

Windows OS를 지원하는 SupportAssist for Business PCs 보고 가능 항목

SupportAssist에서 수집한 데이터

문제 해결에 필요한 데이터의 경우 시스템에서 SupportAssist가 자동으로 수집되어 기술 지원 부서에 안전하게 전송됩니다. 이 데이터 덕분에 Dell은 효율적으로 향상되고 가속화된 지원 경험을 제공할 수 있습니다.

하드웨어와 소프트웨어 문제에 대한 시스템 모니터링과 함께 SupportAssist는 시스템 활용도와 성능 데이터도 수집합니다. 수집된 정보를 사용하여 하드웨어 업그레이드와 같은 비즈니스 의사 결정을 내릴 수 있습니다.

시스템 모니터링 데이터

다음 표에는 시스템의 다양한 구성 요소에서 수집한 데이터가 나열되어 있습니다.

표 1. 시스템 모니터링

범주	속성
시스템 정보	시스템 서비스 태그
	시스템 모델
	마더보드 ePPID
	BIOS 버전
	시스템 유형
	프로세서 정보
	프로세서 속도
	비디오 컨트롤러
	비디오 RAM 바이트
	디스플레이 수
	운영 체제
	AC 어댑터 와트
	논리 드라이브 정보
	시스템 RAM(GB)
시스템 사용량 & 전원	AC 전원 사용 시간
	DC 전원 사용 시간
	전원 주기
	절전 상태
	절전 상태 시간
	전원 관리 설정

표 1. 시스템 모니터링 (계속)

범주	속성
배터리	Position(위치)
	제조 날짜
	일련번호
	화학적 구성 성분
	설계 용량
	이름
	제조업체 이름
	ePPID
	전류
	전압
	주기
	완전 충전 용량
	온도
	제조업체 로그
스토리지(HDD/SSD)	디스크 위치
	디스크 이름
	디스크 제품 모델
	디스크 크기 MB
	디스크 ePPID
	디스크 파티션 위치
	디스크 파티션 이름
	디스크 파티션 크기 MB
	읽기 시간 비율
	쓰기 시간 비율
	유휴 시간 비율
	읽기 바이트 MB
	쓰기 바이트 MB
	SMART 로그
시스템 이벤트	OS 충돌 이벤트
	전원 이벤트
	발열 이벤트
	부팅 오류 이벤트
	진단 이벤트
프로세서	CPU 활용도
	동시 스레드
	큐 길이
	C-상태

표 1. 시스템 모니터링 (계속)

범주	속성
메모리	DIMM 위치
	DIMM 이름
	DIMM 제조업체
	DIMM 부품
	DIMM 위치
	DIMM 직렬
	메모리 사용 가능
	페이징 활동
발열	팬 RPM/상태
	시스템 발열
	배터리 발열
	CPU 발열
기계 부품	내부 케이블/커넥터 상태
	хин지 주기
	전원 삽입 - AC/DC
	도크 주기
네트워크	어댑터 이름
	어댑터 MAC
	어댑터 디바이스 이름
	어댑터 IMEI
	네트워크 사용
	WLAN/WLAN 사용 시간
	링크 속도
디스플레이	디스플레이 공급업체 정보
	밝기 수준
소프트웨어	설치된 응용 프로그램
	드라이버
	운영 체제 업데이트

정상적인 시스템 모니터링 데이터

다음 표에는 정상적인 시스템 모니터링의 일환으로 24시간마다 한 번씩 수집하여 Dell에 보내는 시스템 정보를 설명하였습니다.

표 2. 정상적인 시스템 모니터링

속성	설명
스키마 버전	정상적인 시스템 모니터링에 사용되는 스키마의 버전
에이전트 버전	시스템에 배포된 SupportAssist의 버전
서비스 태그	시스템의 고유 식별자

표 2. 정상적인 시스템 모니터링 (계속)

