

# SupportAssist pour les PC professionnels avec système d'exploitation Windows Éléments pouvant faire l'objet d'un rapport

## Données collectées par SupportAssist

SupportAssist collecte automatiquement les données nécessaires pour le dépannage à partir du système et les envoie en toute sécurité au support technique. Ces données permettent à Dell de vous offrir une meilleure expérience efficace et plus rapide.

Outre la surveillance des systèmes à la recherche de problèmes matériels et logiciels, SupportAssist collecte également des données d'utilisation et de performances du système. Vous pouvez utiliser les informations collectées pour prendre des décisions commerciales, par exemple les mises à niveau du matériel.

## Données de surveillance du système

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

**Tableau 1. Surveillance du système**

Catégories	Attributs
<b>Informations système</b>	Numéro de série 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 CA (watts)
	Informations du disque logique
	RAM du système (Go)
<b>Utilisation et alimentation du système</b>	Heures sur alimentation secteur
	Heures sur alimentation CC
	Cycles d'alimentation

**Tableau 1. Surveillance du système (suite)**

<b>Catégories</b>	<b>Attributs</b>
	États de veille
	Durée d'états de veille
	Réglages de la gestion de l'alimentation
<b>Batterie</b>	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
<b>Stockage (disque dur/SSD)</b>	Position de disque
	Nom du disque
	Modèle de fabrication du disque
	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
<b>Événements système</b>	Événements de plantage du système d'exploitation
	Événements de puissance
	Événements thermiques
	Événements d'erreur de redémarrage
	Événements de diagnostic
<b>Processeur</b>	Utilisation du processeur

**Tableau 1. Surveillance du système (suite)**

<b>Catégories</b>	<b>Attributs</b>
	Threads simultanés
	Longueur des files d'attente
	États C
<b>Mémoire</b>	Position DIMM
	Nom DIMM
	Fabricant de DIMM
	Partie DIMM
	Emplacement DIMM
	DIMM série
	Utilisation de la mémoire libre/disponible
	Activité de pagination
<b>Thermiques</b>	Tr/min/État du ventilateur
	Thermiques du système
	Thermiques de la batterie
	Caractéristiques thermiques du processeur
<b>Mécaniques</b>	Intégrité du câble/connecteur interne
	Cycles charnières
	Insertions d'alimentation - CA/CC
	Cycles de station d'accueil
<b>Réseau</b>	Nom de l'adaptateur
	MAC de l'adaptateur
	Nom de l'appareil adaptateur
	IMEI de l'adaptateur
	Utilisation du réseau
	WLAN/temps d'utilisation WLAN
	Vitesse de liaison
<b>Écran</b>	Afficher les informations sur les fournisseurs
	Niveaux de luminosité
<b>Logiciel</b>	Applications installées
	Pilotes
	Mises à jour du système d'exploitation

## Informations de surveillance routinière du système

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

**Tableau 2. Surveillance routinière du système**

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

## Informations sur les PC

Si vous avez configuré SupportAssist de sorte qu'il collecte des informations, les données suivantes sont recueillies à partir des différents composants de votre système.

**Tableau 3. Informations sur les PC**

Catégories	Attributs
<b>Informations statiques sur le système</b>	Version du BIOS
	Numéro de modèle du système
	Format du système
<b>Informations statiques sur le système d'exploitation</b>	Système d'exploitation
	Nom
	Version
	Numéro de build
<b>Informations statiques sur la gestion du processeur</b>	Processeur

**Tableau 3. Informations sur les PC (suite)**

<b>Catégories</b>	<b>Attributs</b>
	Prise en charge de vPro
<b>Informations statiques sur la batterie</b>	Capacité maximale en wattheures
<b>Identification de l'utilisateur</b>	SID de l'utilisateur (identificateur de sécurité)
	Domaine de l'utilisateur
	Nom du compte SAM de l'utilisateur
	Nom principal de l'utilisateur
<b>Identification du système</b>	ID matériel
	Nom d'hôte
	Numéro de série
<b>Informations dynamiques sur la batterie</b>	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
	Durée de la session de charge
	Pourcentage de charge lors de la session de charge
	Événements de connexion et de déconnexion du chargeur
<b>Informations dynamiques sur le processeur</b>	Pourcentage d'utilisation du processeur (min./max./moyen)
	Heure de début de l'échantillon
	Heure de fin de l'échantillon
<b>Informations dynamiques sur la mémoire</b>	Pourcentage d'utilisation de la mémoire (min./max./moyen)
	Heure de début de l'échantillon
	Heure de fin de l'échantillon
<b>Informations dynamiques sur l'affichage</b>	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
<b>Informations dynamiques sur le lecteur physique</b>	Heure de début de l'échantillon
	Heure de fin de l'échantillon
	Nom du lecteur
	Temps moyen de lecture (en millisecondes)
	Temps moyen d'écriture (en millisecondes)

