempio
	Percentuale di carica corrente (min/max/media)
	Capacità massima corrente
	Lunghezza sessione di scarica
	Scarica percentuale durante la sessione di scarica
	Lunghezza sessione carica

Tabella 2. Dati sull'utilizzo del PC (continua)

Categorie	Attributi
	Carica percentuale durante la sessione di carica
	Eventi di collegamento e scollegamento del caricabatterie
Informazioni dinamiche sulla CPU	Percentuale di utilizzo della CPU (min/max/media)
	Ora di inizio di esempio
	Ora di fine di esempio
	ID dispositivo
	Modello
	Velocità (MHz)
	Dimensione memoria cache L2 (KB)
	Dimensione memoria cache L3 (KB)
	Conteggio core CPU (numerico)
	Processori logici (numerici)
Informazioni dinamiche sulla memoria	Percentuale di utilizzo della memoria (min/max/media)
	Ora di inizio di esempio
	Ora di fine di esempio
	Pagine al secondo (lettura/scrittura) (min/max/media)
	Utilizzo del file di paging (_total)%
Informazioni di visualizzazione dinamiche	Ora di inizio di esempio
	Ora di fine di esempio
	Nome visualizzato
	Istanza di visualizzazione (numero)
	Indicatore interno o esterno
	Larghezza in pixel
	Altezza in pixel
	Lunghezza diagonale in pollici
Informazioni dinamiche sulle unità fisiche	Ora di inizio di esempio
	Ora di fine di esempio
	Tempo medio di lettura (in millisecondi)
	Tempo medio di scrittura (in millisecondi)
	Tipo di disco (HDD/SSD)
	Dimensioni dell'unità fisica (GB)
	UID del disco fisico
	Nome disco
Informazioni dinamiche sui dischi logici	Ora di inizio di esempio
	Ora di fine di esempio
	Lettera del disco
	Spazio libero medio (MB)

Tabella 2. Dati sull'utilizzo del PC (continua)

Categorie	Attributi
	Percentuale media occupata (in %)
	Percentuale media gratuita (in %)
	Dimensione della partizione (GB)
	UID dell'unità fisica mappata
Informazioni dinamiche sulle applicazioni in primo piano	Ora di inizio di esempio
	Ora di fine di esempio
	Nome EXE completo
	Tempo in stato di inattività (in secondi)
	Versione dell'applicazione
	Descrizione dell'applicazione
	Immagine dell'icona dell'applicazione
	Nome prodotto
	Versione del prodotto
	Informazioni sulla finestra
	Flag visibile
	Flag ingrandito
	Flag ridotto a icona
	Flag finestra
	Coordinata sinistra
	Coordinata superiore
	Coordinata destra
	Coordinata inferiore
	Conteggio sovrapposizione
Informazioni di processo dinamiche	Ora di inizio di esempio
	Ora di fine di esempio
	Nome EXE completo
	Byte di attività media del disco al secondo
	Byte di memoria non di paging media
	Byte di memoria di paging media
	Elaborazione media della CPU (in %)
	Versione dell'applicazione
	Tempo trascorso
	Byte I/O di rete (TCP/IP v4, TCP/IP v6, UDP v4, UDP v6)
	Set di lavoro medio
Informazioni dinamiche sulla rete	Ora di inizio di esempio
	Ora di fine di esempio
	Nome scheda di rete

Tabella 2. Dati sull'utilizzo del PC (continua)

Categorie	Attributi
	Byte totali ricevuti
	Byte totali inviati
Informazioni dinamiche sulla GPU	Ora di inizio di esempio
	Ora di fine di esempio
	Descrizione del dispositivo (nome dispositivo)
	Percentuale di utilizzo della GPU (min/max/media)
	Utilizzo della memoria integrata MB (min/max/media)
	Memoria totale integrata in MB (min/max/media)
	Utilizzo della memoria condivisa in MB (min/max/media)
	Memoria totale condivisa in MB (min/max/media)
	Percentuale di utilizzo della GPU (min/max/media)
	Utilizzo della memoria GPU in % (min/max/media)
	MB di memoria disponibile (min/max/media)
	MB di memoria totale (min/max/media)
	MHz di clock core (min/max/media)
	MHz di clock memoria (min/max/media)
	Temperatura in Celsius (min/max/media)
Evento di crash dell'applicazione (riepilogo)	Ora evento
	Processo di errore (applicazione)
	Nome completo
	Versione
	Descrizione
	Nome prodotto
	Immagine dell'icona
	Modulo di errore (DLL)
	Nome
	Versione
	Descrizione
	Nome prodotto
	Descrizione del prodotto
	Valore numerico
	Codice di eccezione
	Descrizione dell'utente
	Offset errore
	Livello evento (errore/avviso/informazioni)
Evento di crash del sistema (riepilogo)	Ora evento
	Codice di controllo bug