속성	설명
시스템 모델	시스템의 모델 이름
등록 정보	SupportAssist의 등록 상태
OS 버전	시스템에서 실행 중인 운영 체제의 버전
SP 버전	운영 체제의 서비스 팩
UTC 날짜	정상적인 시스템 모니터링 정보가 Dell에 전송된 날짜와 시간
BIOS 버전	시스템에 설치된 BIOS의 버전
상태	심각도에 따른 알림(alert) 상태(예: 경고(warning))
설명	시스템 오류에 대한 정보(예: CPU 사용량이 많음)
하드 드라이브 여유 공간	시스템 하드 드라이브에서 사용할 수 있는 여유 공간
메모리 사용량	사용한 시스템 메모리의 양
CPU 사용량	평균 CPU 활용도
로컬 날짜	시스템의 날짜 및 시간
마지막 부팅 날짜	시스템을 마지막으로 재시작한 날짜와 시간
Windows 업데이트 실행한 날짜	시스템에서 Windows를 마지막으로 업데이트한 날짜와 시간
24시간 BSOD 카운트	지난 24시간 동안 블루 스크린이 발생한 횟수
알림 정보	알림의 고유 식별자
소스	알림이 생성된 소스
유형	알림의 유형(예: 예측 알림)

PC 정보 데이터

SupportAssist가 정보 데이터를 수집하도록 활성화한 경우, 시스템의 다양한 구성 요소에서 다음과 같은 데이터가 수집됩니다.

표 3. PC 정보

범주	속성
정적 시스템 정보	BIOS 버전
	시스템 모델 번호
	시스템 폼 팩터
정적 운영 체제 정보	운영 체제
	이름
	버전
	빌드 번호
정적 CPU 관리 정보	CPU
	v프로 지원
정적 배터리 정보	제조 최대 용량(와트/시간)
사용자 식별	사용자 SID(보안 식별자)
	사용자 도메인
	사용자 SAM 계정 이름

표 3. PC 정보 (계속)

범주	속성
시스템 ID	사용자 주 이름
	하드웨어 ID
	호스트 이름
동적 배터리 정보	서비스 태그
	샘플 시작 시간
	샘플 종료 시간
	현재 충전율(최소/최대/평균)
	현재 최대 용량
	방전 세션 길이
	방전 세션 동안의 방전율
	충전 세션 길이
	충전 세션 동안의 충전율
	충전기 연결 및 연결 해제 이벤트
동적 CPU 정보	CPU 사용률(최소/최대/평균)
	샘플 시작 시간
	샘플 종료 시간
동적 메모리 정보	메모리 사용률(최소/최대/평균)
	샘플 시작 시간
	샘플 종료 시간
동적 디스플레이 정보	샘플 시작 시간
	샘플 종료 시간
	표시 이름
	디스플레이 인스턴스(숫자)
	내부 또는 외부 표시등
	너비(픽셀)
	높이(픽셀)
	대각선 길이(인치)
동적 물리적 드라이브 정보	샘플 시작 시간
	샘플 종료 시간
	드라이브 이름
	평균 읽는 시간(밀리초)
	평균 쓰는 시간(밀리초)
동적 논리 디스크 정보	샘플 시작 시간
	샘플 종료 시간
	디스크 문자
	평균 여유 공간(Mb)
	평균 사용 중인 백분율(%)

표 3. PC 정보 (계속)

범주	속성
동적 전경 애플리케이션 정보	평균 사용 가능 백분율(%)
	샘플 시작 시간
	샘플 종료 시간
	정규화된 EXE 이름
	초점을 맞추는 시간(초)
	애플리케이션 버전
	애플리케이션 설명
	애플리케이션 아이콘 이미지
	제품 이름
	제품 버전
	창 정보
	표시되는 플래그
	최대화된 플래그
	최소화된 플래그
	창 플래그
	왼쪽 좌표
	위쪽 좌표
	오른쪽 좌표
	아래쪽 좌표
	중복 개수
동적 프로세스 정보	샘플 시작 시간
	샘플 종료 시간
	정규화된 EXE 이름
	초당 평균 디스크 활동 바이트
	평균 비페이징 메모리 바이트
	평균 페이징 메모리 바이트
	평균 CPU 처리(%)
동적 네트워크 정보	샘플 시작 시간
	샘플 종료 시간
	네트워크 어댑터 이름
	총 수신 바이트
	총 송신 바이트
동적 GPU 정보	샘플 시작 시간
	샘플 종료 시간
	디바이스 설명(디바이스 이름)
	GPU 사용률(최소/최대/평균)
	디바이스에서의 메모리 사용량(MB)(최소/최대/평균)

표 3. PC 정보 (계속)

