

Dell SupportAssist per PC e tablet

Guida dell'utente



Messaggi di N.B., Attenzione e Avvertenza



N.B.: Un messaggio di N.B. indica informazioni importanti che contribuiscono a migliorare l'utilizzo del computer.



ATTENZIONE: Un messaggio di ATTENZIONE indica un danno potenziale all'hardware o la perdita di dati, e spiega come evitare il problema.



AVVERTENZA: Un messaggio di AVVERTENZA indica un rischio di danni materiali, lesioni personali o morte.

Copyright © 2015 Dell Inc. Tutti i diritti riservati. Questo prodotto è protetto dalle leggi sul copyright e sulla proprietà intellettuale degli Stati Uniti e internazionali. Dell™ e il logo Dell sono marchi commerciali di Dell Inc. negli Stati Uniti e/o in altre giurisdizioni. Tutti gli altri marchi e nomi qui menzionati possono essere marchi registrati delle rispettive società.

2015 - 06

Rev. A02

Sommario

1 Introduzione.....	4
Diritti all'assistenza Dell.....	4
Risorse aggiuntive di Dell SupportAssist.....	5
2 Installazione di SupportAssist.....	7
Requisiti minimi dei dispositivi.....	7
Installazione di SupportAssist.....	7
Distribuzione di SupportAssist in più dispositivi.....	8
3 Rilevamento dei problemi e creazione della richiesta di supporto	9
Parti spedibili.....	9
Creazione di una richiesta di assistenza per parti spedibili.....	10
Creazione di una richiesta di assistenza per parti non spedibili.....	10
Interruzione della notifica di un problema.....	11
4 Disinstallazione di SupportAssist	12
5 Domande frequenti.....	13
Come posso controllare se SupportAssist e SupportAssist Agent sono installati?.....	13
Come posso selezionare diverse categorie per le quali desidero ricevere delle notifiche?.....	13
Come posso pianificare una scansione dell'hardware?.....	13
Dove posso modificare il mio contatto o l'indirizzo di spedizione?.....	13
Ho scaricato e installato SupportAssist, ma SupportAssist Agent non si è installato automaticamente. Come posso scaricare e installare SupportAssist Agent?.....	13
Per errore ho cancellato una notifica relativa ad un errore. In che modo e dove viene visualizzata nuovamente la notifica per visualizzare i dettagli sull'errore?.....	14
Nella pagina dell'indirizzo di spedizione, viene visualizzato l'indirizzo di Dell My Account. Posso aggiornarlo con un nuovo indirizzo al momento di creare una richiesta di assistenza?.....	14
Come posso modificare l'opzione Non visualizzare più selezionata in precedenza per un problema?.....	14

Introduzione

Dell SupportAssist automatizza il supporto da parte di Dell grazie all'individuazione proattiva dei problemi software e hardware in laptop, desktop e tablet Dell. Quando viene rilevato un problema, SupportAssist invia una notifica all'utente sul problema e crea automaticamente una richiesta di assistenza con Dell (per ProSupport, Consumer Premium Support o ProSupport Plus). I dati richiesti per la risoluzione dei problemi vengono automaticamente raccolti dal dispositivo e inviati in tutta sicurezza al Supporto tecnico Dell. Queste informazioni consentono a Dell di fornire un'esperienza di supporto avanzata, personalizzata ed efficiente.

 **N.B.:** Le funzionalità di SupportAssist sono basate sul diritto del dispositivo all'assistenza Dell. Per maggiori informazioni sulle funzionalità di SupportAssist, consultare [Diritti all'assistenza Dell](#).

SupportAssist è compatibile con i seguenti dispositivi Dell:

- Laptop e desktop:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Alienware
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- Tablet
 - Dell Venue Pro 11

SupportAssist può essere distribuito in uno o più dispositivi. Per monitorare un singolo dispositivo, installare l'applicazione SupportAssist in quel dispositivo.

Se si desidera installare SupportAssist in più dispositivi, verranno distribuiti l'applicazione SupportAssist e il file di risposte di SupportAssist Agent in ogni dispositivo. Per maggiori informazioni sulla distribuzione di SupportAssist in più dispositivi, consultare [Guida alla distribuzione di Dell SupportAssist per PC e tablet](#).

Questo documento fornisce le informazioni necessarie per installare SupportAssist e per creare una richiesta di assistenza.

Diritti all'assistenza Dell

SupportAssist rileva automaticamente e invia notifica all'utente in merito a problemi rilevati nei dispositivi. I vantaggi delle funzionalità di SupportAssist dipendono dai diritti all'assistenza Dell. Per ricevere tutti i vantaggi offerti da SupportAssist, è necessario che un dispositivo disponga di un diritto attivo all'assistenza Dell Consumer Premium Support, ProSupport o ProSupport Plus.

La tabella seguente fornisce un riepilogo delle funzionalità di SupportAssist disponibili con i diritti all'assistenza Basic, Consumer Premium Support, ProSupport e ProSupport Plus.

