

SupportAssist для бизнес-ПК с ОС Windows

Элементы, включаемые в отчет

Данные, собираемые приложением SupportAssist

Приложение SupportAssist автоматически собирает на компьютере информацию, необходимую для устранения проблем, и безопасно отправляет ее в службу технической поддержки. Эти данные позволяют специалистам Dell все лучше, эффективнее и быстрее предоставлять услуги по поддержке.

SupportAssist отслеживает проблемы с оборудованием и ПО в системах и собирает данные об использовании и производительности систем. Эта информация может использоваться для принятия бизнес-решений, например, решений об обновлении оборудования.

Данные мониторинга системы

В этой таблице перечислены данные, собираемые из различных компонентов вашей системы.

Таблица 1. Мониторинг системы

Категории	Атрибуты
Сведения о системе	Сервисная метка системы
	Модель системы
	ePPID системной платы
	Версия BIOS
	Тип системы:
	Сведения о процессоре
	Скорость процессора
	Видеоконтроллер
	Видеопамять (байт)
	Количество экранов
	Операционная система
	Адаптер переменного тока (Вт)
	Сведения о логическом диске
	Оперативная память (Гбайт)
Использование системы и электропитание	Часы работы от сети переменного тока
	Часы работы от сети постоянного тока
	Циклы включения/выключения

Таблица 1. Мониторинг системы (продолжение)

Категории	Атрибуты
	Спящий режим
	Время в спящем режиме
	Параметры управления электропитанием
Аккумулятор	Положение
	Дата изготовления
	Серийный номер
	Химические характеристики
	Расчетная емкость
	Название
	Название производителя
	ePPID
	Ток
	Напряжение
	Циклы
	Емкость при полном заряде
	Температура
	Журналы производителя
Устройства хранения (жесткие диски и твердотельные накопители)	Положение диска
	Имя диска
	Модель диска
	Емкость диска (Мбайт)
	ePPID диска
	Положение раздела диска
	Имя раздела диска
	Емкость раздела диска (Мбайт)
	Процент времени на обработку запросов чтения
	Процент времени на обработку запросов записи
	Процент времени бездействия
	Прочитанные байты (Мбайт)
	Записанные байты (Мбайт)
	Журналы SMART
Системные события	События сбоев ОС
	Сбои, связанные с питанием
	Сбои, связанные с температурным режимом
	События ошибок загрузки
	События диагностики
Процессор	Коэффициент использования ЦП

Таблица 1. Мониторинг системы (продолжение)

Категории	Атрибуты
	Параллельные потоки
	Размеры очереди
	Состояния простоя
Оперативная память	Положение DIMM
	Имя DIMM
	Производитель DIMM
	Деталь DIMM
	Расположение DIMM
	Серийный номер DIMM
	Использование памяти, свободная/доступная
	Страничный обмен
Терморегуляция	Частота вращения / состояние вентилятора
	Температурные характеристики системы
	Температурные характеристики аккумулятора
	Температурные характеристики ЦП
Механические компоненты	Состояние внутренних кабелей/разъемов
	Циклы шарнирных механизмов
	Подключение к сети питания. Постоянный/переменный ток
	Циклы док-станции
Сеть	Имя адаптера
	MAC-адрес адаптера
	Имя устройства адаптера
	IMEI адаптера
	Использование сети
	WLAN / время использования WLAN
	Скорость соединения
Дисплей	Информация о производителе дисплея
	Уровни яркости
Программное обеспечение	Установленные приложения
	Драйверы
	Обновления операционной системы

Данные текущего мониторинга системы

В следующей таблице приведены сведения о системе, которые собираются и отправляются в Dell каждые 24 часа в рамках текущего мониторинга.

Таблица 2. Процедура текущего мониторинга системы

Параметр	Описание
Версия схемы	Версия схемы, используемая для постоянного мониторинга системы
Версия агента	Версия SupportAssist, развернутая в системе
Сервисный код	Уникальный идентификатор системы
Модель системы	Название модели системы
Информация о регистрации	Состояние регистрации SupportAssist
Версия ОС	Операционная система, используемая на этом компьютере.
Версия пакета обновления	Пакет обновления операционной системы
Дата UTC (Всемирное координированное время)	Дата и время отправки данных текущего мониторинга системы в Dell
Версия BIOS	Версии BIOS, установленная в системе
Статус	Статус оповещения в зависимости от степени критичности, например предупреждение
Описание	Информация о сбое системы, например высокая загрузка процессора
Свободное пространство на жестком диске	Свободное пространство на системном жестком диске
Использование памяти	Объем используемой системной памяти
Использование процессора	Среднее использование ЦП
Дата по местному времени	Дата и время системы
Дата последнего запуска	Дата и время последней перезагрузки системы
Дата запуска программы обновления Windows	Дата и время последнего обновления Windows
Количество ошибок «синий экран» за 24 ч	Количество ошибок «синий экран» за последние 24 часа
Информация об оповещении	Уникальный идентификатор оповещения
Источник	Источник создания оповещения
Тип	Тип оповещения, например интеллектуальное оповещение