Tabella 2. Dati sull'utilizzo del PC (continua)

Categorie	Attributi
	Valore numerico
	Descrizione dell'utente
	Parametri di controllo bug
	Quattro valori numerici che variano a seconda del codice di controllo dei bug
	Posizione del dump del crash (se disponibile)
	Livello evento (errore/avviso/informazioni)
Evento di arresto imprevisto	Ora evento
	Codice di controllo bug
	Valore numerico
	Descrizione dell'utente
	Altri valori raccolti dal registro eventi
	Codice numerico di sospensione in corso
	Codice numerico stato app di avvio
	Codice numerico checkpoint
	Codice numerico standby connesso in corso
	Codice numerico transizioni del sistema di sospensione
	Codice numerico informazioni da EFI per controllo bug
	Codice numerico stato checkpoint
	Tipo di arresto imprevisto (crash, riavvio forzato, altro)
	Livello evento (errore/avviso/informazioni)
Evento di crash dell'applicazione (dettagliato)	Evento di crash del sistema (dettagliato)
Evento connessione Wi-Fi	Ora evento
	SSID (hash con ID tenant)
	Livello evento (errore/avviso/informazioni)
Evento di sicurezza wireless	Ora evento
	SSID (hash con ID tenant)
	BSSID (hash con ID tenant)
	Livello evento (errore/avviso/informazioni)
Adattatori di rete	Tipo di adattatore
	Nome adattatore
Evento di blocco delle applicazioni	Tipo di evento
	Livello evento
	Descrizione
	Ora di inizio
	Tempo di terminazione
	Percorso dell'applicazione
	ID report

Tabella 2. Dati sull'utilizzo del PC (continua)

Categorie	Attributi
	Nome completo del pacchetto con l'errore
	ID applicazione relativo al pacchetto con errore
	ID processo
Informazioni sul sistema operativo	Dalla fase di avvio (booleano)
	Durata ultimo avvio del BIOS
	OsBootInfo: <ul style="list-style-type: none"> • TimestampAccesso • TimestampUltimoAvvio • DurataInM • Codice errore (se i dati non sono disponibili)
	LogonSessionInfo: <ul style="list-style-type: none"> • ExplorerAvviato • OraAvvioSessioneAccesso • DurataInM • Codice errore (se i dati non sono disponibili)
	OsStartupInfo: <ul style="list-style-type: none"> • TimestampInattività • ExplorerAvviato • DurataInM • Codice errore (se i dati non sono disponibili)
	Codice di errore: <ul style="list-style-type: none"> • -1 se una parte della raccolta ha esito negativo (ad esempio, WMI non è disponibile) • -2 se la policy di controllo del processo è disabilitata • -3 se una metrica non viene raccolta entro il limite di tempo • -4 se la raccolta è stata interrotta dall'arresto del servizio
Informazioni sul file di paging	Utilizzo percentuale
Consumo energetico	ID applicazione
	ID utente (con hash)
	Data e ora raccolta
	Batteria in utilizzo
	Display attivo
	Risparmio di batteria attivo
	Epoch a basso consumo attiva
	È in primo piano
	Consumo energetico della CPU/Lavoro per conto/Attribuito
	Consumo energetico SoC
	Consumo energetico del display
	Consumo energetico della rete
	Consumo energetico della banda larga mobile
	Altro consumo energetico
	Consumo energetico EMI

Tabella 2. Dati sull'utilizzo del PC (continua)

Categorie	Attributi
Elenco driver installati	Elenco dei driver installati sul PC

Dati sul monitoraggio di routine del PC

La tabella seguente descrive le informazioni del PC che vengono raccolte e inviate a Dell ogni 24 ore, come parte del monitoraggio di routine del PC.

