

# SupportAssist for Business PCs con sistema operativo Windows Elementi segnalabili

## Dati raccolti da SupportAssist

SupportAssist raccoglie automaticamente dal sistema i dati necessari per la risoluzione di un problema e li invia in modo sicuro al supporto tecnico. Questi dati consentono a Dell di fornire un'esperienza di supporto avanzata, efficiente e rapida.

Insieme ai sistemi di monitoraggio dei problemi hardware e software, SupportAssist raccoglie anche i dati sull'utilizzo e sulle prestazioni del sistema. È possibile utilizzare le informazioni raccolte per prendere decisioni aziendali, ad esempio, sull'upgrade dell'hardware.

## Dati di monitoraggio del sistema

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

**Tabella 1. Monitoraggio del sistema**

Categorie	Attributi
<b>System Information (Informazioni di sistema)</b>	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)
<b>Utilizzo e alimentazione del sistema</b>	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

**Tabella 1. Monitoraggio del sistema (continua)**

<b>Categorie</b>	<b>Attributi</b>
<b>Batteria</b>	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
<b>Storage (HDD/SSD)</b>	Posizione disco
	Nome disco
	Modello e marca disco
	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
	<b>Eventi di sistema</b>
Eventi di alimentazione	
Eventi di temperatura	
Eventi di errore all'avvio	
Eventi di diagnostica	
<b>Processore</b>	Utilizzo CPU
	Thread simultanei
	Lunghezze coda
	Stati C

**Tabella 1. Monitoraggio del sistema (continua)**

<b>Categorie</b>	<b>Attributi</b>
<b>Memoria</b>	Posizione DIMM
	Nome DIMM
	Produttore DIMM
	Parte DIMM
	Posizione DIMM
	Numero di serie DIMM
	Utilizzo memoria libera/disponibile
	Attività di paging
<b>Informazioni termiche</b>	Giri al minuto/stato ventola
	Informazioni termiche sistema
	Informazioni termiche batteria
	Informazioni termiche CPU
<b>Informazioni meccaniche</b>	Condizioni cavo/connettore interno
	Cicli cerniere
	Inserimenti alimentazione - c.a./c.c.
	Cicli dock
<b>Rete</b>	Nome adattatore
	MAC adattatore
	Nome dispositivo adattatore
	IMEI adattatore
	Utilizzo rete
	WLAN/tempo di utilizzo WLAN
	Velocità di collegamento
<b>Display</b>	Informazioni fornitore schermo
	Livelli di luminosità
<b>Software</b>	Applicazioni installate
	Driver
	Aggiornamenti del sistema operativo

## Dati sul monitoraggio di routine del sistema

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

**Tabella 2. Monitoraggio di routine del sistema**

<b>Attributo</b>	<b>Descrizione</b>
Versione schema	Versione dello schema utilizzato per il monitoraggio di routine del sistema
Versione di Agent	Versione di SupportAssist distribuita nel sistema

**Tabella 2. Monitoraggio di routine del sistema (continua)**

Attributo	Descrizione
Codice di matricola	Identificativo univoco del sistema
Modello sistema	Nome del modello del sistema
Informazioni di registrazione	Stato di registrazione di SupportAssist
Versione del sistema operativo	Versione del sistema operativo in esecuzione sul sistema
Versione SP	Service Pack del sistema operativo
Data UTC	Data e ora in cui le informazioni relative al monitoraggio di routine del sistema sono state inviate a Dell
Versione BIOS	Versione di BIOS installato nel sistema
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 sistema disco rigido
Utilizzo della memoria	Quantità di memoria di sistema utilizzata
Utilizzo CPU	Utilizzo medio CPU
Data locale	Data e ora del sistema
Data ultimo riavvio	Data e ora dell'ultimo riavvio del sistema
Data di esecuzione dell'aggiornamento di Windows	Data e ora dell'ultimo aggiornamento di Windows sul sistema
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

## Dati sul PC

Se SupportAssist è stato autorizzato a raccogliere i dati, i seguenti dati vengono raccolti da vari componenti del sistema.

**Tabella 3. PC Insights**

Categorie	Attributi
<b>Informazioni di sistema statiche</b>	Versione BIOS
	Numero di modello del sistema
	Fattore di forma del sistema
<b>Informazioni statiche sul sistema operativo</b>	Sistema operativo
	Nome
	Version
	Numero di build
<b>Informazioni statiche sulla gestione delle CPU</b>	CPU
	Supporto vPro
<b>Informazioni statiche sulla batteria</b>	Capacità massima prodotta in Watt-ore
<b>Identificazione utente</b>	SID utente (identificatore di sicurezza)