Аналитическая информация о ПК

Если вы включили сбор аналитических данных средствами SupportAssist, то с различных компонентов системы будут собираться следующие данные:

Таблица 3. Статистика по ПК

Категории	Атрибуты
Статическая информация о системе	Версия BIOS
	Номер модели системы
	Форм-фактор системы
Статическая информация об операционной системе	Операционная система
	Название
	Версия
	Номер сборки

Таблица 3. Статистика по ПК (продолжение)

Категории	Атрибуты
Статическая информация об управлении ЦП	ЦП
	Поддержка vPro
Статическая информация об аккумуляторе	Максимальная заводская емкость в ватт-часах
Идентификация пользователя	SID пользователя (идентификатор безопасности)
	Домен пользователя
	Имя учетной записи SAM пользователя
	Имя участника-пользователя
Идентификация системы	Идентификатор оборудования
	Имя узла
	Сервисный код
Динамическая информация об аккумуляторе	Время начала замера
	Время окончания замера
	Текущий процент зарядки (мин./макс./средн.)
	Текущая максимальная емкость
	Продолжительность сеанса разрядки
	Процент разрядки во время сеанса разрядки
	Продолжительность сеанса зарядки
	Процент зарядки во время сеанса зарядки
	События подключения и отключения зарядного устройства
Динамическая информация о ЦП	Процент использования ЦП (мин./макс./средн.)
	Время начала замера
	Время окончания замера
Динамическая информация о памяти	Процент использования памяти (мин./макс./средн.)
	Время начала замера
	Время окончания замера
Динамическая информация о дисплее	Время начала замера
	Время окончания замера
	Наименование дисплея
	Экземпляр дисплея (число)
	Внутренний или внешний индикатор
	Ширина в пикселях
	Высота в пикселях
	Длина по диагонали в дюймах
Динамическая информация о физических накопителях	Время начала замера
	Время окончания замера
	Наименование накопителя
	Среднее время чтения (в миллисекундах)

Таблица 3. Статистика по ПК (продолжение)

Категории	Атрибуты
Динамическая информация о логических дисках	Среднее время записи (в миллисекундах)
	Время начала замера
	Время окончания замера
	Буквенное обозначение диска
	Средний свободный объем (в Мбайт)
	Средний процент занятого пространства (в %)
Динамическая информация о приоритетных приложениях	Средний процент свободного пространства (в %)
	Время начала замера
	Время окончания замера
	Полное имя EXE-файла
	Время на переднем плане (в секундах)
	Версия приложения
	Описание приложения
	Изображение значка приложения
	Название продукта
	Версия продукта
	Информация об окне
	Флаг видимости
	Флаг «Развернуто»
	Флаг «Свернуто»
	Флаг окна
	Координата левого угла
	Координата верхнего угла
	Координата правого угла
	Координата нижнего угла
	Количество перекрытий
Динамическая информация о процессах	Время начала замера
	Время окончания замера
	Полное имя EXE-файла
	Средняя активность диска, байт/с
	Среднее число байтов памяти без подкачки страниц
	Среднее число байтов памяти с подкачкой страниц
	Средняя обработка ЦП (в %)
Динамическая информация о сети	Время начала замера
	Время окончания замера
	Название сетевого адаптера
	Всего байтов получено

Таблица 3. Статистика по ПК (продолжение)

