

SupportAssist for Business PCs with Windows OS 報告可能なアイテム

SupportAssist によって収集されるデータ

不具合のトラブルシューティングに必要なデータは、SupportAssist によってシステムから自動的に収集され、安全にテクニカル サポートに送信されます。Dell は、このデータを使用して強化された効率的なサポートを迅速にお客様に提供できます。

ハードウェアおよびソフトウェアの問題のモニタリング システムとともに、SupportAssist もシステム使用率およびパフォーマンス データを収集します。収集された情報を使用して、ハードウェア アップグレードなど、ビジネス上の意思決定を行うことができます。

システム モニタリング データ

次の表に、システムのさまざまなコンポーネントから収集されるデータをリストします。

表 1. システム モニタリング

カテゴリ	属性
システム情報	システムサービス タグ
	システムモデル
	マザーボードの ePPID
	BIOS バージョン
	システムの種類
	プロセッサの情報
	プロセッサのスピード
	ビデオ コントローラー
	ビデオ RAM のバイト数
	ディスプレイの数
	オペレーティング システム
	AC アダプターのワット数
	論理ドライブ情報
	システム RAM (GB)
システムの使用状況および電源	AC 電源での稼働時間
	DC 電源での稼働時間
	電源の入れ直し回数
	スリープ状態の回数
	スリープ状態の時間

表 1. システム モニタリング (続き)

カテゴリ	属性
バッテリー	電源管理の設定
	位置
	製造日
	シリアル番号
	性質
	設計容量
	名前
	製造元の名前
	ePPID
	電流
	電圧
	再充電の回数
	フルチャージ容量
	温度
	製造元のログ
ストレージ (HDD/SSD)	ディスク位置
	ディスク名
	ディスクメーカーのモデル名
	ディスクサイズ (MB)
	ディスクの ePPID
	ディスクパーティションの位置
	ディスクパーティションの名前
	ディスクパーティションのサイズ (MB)
	読み取り時間の割合
	書き込み時間の割合
	アイドル時間の割合
	読み取りバイト数 (MB)
	書き込みバイト数 (MB)
	SMART ログ
システムイベント	OS のクラッシュイベント
	電源イベント
	サーマルイベント
	起動エラーイベント
	診断イベント
プロセッサ	CPU の利用率
	同時スレッド
	キュー長

表 1. システム モニタリング (続き)

カテゴリ	属性
メモリー	C ステート
	DIMM の位置
	DIMM 名
	DIMM 製造元
	DIMM パーツ
	DIMM の場所
	DIMM シリアル
	メモリーの使用空き / 使用可能
	ページング処理
温度	ファンの RPM/ステータス
	システム温度
	バッテリー温度
	CPU 温度
メカニカル	内部ケーブル / コネクターの正常性
	ヒンジ開閉数
	電源の挿入数 - AC/DC
	ドッキングステーションの接続回数
ネットワーク	アダプター名
	アダプターの MAC
	アダプターのデバイス名
	アダプターの IMEI
	ネットワークを使用
	WLAN/WLAN 使用時間
	リンクのスピード
ディスプレイ	ディスプレイベンダーの情報
	明るさレベル
ソフトウェア	インストールされたアプリケーション
	ドライバ
	オペレーティングシステムのアップデート

ルーチンのシステム モニタリング データ

次の表は、ルーチンのシステム モニタリングの一環として 24 時間に 1 回収集され、Dell に送信されるシステム情報を示しています。

表 2. ルーチンのシステム モニタリング

属性	説明
スキーマのバージョン	ルーチンのシステム モニタリングに使用されるスキーマのバージョン

表 2. ルーチンのシステム モニタリング (続き)