**Tabella 3. PC Insights (continua)**

<b>Categorie</b>	<b>Attributi</b>
	Dominio utente
	Nome account SAM dell'utente
	Nome principale utente
<b>Identificazione del sistema</b>	ID hardware
	Nome host
	Codice di matricola
<b>Informazioni dinamiche sulla batteria</b>	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
	Carica percentuale durante la sessione di carica
	Eventi di collegamento e scollegamento del caricabatterie
<b>Informazioni dinamiche sulla CPU</b>	Percentuale di utilizzo della CPU (min/max/media)
	Ora di inizio di esempio
	Ora di fine di esempio
<b>Informazioni dinamiche sulla memoria</b>	Percentuale di utilizzo della memoria (min/max/media)
	Ora di inizio di esempio
	Ora di fine di esempio
<b>Informazioni di visualizzazione dinamiche</b>	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
<b>Informazioni dinamiche sulle unità fisiche</b>	Ora di inizio di esempio
	Ora di fine di esempio
	Nome unità
	Tempo medio di lettura (in millisecondi)
	Tempo medio di scrittura (in millisecondi)
<b>Informazioni dinamiche sui dischi logici</b>	Ora di inizio di esempio
	Ora di fine di esempio
	Lettera del disco

**Tabella 3. PC Insights (continua)**

<b>Categorie</b>	<b>Attributi</b>
	Spazio libero medio (in MB)
	Percentuale media occupata (in %)
	Percentuale media gratuita (in %)
<b>Informazioni dinamiche sulle applicazioni in primo piano</b>	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	
<b>Informazioni di processo dinamiche</b>	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 %)
<b>Informazioni dinamiche sulla rete</b>	Ora di inizio di esempio
	Ora di fine di esempio
	Nome scheda di rete
	Byte totali ricevuti
	Byte totali inviati
<b>Informazioni dinamiche sulla GPU</b>	Ora di inizio di esempio
	Ora di fine di esempio
	Descrizione del dispositivo (nome dispositivo)

Tabella 3. PC Insights (continua)

Categorie	Attributi
	Percentuale di utilizzo della GPU (min/max/media) Utilizzo della memoria integrata MB (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)
<b>Evento di crash dell'applicazione (riepilogo)</b>	Ora evento Processo di errore (applicazione) Nome completo Version Descrizione Nome prodotto Immagine dell'icona Modulo di errore (DLL) Nome Version Descrizione Nome prodotto Descrizione del prodotto Valore numerico Codice di eccezione Descrizione dell'utente Offset errore
<b>Evento di crash del sistema (riepilogo)</b>	Ora evento Codice di controllo bug 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)

**Tabella 3. PC Insights (continua)**

Categorie	Attributi
<b>Evento di arresto imprevisto</b>	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)
<b>Evento di crash dell'applicazione (dettagliato)</b>	Evento di crash del sistema (dettagliato)
<b>Evento connessione Wi-Fi</b>	Ora evento
	SSID (hash con ID tenant)
<b>Evento di sicurezza wireless</b>	Ora evento
	SSID (hash con ID tenant)
	BSSID (hash con ID tenant)
<b>Adattatori di rete</b>	Tipo di adattatore
	Nome adattatore

## Risorse

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


**Tabella 4. Risorse**

Per ulteriori informazioni su	Vedere	Disponibile a
Configurazione e implementazione di SupportAssist sui PC che eseguono un sistema operativo Windows e che usano TechDirect per gestire i PC che eseguono SupportAssist for Business PCs	<i>Guida all'implementazione di SupportAssist per Business PC con Windows</i>	<a href="#">Manuali e documenti di SupportAssist for Business PCs</a>
Domande frequenti e risposte su SupportAssist for Business PCs	<i>Domande frequenti su SupportAssist per Business PC con Windows</i>	
Dati raccolti da vari componenti del sistema	<i>Elementi segnalabili di SupportAssist per Business PC con Windows</i>	
Riepilogo delle modifiche recenti, dei miglioramenti, dei problemi noti e delle limitazioni nella versione	<i>Note di rilascio di SupportAssist per Business PC con Windows</i>	

**Tabella 4. Risorse (continua)**

<b>Per ulteriori informazioni su</b>	<b>Vedere</b>	<b>Disponibile a</b>
Utilizzare SupportAssist configurato e implementato nel sistema dall'amministratore IT.	<i>Guida per 'utente di SupportAssist per Business PC con Windows</i>	
Iscrizione dell'organizzazione, gestione degli avvisi di SupportAssist e richieste di spedizione di componenti in TechDirect.	Pagina iniziale TechDirect	<a href="https://www.techdirect.com">https://www.techdirect.com</a>
SupportAssist vantaggi e funzioni	Pagina marketing SupportAssist	<a href="https://www.dell.com/supportassist">https://www.dell.com/supportassist</a>
SupportAssist per PC: domande e le discussioni peer-to-peer	Pagina della community SupportAssist	<a href="#">Community Dell SupportAssist</a>

## 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.