**Tableau 3. Informations sur les PC (suite)**

<b>Catégories</b>	<b>Attributs</b>
<b>Informations dynamiques sur le disque logique</b>	Heure de début de l'échantillon
	Heure de fin de l'échantillon
	Lettre du disque
	Espace libre moyen (en Mo)
	Pourcentage moyen d'occupation
	Pourcentage moyen de disponibilité
<b>Informations dynamiques sur les applications en avant-plan</b>	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	
<b>Informations dynamiques sur les processus</b>	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
<b>Informations dynamiques sur le réseau</b>	Heure de début de l'échantillon
	Heure de fin de l'échantillon
	Nom de l'adaptateur réseau
	Nombre total d'octets reçus
	Nombre total d'octets envoyés

**Tableau 3. Informations sur les PC (suite)**

Catégories	Attributs
<b>Informations dynamiques sur le processeur graphique</b>	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)
	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)	
<b>Événement de blocage d'application (récapitulatif)</b>	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	
<b>Événement de panne du système (récapitulatif)</b>	Heure de l'événement

**Tableau 3. Informations sur les PC (suite)**

Catégories	Attributs
	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)
<b>Événement d'arrêt inattendu</b>	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)
<b>Événement de blocage d'application (détaillé)</b>	Événement de panne du système (détaillé)
<b>Événement de connexion Wi-Fi</b>	Heure de l'événement
	SSID (haché avec l'ID de client)
<b>Événement de sécurité sans fil</b>	Heure de l'événement
	SSID (haché avec l'ID de client)
	BSSID (haché avec l'ID de client)
<b>Cartes réseau</b>	Type d'adaptateur
	Nom de l'adaptateur

## Ressource

Cette section inclut des informations sur les ressources de documentation et d'autres liens utiles qui fournissent des informations supplémentaires sur SupportAssist pour les PC professionnels.

**Tableau 4. Ressource**

Pour plus d'informations sur	Voir	Disponible via le lien
La configuration et le déploiement de SupportAssist sur les PC exécutant le	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS Deployment Guide (le Guide</i>	<a href="#">Manuels et documents relatifs à SupportAssist pour PC professionnels</a>

**Tableau 4. Ressource (suite)**

Pour plus d'informations sur	Voir	Disponible via le lien
système d'exploitation Windows, et l'utilisation de TechDirect pour gérer les PC exécutant SupportAssist pour PC professionnels	<i>de déploiement de SupportAssist pour PC professionnels avec Windows)</i>	
Les questions et réponses fréquentes à propos de SupportAssist pour PC professionnels	<i>Les questions fréquentes relatives à SupportAssist pour PC professionnels avec Windows</i>	
Les données collectées à partir des différents composants de votre système	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS Reportable Items (Les éléments SupportAssist pour PC professionnels avec Windows pouvant faire l'objet d'un rapport)</i>	
Le récapitulatif des modifications récentes, des améliorations, des problèmes connus et des limites de la version	<i>SupportAssist for Business PCs with OS Windows Release Notes (Notes de mise à jour de SupportAssist pour les ordinateurs professionnels avec système d'exploitation Windows)</i>	
L'utilisation de la version de SupportAssist configurée et déployée sur votre système par votre administrateur	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS User's Guide (Guide de l'utilisateur de SupportAssist pour les ordinateurs professionnels avec Windows)</i>	
L'inscription de votre organisation, gestion des alertes SupportAssist et demandes d'envoi de pièces dans TechDirect.	La page d'accueil de TechDirect	<a href="https://www.techdirect.com">https://www.techdirect.com</a>
Les avantages et fonctionnalités de SupportAssist	La page marketing SupportAssist	<a href="https://www.dell.com/supportassist">https://www.dell.com/supportassist</a>
Les questions d'autres utilisateurs et les discussions concernant SupportAssist pour PC	La page de la communauté SupportAssist	Communauté Dell SupportAssist

## 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.