

# SupportAssist para PC empresariales con SO Windows Elementos informables

## Datos recolectados por SupportAssist

SupportAssist recopila automáticamente los datos necesarios para solucionar un problema desde el sistema y los envía de forma segura al servicio de soporte técnico. Estos datos permiten a Dell ofrecerle una experiencia de soporte mejorada, más rápida y eficaz.

Además de los sistemas de monitoreo de problemas de hardware y software, SupportAssist también recopila datos de rendimiento y utilización del sistema. Puede utilizar la información recolectada para tomar decisiones empresariales como, por ejemplo, actualizaciones de hardware.

## Datos de monitoreo del sistema

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

**Tabla 1. Supervisión del sistema**

Categorías	Atributos
<b>Información del sistema</b>	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)
<b>Alimentación y utilización del sistema</b>	Horas con alimentación de CA
	Horas en corriente continua
	Ciclos de alimentación
	Estados de suspensión
	Tiempo en estados de suspensión

**Tabla 1. Supervisión del sistema (continuación)**

<b>Categorías</b>	<b>Atributos</b>
	Configuración de administración de energía
<b>Batería</b>	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
<b>Almacenamiento (HDD/SSD)</b>	Posición de disco
	Nombre de disco
	Marca y modelo del disco
	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
	<b>Sucesos del sistema</b>
Eventos de alimentación	
Eventos térmicos	
Eventos de error de arranque	
Eventos de diagnóstico	
<b>Procesador</b>	Utilización de la CPU
	Subprocesos simultáneos
	Duración de la cola

**Tabla 1. Supervisión del sistema (continuación)**

<b>Categorías</b>	<b>Atributos</b>
	Estados C
<b>Memoria</b>	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
<b>Térmico</b>	Estado/RPM del ventilador
	Térmicos del sistema
	Térmicos de la batería
	Térmicos de la CPU
<b>Mecánica</b>	Cable interno/estado del conector
	Ciclos de bisagra
	Inserciones de alimentación - CA/CC
	Ciclos de estación de acoplamiento
<b>Red</b>	Nombre del adaptador
	MAC del adaptador
	Nombre del dispositivo del adaptador
	IMEI del adaptador
	Uso de la red
	WLAN/Tiempo de uso de WLAN
	Velocidad de vínculo
<b>Pantalla</b>	Información del proveedor de pantalla
	Niveles de brillo
<b>Software</b>	Aplicaciones instaladas
	Controladores
	Actualizaciones del sistema operativo

## Datos de monitoreo de rutina del sistema

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

**Tabla 2. Supervisión de rutina del sistema**

<b>Atributo</b>	<b>Descripción</b>
Versión del esquema	Versión del esquema que se utiliza para la supervisión de rutina del sistema

**Tabla 2. Supervisión de rutina del sistema (continuación)**

<b>Atributo</b>	<b>Descripción</b>
Versión del agente	Versión de SupportAssist que se implementa en el sistema
Etiqueta de servicio	Identificador único del sistema
Modelo del sistema	Nombre del modelo del sistema
Información de registro	Estado de registro de SupportAssist
Versión del sistema operativo	Versión del sistema operativo que se ejecuta en el sistema
Versión de SP	Service Pack del sistema operativo
Fecha UTC	Fecha y hora en las que se envió la información de monitoreo de rutina del sistema a Dell
Versión del BIOS	Versión del BIOS instalado en el sistema
Estado	Estado de la alerta en función de la gravedad, por ejemplo, aviso
Descripción	Información sobre el error del sistema, por ejemplo, uso elevado de la CPU
Espacio libre del disco duro	Espacio libre disponible en el disco duro del sistema
Uso de la memoria	Cantidad de memoria del sistema que se utiliza
Uso de la CPU	Utilización promedio de la CPU
Fecha local	Fecha y hora del sistema
Fecha del último arranque	Fecha y hora en la que se reinició el sistema por última vez
Fecha de ejecución de la actualización de Windows	Fecha y hora en la que se actualizó Windows por última vez en el sistema
Conteo de BSOD de 24 horas	Número de ocurrencias de pantallazos azules en las últimas 24 horas
Información de alerta	Identificador único de la alerta
Origen	Origen de donde se generó la alerta
Tipo	Tipo de alerta, por ejemplo, alerta predictiva

## Datos de información valiosa de PC

Si permitió que SupportAssist recopile datos de información valiosa, los siguientes datos se recopilan de diversos componentes del sistema:

**Tabla 3. Información valiosa de PC**

<b>Categorías</b>	<b>Atributos</b>
<b>Información del sistema estático</b>	Versión del BIOS
	Número de modelo del sistema
	Factor de forma del sistema
<b>Información del sistema operativo estático</b>	Sistema operativo
	Nombre
	Versión
	Número de compilación
<b>Información de administración de CPU estática</b>	CPU
	Soporte para vPro