属性	説明
エージェントバージョン	システムに導入された SupportAssist のバージョン
サービス タグ	システム固有の識別子
システムモデル	システムのモデル名
登録情報	SupportAssist の登録のステータス
OS バージョン	システムで実行されているオペレーティング システムのバージョン
SP バージョン	オペレーティング システムのサービス パック
UTC 日付	ルーチンのシステム モニタリング情報が Dell に送信された日時
BIOS バージョン	システムにインストールされている BIOS のバージョン
ステータス	重要度に応じたアラートのステータス (警告など)
説明	システム障害に関する情報 (CPU 使用率が高いなど)
ハード ドライブの空き容量	システムのハード ドライブで利用可能な空き容量
メモリー使用状況	使用されたシステム メモリーの量
CPU 使用率	CPU の平均利用率
ローカル日付	システムの日付と時刻
最後の起動日	システムが最後に再起動された日時
Windows 更新の実行日	システムで Windows が最後に更新された日時
BSOD 数 (24 時間)	過去 24 時間のブルースクリーンの発生数
アラート情報	アラートの一意の識別子
ソース	アラートの生成元のソース
タイプ	アラートのタイプ (予測アラートなど)

PC インサイト データ

SupportAssist によるインサイト データの収集を有効にした場合、次のデータがシステムのさまざまなコンポーネントから収集されます。

表 3. PC インサイト

カテゴリ	属性
システムの静的情報	BIOS バージョン
	システムのモデル番号
	システムのフォーム ファクター
オペレーティング システムの静的情報	オペレーティング システム
	名前
	バージョン
	ビルド番号
CPU 管理の静的情報	CPU
	vPro サポート
バッテリーの静的情報	製造時最大容量 (ワット時)

表 3. PC インサイト（続き）

カテゴリ	属性
ユーザーの識別	ユーザー SID（セキュリティ識別子）
	ユーザー ドメイン
	ユーザー SAM アカウント名
	ユーザー プリンシパル名
システムの識別	ハードウェア ID
	ホスト名
	サービス タグ
バッテリーの動的情報	サンプリング開始時間
	サンプリング終了時間
	現在の充電率（最小/最大/平均）
	現在の最大容量
	放電セッションの長さ
	放電セッション中の放電率
	充電セッションの長さ
	充電セッション中の充電率
	充電器の接続および接続解除のイベント
CPU の動的情報	CPU の利用率（最小/最大/平均）
	サンプリング開始時間
	サンプリング終了時間
メモリーの動的情報	メモリーの使用率（最小/最大/平均）
	サンプリング開始時間
	サンプリング終了時間
ディスプレイの動的情報	サンプリング開始時間
	サンプリング終了時間
	表示名
	表示インスタンス（数）
	内部または外部のインジケーター
	幅（ピクセル）
	高さ（ピクセル）
物理ドライブの動的情報	対角線の長さ（インチ）
	サンプリング開始時間
	サンプリング終了時間
	ドライブ名
	平均読み取り時間（ミリ秒）
	平均書き込み時間（ミリ秒）
論理ディスクの動的情報	サンプリング開始時間
	サンプリング終了時間

表 3. PC インサイト（続き）

カテゴリー	属性
	ディスク レター
	平均空き容量 (MB)
	平均ビジー率 (%)
	平均空き率 (%)
前景アプリケーションの動的情報	サンプリング開始時間
	サンプリング終了時間
	完全修飾 EXE 名
	フォーカスの時間 (秒)
	アプリケーションのバージョン
	アプリケーションの説明
	アプリケーションのアイコン画像
	製品名
	製品バージョン
	ウィンドウの情報
	可視フラグ
	最大化フラグ
	最小化フラグ
	ウィンドウフラグ
	左の座標
	上の座標
	右の座標
	下の座標
	重複カウント
プロセスの動的情報	サンプリング開始時間
	サンプリング終了時間
	完全修飾 EXE 名
	ディスク アクティビティの平均バイト数 (1秒あたり)
	非ページメモリーの平均バイト数
	ページメモリーの平均バイト数
	CPU の平均処理率 (%)
ネットワークの動的情報	サンプリング開始時間
	サンプリング終了時間
	ネットワーク アダプター名
	合計受信バイト数
	合計送信バイト数
GPU の動的情報	サンプリング開始時間
	サンプリング終了時間

表 3. PC インサイト (続き)

