

# SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem Berichtsfähige Elemente

## Von SupportAssist erfasste Daten

Die für die Fehlerbehebung erforderlichen Daten werden automatisch von SupportAssist erfasst und auf sicherem Wege an den technischen Support gesendet. Diese Daten helfen Dell bei der Bereitstellung einer verbesserten, effizienten und beschleunigten Supporterfahrung.

Systeme werden von SupportAssist auf Hardware- und Softwareprobleme hin überwacht und es werden zudem Systemnutzungs- und Leistungsdaten erfasst. Sie können die gesammelten Informationen verwenden, um geschäftliche Entscheidungen zu treffen, z. B. Hardwareupgrades.

## Systemüberwachungsdaten

Die folgende Tabelle listet die zu verschiedenen Komponenten Ihres Systems erfassten Daten auf:

**Tabelle 1. Systemüberwachung**

Kategorien	Attribute
<b>Systeminformationen</b>	System-Service-Tag-Nummer
	Systemmodell
	Hauptplatine ePPID
	BIOS-Version
	Systemtyp
	Prozessorinformationen
	Prozessorgeschwindigkeit
	Video-Controller
	Video RAM Bytes
	Anzahl der Displays
	Betriebssystem
	Netzadapter-Watt
	Info logisches Laufwerk
System-RAM (GB)	
<b>Systemauslastung und Leistung</b>	Stunden mit Netzstrom
	Stunden mit Gleichstrom
	Aus- und Einschalten
	Ruhezustände

**Tabelle 1. Systemüberwachung (fortgesetzt)**

<b>Kategorien</b>	<b>Attribute</b>
	Zeit in Ruhezuständen
	Energieverwaltungs-Einstellungen
<b>Akku</b>	Position
	Herstellungsdatum
	Seriennummer
	Chemie
	Vorgesehene Kapazität
	Name
	Name des Herstellers
	ePPID
	Strom
	Spannung
	Zyklen
	Gesamtladepkapazität
	Temperatur
	Hersteller-Protokolle
<b>Speicher (HDD/SSD)</b>	Laufwerksposition
	Disk Name
	Modell Festplattenmarke
	Festplattengröße MB
	Festplatten-ePPID
	Datenträgerpartition Position
	Datenträgerpartition Name
	Datenträgerpartition Größe MB
	Lesedauer Prozentsatz
	Schreibdauer Prozentsatz
	Leerlaufzeit Prozentsatz
	Bytes Lesen MB
	Bytes Schreiben MB
	SMART-Protokolle
<b>Systemereignisse</b>	BS-Absturz-Ereignisse
	Stromereignisse
	Temperaturbezogene Ereignisse
	Start-Fehlerereignisse
	Diagnose-Ereignisse
<b>Prozessor</b>	CPU-Auslastung
	Gleichzeitige Threads

**Tabelle 1. Systemüberwachung (fortgesetzt)**

<b>Kategorien</b>	<b>Attribute</b>
	Warteschlangenlängen
	C-States
<b>Speicher</b>	DIMM-Position
	DIMM-Name
	DIMM-Hersteller
	DIMM-Teil
	DIMM Speicherort
	DIMM seriell
	Speicherverwendung frei/verfügbar
	Auslagerungsaktivitäten
<b>Thermische Bedingungen</b>	Lüfterdrehzahl/-Status
	Thermische Systembedingungen
	Thermischen Akkubedingungen
	Thermische CPU-Bedingungen
<b>Mechanik</b>	Funktionszustand interne Kabel/ Konnektor
	Scharnierbetätigungen
	Power Einsetzvorgänge - AC/DC
	Dock-Zyklen
<b>Netzwerk</b>	Adaptername
	Adapter MAC
	Adapter Gerätename
	Adapter IMEI
	Netzwerkverwendung
	WLAN/WLAN-Verwendungszeit
	Link-Geschwindigkeit
<b>Display</b>	Anzeige Informationen zum Anbieter
	Helligkeitsstufen
<b>Software</b>	Installierte Anwendungen
	Treiber
	Betriebssystemaktualisierungen

## Informationen zur routinemäßigen Systemüberwachung

Die folgende Tabelle beschreibt die Systeminformationen, die im Rahmen der routinemäßigen Systemüberwachung gesammelt und einmal alle 24 Stunden an Dell gesendet werden.