**Tabla 3. Información valiosa de PC (continuación)**

<b>Categorías</b>	<b>Atributos</b>
<b>Información de la batería estática</b>	Capacidad máxima fabricada en vatios por hora
<b>Identificación de usuario</b>	SID de usuario (identificador de seguridad)
	Dominio de usuario
	Nombre de la cuenta de SAM de usuario
	Nombre principal del usuario
<b>Identificación del sistema</b>	ID de hardware
	Nombre de host
	Etiqueta de servicio
<b>Información de la batería dinámica</b>	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
	Longitud de la sesión de carga
	Porcentaje de carga durante la sesión de carga
	Eventos de conexión y desconexión del cargador
<b>Información de la CPU dinámica</b>	Porcentaje de uso de la CPU (mínimo/máximo/promedio)
	Hora de inicio de muestra
	Hora de finalización de muestra
<b>Información de la memoria dinámica</b>	Porcentaje de uso de la memoria (mínimo/máximo/promedio)
	Hora de inicio de muestra
	Hora de finalización de muestra
<b>Información de pantalla dinámica</b>	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
<b>Información de la unidad física dinámica</b>	Hora de inicio de muestra
	Hora de finalización de muestra
	Nombre de la unidad
	Tiempo promedio de lectura (en milisegundos)
	Tiempo promedio de escritura (en milisegundos)
<b>Información del disco lógico dinámico</b>	Hora de inicio de muestra

**Tabla 3. Información valiosa de PC (continuación)**

<b>Categorías</b>	<b>Atributos</b>
	Hora de finalización de muestra
	Letra del disco
	Espacio libre promedio (en Mb)
	Porcentaje de ocupación promedio (en %)
	Porcentaje libre promedio (en %)
<b>Información de la aplicación principal dinámica</b>	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
<b>Información de proceso dinámico</b>	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 %)
<b>Información de red dinámica</b>	Hora de inicio de muestra
	Hora de finalización de muestra
	Nombre del adaptador de red
	Total de bytes recibidos
	Total de bytes enviados
<b>Información de la GPU dinámica</b>	Hora de inicio de muestra

**Tabla 3. Información valiosa de PC (continuación)**

Categorías	Atributos
	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) 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)
<b>Evento de bloqueo de aplicación (resumen)</b>	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
<b>Evento de bloqueo del sistema (resumen)</b>	Hora del evento Código de verificación de error Valor numérico

**Tabla 3. Información valiosa de PC (continuación)**

<b>Categorías</b>	<b>Atributos</b>
	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)
<b>Evento de apagado inesperado</b>	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)
<b>Evento de bloqueo de la aplicación (en detalle)</b>	Evento de bloqueo del sistema (en detalle)
<b>Evento de conexión de Wi-Fi</b>	Hora del evento
	SSID (con hash de ID de grupo de usuarios)
<b>Evento de seguridad inalámbrica</b>	Hora del evento
	SSID (con hash de ID de grupo de usuarios)
	BSSID (con hash de ID de grupo de usuarios)
<b>Adaptadores de red</b>	Tipo de adaptador
	Nombre del adaptador

## Recursos

En esta sección, se proporciona información sobre los recursos de documentación y otros enlaces útiles que proporcionan más información acerca de SupportAssist para PC empresariales.

**Tabla 4. Recursos**

<b>Para obtener más información acerca de</b>	<b>Consulte</b>	<b>Disponible en</b>
Configuración e implementación de SupportAssist en PC con el sistema operativo Windows en ejecución y uso de TechDirect para administrar las PC con	<i>Guía de implementación de SupportAssist para PC empresariales con SO Windows</i>	<a href="#">Manuales y documentos de SupportAssist para PC empresariales</a>

**Tabla 4. Recursos (continuación)**

<b>Para obtener más información acerca de</b>	<b>Consulte</b>	<b>Disponible en</b>
SupportAssist para PC empresariales en ejecución		
Preguntas y respuestas frecuentes sobre SupportAssist para PC empresariales	<i>Preguntas frecuentes de SupportAssist para PC empresariales con SO Windows</i>	
Datos recopilados de diversos componentes del sistema	<i>Elementos informables de SupportAssist para PC empresariales con SO Windows</i>	
Resumen de los cambios recientes, las mejoras, los problemas conocidos y las limitaciones de la versión	<i>Notas de la versión de SupportAssist para PC empresariales con sistema operativo Windows</i>	
Uso de SupportAssist configurado e implementado en su sistema por el administrador	<i>Guía del usuario de SupportAssist para PC empresariales con sistema operativo Windows</i>	
Inscripción de su organización, administración de alertas de SupportAssist y solicitudes de envío de piezas en TechDirect	Página de inicio de TechDirect	<a href="https://www.techdirect.com">https://www.techdirect.com</a>
Beneficios y características de SupportAssist	Página de marketing de SupportAssist	<a href="https://www.dell.com/supportassist">https://www.dell.com/supportassist</a>
Análisis y preguntas entre pares de SupportAssist para PC	Página de la comunidad de SupportAssist	Comunidad de Dell SupportAssist

## Notas, precauciones y advertencias

 **NOTA:** Una NOTA indica información importante que le ayuda a hacer un mejor uso de su producto.

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

 **AVISO:** Un mensaje de AVISO indica el riesgo de daños materiales, lesiones corporales o incluso la muerte.