범주	속성
	디바이스에서의 메모리 사용량(MB)(최소/최대/평균)
	디바이스에서의 총 메모리 (MB)(최소/최대/평균)
	공유 메모리 사용량(MB)(최소/최대/평균)
	총 공유 메모리(MB)(최소/최대/평균)
	GPU 사용률(최소/최대/평균)
	GPU 메모리 사용률(최소/최대/평균)
	사용 가능한 메모리(MB)(최소/최대/평균)
	총 메모리(MB)(최소/최대/평균)
	코어 클럭(MHz)(최소/최대/평균)
	메모리 클럭(MHz)(최소/최대/평균)
	온도(섭씨)(최소/최대/평균)
애플리케이션 충돌 이벤트(요약)	이벤트 시간
	장애 발생 프로세스(애플리케이션)
	정규화된 이름
	버전
	설명
	제품 이름
	아이콘 이미지
	장애 발생 모듈(DLL)
	이름
	버전
	설명
	제품 이름
	제품 설명
	숫자 값
	예외 코드
	사용자에게 친숙한 설명
	장애 오프셋
시스템 충돌 이벤트(요약)	이벤트 시간
	버그 검사 코드
	숫자 값
	사용자에게 친숙한 설명
	버그 검사 매개변수
	버그 검사 코드에 따라 달라지는 4개의 숫자 값
	충돌 덤프 위치(사용 가능한 경우)
예기치 않은 종료 이벤트	이벤트 시간
	버그 검사 코드

표 3. PC 정보 (계속)

범주	속성
	숫자 값
	사용자에게 친숙한 설명
	이벤트 로그에서 수집된 추가 값
	절전 모드 숫자 코드
	부팅 애플리케이션 상태 숫자 코드
	체크포인트 숫자 코드
	연결된 진행 중인 대기 숫자 코드
	시스템 절전 전환 숫자 코드
	EFI 숫자 코드의 버그 검사 정보
	체크포인트 상태 숫자 코드
	예기치 않은 종료 유형(충돌, 하드 재설정 및 기타)
애플리케이션 충돌 이벤트(세부 정보)	시스템 충돌 이벤트(세부 정보)
Wi-Fi 연결 이벤트	이벤트 시간
	SSID(테넌트 ID로 해시 처리됨)
무선 보안 이벤트	이벤트 시간
	SSID(테넌트 ID로 해시 처리됨)
	BSSID(테넌트 ID로 해시 처리됨)
네트워크 어댑터	어댑터 유형
	어댑터 이름

리소스

이 섹션에서는 SupportAssist for Business PCs에 대한 자세한 정보를 제공하는 문서 자료 리소스 및 기타 유용한 링크 관련 정보를 제공합니다.

표 4. 리소스

에 대한 자세한 내용은	참조:	에서 사용할 수 있습니다.
Windows 운영 체제를 실행하는 PC에서 SupportAssist 구성 및 구축, TechDirect를 사용하여 SupportAssist for Business PCs를 실행하는 PC 관리	Windows OS 지원 SupportAssist for Business PCs 배포 가이드	SupportAssist for Business PCs 매뉴얼 및 문서
SupportAssist for Business PCs에 대한 자주 묻는 질문과 답변	Windows OS 지원 SupportAssist for Business PCs 자주 묻는 질문	
시스템의 다양한 구성 요소에서 수집된 데이터	Windows OS 지원 SupportAssist for Business PCs 보고 가능 항목	
릴리스의 최근 변경 사항, 개선 사항, 알려진 문제 및 제한 사항 요약	Windows OS 지원 SupportAssist for Business PCs 릴리스 노트	
관리자가 시스템에 구성 및 구축한 SupportAssist 사용	Windows OS 지원 SupportAssist for Business PCs 사용자 가이드	
TechDirect에서 조직 등록, SupportAssist 알림 및 부품 디스패치 요청 관리	TechDirect 홈 페이지	https://www.techdirect.com

표 4. 리소스 (계속)

에 대한 자세한 내용은	참조:	에서 사용할 수 있습니다.
SupportAssist 이점 및 기능	SupportAssist 마케팅 페이지	https://www.dell.com/supportassist
PC용 SupportAssist 피어-투-피어 질문과 토론	SupportAssist 커뮤니티 페이지	Dell SupportAssist 커뮤니티

참고, 주의 및 경고

 **노트:** 참고"는 제품을 보다 효율적으로 사용하는 데 도움이 되는 중요 정보를 제공합니다.

 **주의:** 주의사항은 하드웨어의 손상 또는 데이터 유실 위험을 설명하며, 이러한 문제를 방지할 수 있는 방법을 알려줍니다.

 **경고:** 경고는 재산 손실, 신체적 상해 또는 사망 위험이 있음을 알려줍니다.