

SupportAssist for Business PCs 和 Windows OS 可报告项目

SupportAssist 收集的数据

故障处理问题所需的数据由 SupportAssist 自动从系统收集并安全地发送至技术支持。此数据可让戴尔为您提供增强的、有效的、加速的支持体验。

除了监控系统的硬件和软件问题，SupportAssist 还收集系统利用率和性能数据。您可以使用所收集的信息来做出业务决策，例如硬件升级。

系统监测数据

下表列出了从系统各个组件收集的数据：

表. 1: 系统监测

类别	属性
系统信息	系统服务编号
	系统型号
	主板 ePPID
	BIOS 版本
	系统类型
	处理器信息
	处理器速度
	视频控制器
	视频 RAM 字节
	显示器数量
	操作系统
	交流适配器 (W)
	逻辑驱动器信息
	系统 RAM (GB)
系统使用情况和功率	交流电源小时数
	直流电源小时数
	打开电源后再关闭电源
	睡眠状态
	处于睡眠状态的时间

表. 1: 系统监测 (续)

类别	属性
电池	电源管理设置
	位置
	制造日期
	序列号
	化学
	设计容量
	名称
	制造商名称
	ePPID
	当前版本
	电压
	周期
	完全充电容量
	温度
制造商日志	
存储 (HDD/SSD)	磁盘位置
	磁盘名称
	磁盘制造型号
	磁盘大小 (MB)
	磁盘 ePPID
	磁盘分区位置
	磁盘分区名称
	磁盘分区大小 (MB)
	读取时间百分比
	写入时间百分比
	空闲时间百分比
	字节读取 MB
	字节写入 MB
	SMART 日志
系统事件	操作系统崩溃事件
	电源事件
	热事件
	引导错误事件
	诊断事件
处理器	CPU 利用率
	并行线程
	队列长度

表. 1: 系统监测 (续)

类别	属性
	C-状态
内存	DIMM 位置
	DIMM 名称
	DIMM 制造商
	DIMM 部件
	DIMM 位置
	DIMM 串行
	可用的内存
	分页活动
散热	风扇 RPM/状态
	系统散热
	电池散热
	CPU 散热
机械	内部线缆/连接器运行状况
	转轴周期
	电源插入 — 交流/直流
	坞站周期
网络	适配器名称
	适配器 MAC
	适配器设备名称
	适配器 IMEI
	网络使用
	WLAN/WLAN 使用时间
	链路速度
显示屏	显示供应商信息
	亮度级别
软件	已安装的应用程序
	驱动程序
	操作系统更新

例行系统监测数据

下表描述了作为例行系统监测的一部分，以每 24 小时 1 次的频率收集并发送给戴尔的系统信息。

表. 2: 例行系统监测

属性	说明
架构版本	用于例行系统监测的架构版本
代理版本	系统上部署的 SupportAssist 版本

表. 2: 例行系统监测 (续)

属性	说明
服务编号	系统的唯一标识符
系统型号	系统的型号名称
注册信息	SupportAssist 的注册状态
操作系统版本	系统上运行的操作系统版本
服务包版本	操作系统的服务包
UTC 日期	例行系统监测信息发送至戴尔的日期和时间
BIOS 版本	系统上安装的 BIOS 版本
状态	警报的状态取决于严重性, 例如, 警告
说明	有关系统故障的信息, 例如: 高 CPU 使用率
硬盘可用空间	系统硬盘中的可用空间
内存使用情况	使用的系统内存大小
CPU 使用情况	平均 CPU 利用率
本地日期	系统日期和时间
最后启动日期	系统最后一次重启时的日期和时间
Windows 更新运行日期	上次在系统上更新 Windows 的日期和时间
24 小时 BSOD 计数	过去 24 小时中出现蓝屏的次数
警报信息	警报的唯一标识符
源	生成警报的源位置
类型	警报类型, 例如: 预测式警报

PC 洞察数据

如果您已启用 SupportAssist 来收集洞察数据, 则会从系统的各个组件收集以下数据:

表. 3: PC 洞察数据

类别	属性
静态系统信息	BIOS 版本
	系统型号
	系统外形规格
静态操作系统信息	操作系统
	名称
	版本
	内部版本号
静态 CPU 管理信息	CPU
	博锐支持
静态电池信息	最大制造容量 (以 WHr 为单位)
用户标识	用户 SID (安全标识符)
	用户域

表. 3: PC 洞察数据 (续)

类别	属性
	用户 SAM 帐户名称
	用户主体名称
系统标识	硬件 ID
	主机名称
	服务编号
动态电池信息	采样开始时间
	采样结束时间
	当前充电百分比 (最小值/最大值/平均值)
	当前最大容量
	放电会话长度
	放电会话期间的放电百分比
	充电会话长度
	充电会话期间的充电百分比
	充电器连接和断开连接事件
动态 CPU 信息	CPU 利用率百分比 (最小值/最大值/平均值)
	采样开始时间
	采样结束时间
动态内存信息	内存利用率百分比 (最小值/最大值/平均值)
	采样开始时间
	采样结束时间
动态显示信息	采样开始时间
	采样结束时间
	显示名称
	显示实例 (编号)
	内部或外部指示灯
	宽度 (以像素为单位)
	高度 (以像素为单位)
	对角线长度 (以英寸为单位)
动态物理驱动器信息	采样开始时间
	采样结束时间
	驱动器名称
	平均读取时间 (以毫秒为单位)
	平均写入时间 (以毫秒为单位)
动态逻辑磁盘信息	采样开始时间
	采样结束时间
	磁盘盘符
	平均可用空间 (以 MB 为单位)