**Tabelle 2. Routinemäßige Systemüberwachung**

Attribut	Beschreibung
Schema-Version	Version des Schemas, das für die routinemäßige Systemüberwachung verwendet wird
Agent-Version	Version von SupportAssist, die auf dem System bereitgestellt wird
Service-Tag	Der eindeutige Bezeichner des Systems
Systemmodell	Modellnamen des Systems
Registrierungsinformationen	Registrierungsstatus von SupportAssist
OS-Version	Das auf dem System ausgeführte Betriebssystem
SP-Version	Service-Pack des Betriebssystems
UTC-Datum	Datum und Uhrzeit, zu der die routinemäßigen Systemüberwachungsinformationen an Dell gesendet wurden
BIOS-Version	Die Version des auf dem System installierten BIOS
Status	Status der Warnmeldung in Abhängigkeit zum Beispiel des Schweregrads der Warnung
Beschreibung	Informationen über den Systemausfall, z.B. hohe CPU-Auslastung
Freier Festplattenspeicher	Freier Speicherplatz auf der Systemfestplatte
Speicherauslastung	Menge des belegten Systemspeichers
CPU-Auslastung	Durchschnittliche CPU-Auslastung
Ortsdatum	Datum und Uhrzeit des Systems
Letzter Systemstart am	Datum und Uhrzeit des letzten Systemneustarts
Letztes Windows Update am	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung von Windows auf dem System
Anzahl BSOD in 24 Stunden	Anzahl der Blue-Screen-Ereignisse in den letzten 24 Stunden
Warnhinweis	Eindeutiger Bezeichner der Warnung
Source (Quelle)	Quelle, aus der die Warnung generiert wurde
Typ	Art der Warnung, z. B. vorausschauende Warnmeldung

## PC-Einblicksdaten

Wenn Sie SupportAssist so aktiviert haben, SupportAssist Einblicksdaten erfassen darf, werden die folgenden Daten von verschiedenen Komponenten Ihres Systems erfasst:

**Tabelle 3. PC Einblicke**

Kategorien	Attribute
<b>Statische Systeminformationen</b>	BIOS-Version
	Systemmodellnummer
	Systemformfaktor
<b>Statische Informationen zum Betriebssystem</b>	Betriebssystem
	Name
	Version
	Build-Nummer

**Tabelle 3. PC Einblicke (fortgesetzt)**

<b>Kategorien</b>	<b>Attribute</b>
<b>Statische CPU-Verwaltungsinformationen</b>	CPU
	vPro-Unterstützung
<b>Statische Akkuinformationen</b>	Maximale Herstellerkapazität in Wattstunden
<b>Benutzeridentifikation</b>	Benutzer-SID (Sicherheitskennung)
	Benutzer-Domain
	Benutzername des SAM-Kontos
	Benutzerprinzipalname
<b>Systemidentifikation</b>	Hardware-ID
	Hostname
	Service-Tag
<b>Dynamische Akkuinformationen</b>	Sample-Startzeit
	Sample-Endzeit
	Aktuelle Ladung in Prozent (Min/Max/Durchschnitt)
	Aktuelle maximale Kapazität
	Länge der Entladungssitzung
	Prozent Entladung während der Entladungssitzung
	Länge der Ladesitzung
	Prozent Ladung während Ladesitzung
<b>Dynamische CPU-Informationen</b>	Ereignisse für Ladegerät anschließen/trennen
	CPU-Auslastung in Prozent (Min/Max/Durchschnitt)
	Sample-Startzeit
<b>Dynamische Speicherinformationen</b>	Sample-Endzeit
	Arbeitsspeicherauslastung in Prozent (Min/Max/Durchschnitt)
	Sample-Startzeit
<b>Dynamische Anzeigeinformationen</b>	Sample-Endzeit
	Anzeigenname
	Anzeigeinstanz (Nr.)
	Interne oder externe Anzeige
	Breite in Pixel
	Höhe in Pixel
	Diagonale Länge in Zoll
	Sample-Startzeit
<b>Dynamische Informationen zum physischen Laufwerk</b>	Sample-Endzeit
	Laufwerksname
	Durchschnittszeit für Lesen (in Millisekunden)