Категории	Атрибуты
	Всего байтов отправлено
Динамическая информация о графическом процессоре	Время начала замера
	Время окончания замера
	Описание устройства (название устройства)
	Процент использования графического процессора (мин./макс./средн.)
	Использование памяти на устройстве в Мбайт (мин./макс./средн.)
	Использование памяти на устройстве в Мбайт (мин./макс./средн.)
	Общий объем памяти на устройстве в Мбайт (мин./макс./средн.)
	Совместное использование памяти в Мбайт (мин./макс./средн.)
	Общий объем совместно используемой памяти в Мбайт (мин./макс./средн.)
	Процент использования графического процессора (мин./макс./средн.)
	Процент использования памяти графического процессора (мин./макс./средн.)
	Доступный объем памяти в Мбайт (мин./макс./средн.)
	Общий объем памяти в Мбайт (мин./макс./средн.)
	Тактовая частота ядра в МГц (мин./макс./средн.)
	Тактовая частота памяти в МГц (мин./макс./средн.)
	Температура в градусах Цельсия (мин./макс./средн.)
Событие аварийного сбоя приложения (сводка)	Время события
	Сбойный процесс (приложение)
	Полное имя
	Версия
	Описание
	Название продукта
	Изображение значка
	Сбойный модуль (DLL)
	Название
	Версия
	Описание
	Название продукта
	Описание продукта
	Числовое значение
	Код исключения

Таблица 3. Статистика по ПК (продолжение)

Категории	Атрибуты
	Понятное описание
	Смещение ошибки
Событие аварийного сбоя системы (сводка)	Время события
	Код проверки ошибок
	Числовое значение
	Понятное описание
	Параметры проверки ошибок
	Четыре числовых значения, которые зависят от кода проверки ошибок
	Расположение аварийного дампа (при наличии)
Событие непредвиденного завершения работы	Время события
	Код проверки ошибок
	Числовое значение
	Понятное описание
	Дополнительные значения, полученные из журнала событий
	Числовой код спящего режима
	Числовой код состояния загрузки приложения
	Числовой код контрольной точки
	Числовой код режима ожидания с подключением
	Числовой код переходов системы в спящий режим
	Числовой код информации о проверке ошибок из EFI
	Числовой код состояния контрольной точки
	Тип непредвиденного завершения работы (аварийный сбой, аппаратная перезагрузка, другое)
Событие аварийного сбоя приложения (подробности)	Событие аварийного сбоя системы (подробности)
Событие подключения Wi-Fi	Время события
	SSID (хэшированный с идентификатором клиента)
Событие безопасности беспроводной связи	Время события
	SSID (хэшированный с идентификатором клиента)
	BSSID (хэшированный с идентификатором клиента)
Сетевые адаптеры	Тип адаптера
	Имя адаптера

Ресурсы

В этом разделе представлены сведения о документации и другие полезные ссылки на материалы, содержащие дополнительную информацию о SupportAssist для бизнес-ПК.

Таблица 4. Ресурсы

Темы	См.	Ссылки
Настройка и развертывание SupportAssist на компьютерах под управлением операционной системы Windows и использование TechDirect для управления компьютерами с SupportAssist для бизнес-ПК	<i>Руководство по развертыванию SupportAssist для бизнес-ПК с ОС Windows</i>	Руководства и документы по SupportAssist для бизнес-ПК
Ответы на часто задаваемые вопросы о SupportAssist для бизнес-ПК	<i>Часто задаваемые вопросы о SupportAssist для бизнес-ПК с ОС Windows</i>	
Данные, собираемые с различных компонентов системы	<i>SupportAssist для бизнес-ПК с ОС Windows: элементы, включаемые в отчет</i>	
Сводка недавних изменений, усовершенствований, известных проблем и ограничений в выпуске	<i>Примечания к выпуску SupportAssist для ПК коммерческого назначения с ОС Windows</i>	
Использование приложения SupportAssist, которое настраивается и развертывается в системе администратором	<i>Руководство пользователя SupportAssist для ПК коммерческого назначения с ОС Windows</i>	
Регистрация организации, управление оповещениями SupportAssist и запросами на отправку деталей в TechDirect.	Главная страница TechDirect	https://www.techdirect.com
Преимущества и возможности SupportAssist	Маркетинговая страница SupportAssist	https://www.dell.com/supportassist
SupportAssist для ПК: вопросы и обсуждения в сообществе	Страница сообщества SupportAssist	Сообщество Dell SupportAssist

Примечания, предупреждения и предостережения

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Пометка ПРИМЕЧАНИЕ указывает на важную информацию, которая поможет использовать данное изделие более эффективно.

 **ОСТОРОЖНО:** Указывает на возможность повреждения устройства или потери данных и подсказывает, как избежать этой проблемы.

 **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Указывает на риск повреждения оборудования, получения травм или на угрозу для жизни.