表. 3: PC 洞察数据 (续)

类别	属性
	平均繁忙百分比 (以 % 为单位)
	平均空闲百分比 (以 % 为单位)
动态前台应用程序信息	采样开始时间
	采样结束时间
	完全限定的 EXE 名称
	焦点时间 (以秒为单位)
	应用程序版本
	应用程序说明
	应用程序图标图像
	产品名称
	产品版本
	窗口信息
	可视标记
	最大化标记
	最小化标记
	窗口标记
	左侧坐标
	顶部坐标
	右侧坐标
	底部坐标
	重叠计数
动态进程信息	采样开始时间
	采样结束时间
	完全限定的 EXE 名称
	每秒平均磁盘活动字节数
	平均非分页内存字节数
	平均分页内存字节数
	平均 CPU 处理 (以 % 为单位)
动态网络信息	采样开始时间
	采样结束时间
	网络适配器名称
	接收的字节总数
	发送的字节总数
动态 GPU 信息	采样开始时间
	采样结束时间
	设备说明 (实际上是设备名称)
	GPU 使用百分比 (最小值/最大值/平均值)

表. 3: PC 洞察数据 (续)

类别	属性
	设备中内存使用量 (MB) (最小值/最大值/平均值)
	设备中内存使用量 (MB) (最小值/最大值/平均值)
	设备中内存总容量 (MB) (最小值/最大值/平均值)
	共享内存使用量 (MB) (最小值/最大值/平均值)
	共享内存总容量 (MB) (最小值/最大值/平均值)
	GPU 使用百分比 (最小值/最大值/平均值)
	GPU 内存使用百分比 (最小值/最大值/平均值)
	可用内存容量 (MB) (最小值/最大值/平均值)
	内存总容量 (MB) (最小值/最大值/平均值)
	核心时钟 (MHz) (最小值/最大值/平均值)
	内存时钟 (MHz) (最小值/最大值/平均值)
	温度 (摄氏度) (最小值/最大值/平均值)
	应用程序崩溃事件 (摘要)
故障处理进程 (应用程序)	
完全限定名称	
版本	
说明	
产品名称	
图标图像	
故障模块 (DLL)	
名称	
版本	
说明	
产品名称	
产品说明	
数字值	
异常代码	
用户友好型说明	
故障偏差	
系统崩溃事件 (摘要)	事件时间
	错误检查代码
	数字值
	用户友好型说明
	错误检查参数
	四个数值 (根据错误检查代码而变化)
	崩溃转储位置 (如果可用)
意外关闭事件	事件时间

表. 3: PC 洞察数据 (续)

类别	属性
	错误检查代码
	数字值
	用户友好型说明
	从事件日志收集的其他值
	正在处于睡眠状态数字代码
	引导应用程序状态数字代码
	检查点数字代码
	正在处于已连接的待机状态数字代码
	系统睡眠转换数字代码
	EFI 错误检查信息数字代码
	检查点状态数字代码
	意外关闭类型 (崩溃、硬重置、其他)
应用程序崩溃事件 (详细)	系统崩溃事件 (详细)
WiFi 连接事件	事件时间
	SSID (使用租户 ID 进行哈希处理)
无线安全事件	事件时间
	SSID (使用租户 ID 进行哈希处理)
	BSSID (使用租户 ID 进行哈希处理)
网络适配器	适配器类型
	适配器名称

资源

本部分提供了有关说明文件资源的信息以及其他有用的链接，这些链接提供了有关 SupportAssist for Business PCs 的详细信息。

表. 4: 资源

相关详细信息	请参阅	访问位置：
在运行 Windows 操作系统的 PC 上配置和部署 SupportAssist，并使用 TechDirect 管理运行 SupportAssist for business PCs 的 PC	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS 部署指南</i>	SupportAssist for Business PCs 手册和文档
有关 SupportAssist for Business PCs 常见问题解答	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS 常见问题</i>	
从系统的各个组件收集的数据	<i>SupportAssist for Business PC 和 Windows OS 可报告项目</i>	
有关版本中最近的更改、增强功能、已知问题和限制的摘要	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS Release Notes</i>	
使用由您的管理员在系统上配置和部署的 SupportAssist	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS User's Guide</i>	

表. 4: 资源 (续)

相关详细信息	请参阅	访问位置 :
在 TechDirect 中注册贵公司、管理 SupportAssist 警报以及请求派发部件。	TechDirect 主页	https://www.techdirect.com
SupportAssist 的优势和功能	SupportAssist 营销页面	https://www.dell.com/supportassist
同行间关于 SupportAssist for PCs 提出的问题以及进行的讨论	SupportAssist 社区页面	Dell SupportAssist 社区

注意、小心和警告

 **注:** “注意” 表示帮助您更好地使用该产品的重要信息。

 **小心:** “小心” 表示可能会损坏硬件或导致数据丢失，并告诉您如何避免此类问题。

 **警告:** “警告” 表示可能会导致财产损失、人身伤害甚至死亡。