カテゴリー	属性
	デバイスの説明 (実質的にはデバイス名)
	GPU の使用率 (最小/最大/平均)
	オンデバイス メモリーの使用量 (MB)(最小/最大/平均)
	オンデバイス メモリーの使用量 (MB)(最小/最大/平均)
	オンデバイス メモリーの合計 (MB)(最小/最大/平均)
	共有メモリーの使用量 (MB)(最小/最大/平均)
	共有メモリーの合計 (MB)(最小/最大/平均)
	GPU の使用率 (最小/最大/平均)
	GPU のメモリー使用率 (最小/最大/平均)
	使用可能メモリー (MB)(最小/最大/平均)
	合計メモリー (MB)(最小/最大/平均)
	コア クロック (MHz)(最小/最大/平均)
	メモリー クロック (MHz)(最小/最大/平均)
	温度 (摂氏)(最小/最大/平均)
アプリケーション クラッシュ イベント (サマリー)	イベント時刻
	障害が発生したプロセス (アプリケーション)
	完全修飾名
	バージョン
	説明
	製品名
	アイコン画像
	障害が発生したモジュール (DLL)
	名前
	バージョン
	説明
	製品名
	製品の説明
	数値
	例外コード
	ユーザーに分かりやすい説明
	障害のオフセット
システム クラッシュ イベント (サマリー)	イベント時刻
	バグのチェック コード
	数値
	ユーザーに分かりやすい説明
	バグのチェック パラメーター
	バグのチェック コードによって異なる 4 個の数値

表 3. PC インサイト (続き)

カテゴリー	属性
	クラッシュ ダンプの場所 (利用可能な場合)
予期しないシャットダウン イベント	イベント時刻
	バグのチェック コード
	数値
	ユーザーに分かりやすい説明
	イベント ログから収集された追加の値
	スリープ中の数値コード
	起動アプリケーション ステータスの数値コード
	チェックポイントの数値コード
	コネクテッド スタンバイ 中の数値コード
	システム スリープ移行時の数値コード
	EFI からのバグのチェック情報に関する数値コード
	チェックポイント ステータスの数値コード
	予期しないシャットダウンのタイプ (クラッシュ、ハード リセット、その他)
アプリケーション クラッシュ イベント (詳細)	システム クラッシュ イベント (詳細)
Wi-Fi 接続イベント	イベント時刻
	SSID (テナント ID でハッシュ化)
ワイヤレス セキュリティ イベント	イベント時刻
	SSID (テナント ID でハッシュ化)
	BSSID (テナント ID でハッシュ化)
ネットワークアダプタ	アダプターのタイプ
	アダプター名

リソース

本項では、SupportAssist for business PCs の詳細情報を提供する文書リソースとその他の役立つリンクを紹介します。

表 4. リソース

詳細情報	次を参照してください。	入手先
Windows オペレーティングシステムを実行している PC に SupportAssist の構成と導入を行い、TechDirect を使用して SupportAssist for business PCs を実行している PC を管理する	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS 導入ガイド</i>	SupportAssist for Business PCs マニュアルおよび文書
SupportAssist for Business PCs に関するよくある質問および回答	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS に関するよくある質問</i>	
システムのさまざまなコンポーネントから収集されるデータ	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS 報告可能なアイテム</i>	

表 4. リソース (続き)

詳細情報	次を参照してください。	入手先
リリースにおける最近の変更、機能拡張、既知の問題、制限事項の概要	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS リリース ノート</i>	
管理者によってシステムで構成および展開される SupportAssist の使用	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS ユーザーズ ガイド</i>	
TechDirect での組織の登録、SupportAssist アラートの管理、およびパーツ ディスパッチのリクエスト	TechDirect ホーム ページ	https://www.techdirect.com
SupportAssist のメリットと機能	SupportAssist マーケティング ページ	https://www.dell.com/supportassist
SupportAssist for PCs のピアツーピアの質問およびディスカッション	SupportAssist コミュニティー ページ	Dell SupportAssist コミュニティー

メモ、注意、警告

 **メモ:** 製品を使いやすくするための重要な情報を説明しています。

 **注意:** ハードウェアの損傷やデータの損失の可能性を示し、その危険を回避するための方法を説明しています。

 **警告:** 物的損害、けが、または死亡の原因となる可能性があることを示しています。