**Tabelle 3. PC Einblicke (fortgesetzt)**

<b>Kategorien</b>	<b>Attribute</b>
	Durchschnittszeit für Schreiben (in Millisekunden)
<b>Dynamische Informationen zu logischen Laufwerken</b>	Sample-Startzeit
	Sample-Endzeit
	Laufwerksbuchstabe
	Durchschnittlicher freier Speicherplatz (MB)
	Durchschnittlicher Prozentsatz ausgelastet (in %)
	Durchschnittlicher Prozentsatz frei (in %)
<b>Dynamische Informationen zur Vordergrundanwendung</b>	Sample-Startzeit
	Sample-Endzeit
	Vollständig qualifizierter EXE-Name
	Zeit im Fokus (in Sekunden)
	Anwendungsversion
	Anwendungsbeschreibung
	Anwendungssymbol-Abbildung
	Produktname
	Produktversion
	Fensterinformationen
	Sichtbar-Flag
	Maximiert-Flag
	Minimiert-Flag
	Fenster-Flag
	Linke Koordinate
	Obere Koordinate
	Rechte Koordinate
	Untere Koordinate
Überlappungsanzahl	
<b>Dynamische Prozessinformationen</b>	Sample-Startzeit
	Sample-Endzeit
	Vollständig qualifizierter EXE-Name
	Durchschnittl. Festplattenaktivitäten in Byte pro Sekunde
	Durchschnittlicher Speicher in Byte ohne Auslagerungsspeicher
	Durchschnittlicher Auslagerungsspeicher in Byte
	Durchschnittliche CPU-Verarbeitung (in %)
<b>Dynamische Netzwerkinformationen</b>	Sample-Startzeit
	Sample-Endzeit
	Netzwerkadaptername
	Empfangene Bytes insgesamt

**Tabelle 3. PC Einblicke (fortgesetzt)**

Kategorien	Attribute
	Gesendete Bytes insgesamt
<b>Dynamische GPU-Informationen</b>	Sample-Startzeit
	Sample-Endzeit
	Gerätebeschreibung (effektiv, Gerätename)
	GPU-Auslastung in Prozent (Min/Max/Durchschnitt)
	Speicherauslastung auf dem Gerät in MB (Min/Max/Durchschnitt)
	Speicherauslastung auf dem Gerät in MB (Min/Max/Durchschnitt)
	Gesamtspeicher auf dem Gerät in MB (Min/Max/Durchschnitt)
	Gemeinsame Speichernutzung in MB (Min/Max/Durchschnitt)
	Gemeinsamer Gesamtspeicher in MB (Min/Max/Durchschnitt)
	GPU-Auslastung in Prozent (Min/Max/Durchschnitt)
	GPU-Arbeitsspeicherauslastung in Prozent (Min/Max/Durchschnitt)
	Verfügbarer Speicher in MB (Min/Max/Durchschnitt)
	Gesamtspeicher in MB (Min/Max/Durchschnitt)
	Kerntakt MHz (Min/Max/Durchschnitt)
	Speichertakt MHz (Min/Max/Durchschnitt)
Temperatur in Celsius (Min/Max/Durchschnitt)	
<b>Anwendungsabsturzereignis (Zusammenfassung)</b>	Ereigniszeit
	Fehlerhafter Prozess (Anwendung)
	Vollständig qualifizierter Name
	Version
	Beschreibung
	Produktname
	Symbol-Abbildung
	Fehlerhaftes Modul (DLL)
	Name
	Version
	Beschreibung
	Produktname
	Produktbeschreibung
	Numerischer Wert
	Ausnahmecode
Benutzerfreundliche Beschreibung	
Fehler-Offset	
<b>Systemabsturzereignis (Zusammenfassung)</b>	Ereigniszeit
	Fehlerprüfcode
	Numerischer Wert