Tabella 3. Monitoraggio di routine del PC

Attributo	Descrizione
Versione schema	Versione dello schema utilizzato per il monitoraggio di routine del PC.
Versione di Agent	Versione di SupportAssist distribuita nel PC
Codice di matricola	Identificatore univoco del PC.
Modello sistema	Nome del modello del PC.
Informazioni di registrazione	Stato di registrazione di SupportAssist.
Versione del sistema operativo	Versione del sistema operativo in esecuzione sul PC.
Versione SP	Service Pack del sistema operativo.
Data UTC	Data e ora in cui le informazioni relative al monitoraggio di routine del PC sono state inviate a Dell.
Versione BIOS	Versione del BIOS installato nel PC.
Stato	Stato dell'avviso in base alla gravità, ad esempio, avvertenza.
Descrizione	Informazioni sull'errore di sistema, ad esempio, elevato utilizzo della CPU.
Spazio disponibile su disco rigido	Spazio libero disponibile nel disco rigido del PC.
Utilizzo della memoria	Quantità di memoria del PC utilizzata.
Utilizzo CPU	Utilizzo medio CPU.
Data locale	Data e ora del PC.
Data ultimo riavvio	Data e ora dell'ultimo riavvio del PC.
Data di esecuzione dell'aggiornamento di Windows	Data e ora dell'ultimo aggiornamento di Windows sul PC.
Conteggio BSOD 24 ore	Numero di occorrenze di schermata blu nelle ultime 24 ore.
Informazioni avviso	Identificatore univoco dell'avviso.
Origine	Origine da cui è stato generato l'avviso.
Tipo	Tipo di avviso, ad esempio, avviso predittivo.

Risorse

Questa sezione elenca le risorse di documentazione e altri link utili per ulteriori informazioni su SupportAssist for Business PCs.

Documentazione e altro


Tabella 4. Risorse

Per ulteriori informazioni su	Vedere	Disponibile a
Onboarding in TechDirect, configurazione, download e deployment di SupportAssist sulla flotta di PC	Amministratori IT: <i>Guida all'installazione di SupportAssist for Business PCs</i> Partner: <i>Guida al deployment di SupportAssist for Business PCs per i partner</i>	Pagina della Documentazione di SupportAssist for Business PCs
Utilizzo di TechDirect per gestire i PC in cui è in uso SupportAssist for Business PCs	<i>Guida all'amministratore di SupportAssist for Business PCs</i>	
Domande frequenti e risposte su SupportAssist for Business PCs	<i>Domande frequenti su SupportAssist for Business PCs</i>	
Configurazione di SupportAssist for Business PCs	<i>Guida all'installazione rapida di SupportAssist for Business PCs</i>	
Dati raccolti da vari componenti del PC	<i>Dati raccolti da vari componenti del PC da SupportAssist for Business PCs</i>	
Riepilogo delle modifiche recenti, dei miglioramenti, dei problemi noti e delle limitazioni nella versione	<i>Note di rilascio su SupportAssist for Business PCs</i>	
Utilizza SupportAssist configurato e implementato nel PC dall'amministratore IT.	<i>Guida utente di SupportAssist for Business PCs</i>	
Iscrizione dell'organizzazione, gestione degli avvisi di SupportAssist e richieste di spedizione di componenti in TechDirect.	Dashboard TechDirect	TechDirect
SupportAssist: vantaggi e funzioni	SupportAssist: home page	Homepage di SupportAssist for Business PCs
Utilizzo di Image Assist Dynamic	<i>Guida per l'utente di Image Assist Dynamic per più piattaforme</i>	Pagina della documentazione di Image Assist
Funzioni e versioni correnti di Ready Image	Specifiche tecniche di Ready Image di Dell	Specifiche tecniche di Ready Image di Dell

Video

- [Come eseguire l'onboarding su TechDirect per configurare e connettere SupportAssist for Business PCs](#): illustra come eseguire l'onboarding su TechDirect e attivare il servizio Connect and manage.
- [Come visualizzare l'integrità della flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business Pcs](#):: illustra come visualizzare l'integrità della flotta di PC.
- [Come visualizzare l'esperienza con le applicazioni per la flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business PCs](#): illustra come visualizzare i dati sull'esperienza con le applicazioni per la flotta di PC in Connect and manage.
- [Come visualizzare la sicurezza della flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business Pcs](#):: illustra come visualizzare i dati sulla sicurezza della flotta di PC.
- [Come creare regole di correzione per la flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business Pcs](#):: illustra come creare regole di correzione che consentono di identificare in modo proattivo e risolvere automaticamente i problemi o le minacce che si verificano sui PC.
- [Come creare e gestire i cataloghi per la propria flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business Pcs](#):: illustra come creare e gestire i cataloghi e implementare gli aggiornamenti dei PC in remoto.

Messaggi di N.B., Attenzione e Avvertenza

 **N.B.:** un messaggio N.B. (Nota Bene) indica informazioni importanti che contribuiscono a migliorare l'utilizzo del prodotto.

 **ATTENZIONE:** un messaggio di ATTENZIONE evidenzia la possibilità che si verifichi un danno all'hardware o una perdita di dati ed indica come evitare il problema.

 **AVVERTENZA:** un messaggio di AVVERTENZA evidenzia un potenziale rischio di danni alla proprietà, lesioni personali o morte.