**Tabelle 3. PC Einblicke (fortgesetzt)**

Kategorien	Attribute
	Benutzerfreundliche Beschreibung
	Parameter für Fehlerüberprüfung
	Vier numerische Werte, abhängig von der Fehlerüberprüfung
	Speicherort für Crashdump (falls verfügbar)
<b>Unerwartetes Abschaltereignis</b>	Ereigniszeit
	Fehlerprüfcode
	Numerischer Wert
	Benutzerfreundliche Beschreibung
	Zusätzlich erfasste Werte aus Ereignisprotokoll
	Energiesparmodus aktiviert – numerischer Code
	Startanwendungsstatus – numerischer Code
	Kontrollpunkt – numerischer Code
	Connected Standby aktiviert – numerischer Code
	System-Standby-Übergänge – numerischer Code
	Fehlerprüfinformationen aus EFI – numerischer Code
	Kontrollpunktstatus – numerischer Code
	Unerwarteter Abschalttyp (Absturz, Hard Reset, Sonstige)
<b>Anwendungsabsturzereignis (detailliert)</b>	Systemabsturzereignis (detailliert)
<b>WLAN-Verbindungsereignis</b>	Ereigniszeit
	SSID (mit Mandanten-ID-Hash)
<b>Wireless-Sicherheitsereignis</b>	Ereigniszeit
	SSID (mit Mandanten-ID-Hash)
	BSSID (mit Mandanten-ID-Hash)
<b>Netzwerkadapter</b>	Adaptertyp
	Adaptername

## Ressourcen

In diesem Abschnitt finden Sie Informationen zu Dokumentationsressourcen und anderen nützlichen Links, die weitere Informationen zu SupportAssist für Business PCs bereitstellen.

**Tabelle 4. Ressourcen**

Weitere Informationen zu	Siehe	Verfügbar unter
Konfigurieren und Bereitstellen von SupportAssist auf PCs, auf denen ein Windows-Betriebssystem ausgeführt wird und TechDirect zur Verwaltung Ihrer PCs verwendet wird, die SupportAssist für Business PCs ausführen	<i>Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem</i>	<a href="#">Handbücher und Dokumente für SupportAssist Für Business PCs</a>

**Tabelle 4. Ressourcen (fortgesetzt)**

<b>Weitere Informationen zu</b>	<b>Siehe</b>	<b>Verfügbar unter</b>
Häufig gestellte Fragen und Antworten zu SupportAssist für Business PCs	<i>Häufig gestellte Fragen für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem</i>	
Daten, die von verschiedenen Komponenten Ihres Systems erfasst werden	<i>Berichtsfähige Elemente für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem</i>	
Übersicht über aktuelle Änderungen, Verbesserungen, bekannte Probleme und Einschränkungen in der Version	<i>Versionshinweise für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem</i>	
Die Verwendung von SupportAssist wird vom IT-Administrator konfiguriert und auf Ihrem System bereitgestellt.	<i>Benutzerhandbuch für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem</i>	
Registrierung Ihres Unternehmens, Verwalten von SupportAssist-Warnungen und Ersatzteillieferungen in TechDirect.	TechDirect-Homepage	<a href="https://www.techdirect.com">https://www.techdirect.com</a>
SupportAssist – Vorteile und Funktionen	SupportAssist-Marketingseite	<a href="https://www.dell.com/supportassist">https://www.dell.com/supportassist</a>
Peer-to-Peer-Fragen und -Diskussionen für SupportAssist für PCs	SupportAssist-Communityseite	<a href="#">Dell SupportAssist Community</a>

## Hinweise, Vorsichtshinweise und Warnungen

 **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG macht auf wichtige Informationen aufmerksam, mit denen Sie Ihr Produkt besser einsetzen können.

 **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS warnt vor möglichen Beschädigungen der Hardware oder vor Datenverlust und zeigt, wie diese vermieden werden können.

 **WARNUNG:** Mit WARNUNG wird auf eine potenziell gefährliche Situation hingewiesen, die zu Sachschäden, Verletzungen oder zum Tod führen kann.