Funzionalità di SupportAssist	Descrizione	Diritti all'assistenza Dell			
		Basic	Consumer Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus
Aggiornamenti critici del sistema — Pianificazione automatica	L'utente pianifica le diagnostiche e il sistema installa gli aggiornamenti necessari.	✓	✓	✓	✓
Invio automatico delle parti tramite scansioni di controllo del sistema	Per una parte in garanzia, quando viene rilevato un problema, all'utente viene richiesto di confermare l'indirizzo per la spedizione della parte di ricambio.	✓	✓	✓	✓
Rilevamento del problema, notifica e creazione del caso automatici	Quando Dell crea un caso viene inviato un avviso all'utente. In seguito, l'utente viene contattato per la soluzione.	✗	✓	✓	✓
Rilevamento predittivo dei problemi e creazione del caso per la prevenzione dei guasti *	Viene inviato un avviso all'utente riguardo al potenziale guasto della parte. Dell apre un caso e contatta l'utente per la spedizione della parte di ricambio.	✗	✗	✗	✓

* La funzione di rilevamento predittivo dei problemi è disponibile solo per le batterie e le unità disco rigido.

Risorse aggiuntive di Dell SupportAssist

Oltre a questa guida, è anche possibile accedere alle seguenti risorse:

- La [Guida alla distribuzione di Dell SupportAssist per PC e Tablet](#) fornisce informazioni sulla distribuzione di SupportAssist in più dispositivi.

- Il portale online Dell.com/SupportAssistGroup della *Community di Dell SupportAssist* fornisce informazioni sulle funzionalità e caratteristiche di SupportAssist, blog, domande frequenti e altri documenti tecnici.
- Il portale online TechDirect all'indirizzo TechDirect.com fornisce informazioni sulla registrazione della propria azienda e sulla gestione degli avvisi di SupportAssist, come anche sul supporto tecnico e sulla richiesta di spedizione automatica delle parti.

Installazione di SupportAssist

SupportAssist può essere preinstallato nel notebook, desktop o tablet Dell. Se SupportAssist è già installato, è possibile aprire SupportAssist tramite il menu **Programmi**. Se SupportAssist non è installato, è possibile seguire le istruzioni nella sezione seguente per installare SupportAssist.

Requisiti minimi dei dispositivi

La tabella seguente elenca i requisiti minimi dei dispositivi per il monitoraggio usando Dell SupportAssist Agent.

Specifiche	Requisiti
Sistema operativo	Laptop e desktop: • Microsoft Windows XP (SP3 32 bit) • Microsoft Windows Vista (32 bit e 64 bit) • Microsoft Windows 7 (32 bit e 64 bit) • Microsoft Windows 8 (32 bit e 64 bit) • Microsoft Windows 8.1 (32 bit e 64 bit) • Microsoft Windows 10 (32 bit e 64 bit) Tablet: • Microsoft Windows 8.1
Software	Microsoft.NET Framework 3.5.1 o versione successiva
Hardware	• Memoria (RAM) - 2 GB • Spazio su disco rigido - 512 MB
Rete	Connettività Internet
Browser Web	Internet Explorer versione 8 o versioni successive

Installazione di SupportAssist

Prerequisiti

- Esaminare i requisiti minimi dei dispositivi per l'utilizzo di Dell SupportAssist. Per maggiori informazioni sui requisiti minimi dei dispositivi, consultare [Requisiti minimi dei dispositivi](#).
- Accertarsi di disporre dei privilegi di amministratore di Microsoft Windows nel dispositivo.

Procedura

1. Visitare Dell.com/SupportAssist.



N.B.: Se necessario, scorrere fino alla parte inferiore della pagina Web di SupportAssist.

2. Nella scheda **Utente finale**, nella sezione **Download** fare clic su **SupportAssist per PC e tablet**.
3. Fare doppio clic sul file **aulauncher.exe** di SupportAssist.

SupportAssist viene installato visualizzando la barra di stato sullo schermo.



N.B.: SupportAssist Agent viene scaricato e installato automaticamente in background circa 20 minuti dopo l'installazione di SupportAssist. Se Dell SupportAssist Agent non viene scaricato e installato automaticamente, aprire l'applicazione SupportAssist. L'applicazione tenta di scaricare e installare SupportAssist Agent tramite installazione invisibile all'utente.

4. Premere il <tasto logo Windows> e aprire l'applicazione SupportAssist.
Viene visualizzata la finestra **SupportAssist**.
5. Leggere i dati di **Condivisione delle informazioni sul sistema Dell**, selezionare **Accetto che Dell raccolga le informazioni sul Numero di Servizio e di altro tipo sull'uso del sistema come descritto in precedenza**, quindi fare clic su **OK**.

Fasi successive

È possibile fare clic sulla sezione **Notifiche** per visualizzare le notifiche più recenti o fare clic sulla sezione **Informazioni di sistema** per visualizzare le informazioni di sistema. È inoltre possibile eseguire una diagnostica facendo clic sulla sezione **Controllo**. Fare clic nella sezione **Supporto** per contattare il Supporto tecnico Dell.

Se si seleziona l'opzione **Aggiornamento automatico** quando si apre l'applicazione SupportAssist per la prima volta dopo l'installazione, SupportAssist Agent viene automaticamente scaricato e installato utilizzando l'installazione invisibile all'utente. Sarà pertanto necessario aggiornare manualmente SupportAssist per installare Dell SupportAssist Agent se l'opzione **Aggiornamento automatico** non è selezionata.

Distribuzione di SupportAssist in più dispositivi

Se si desidera usare SupportAssist per monitorare più dispositivi, installare SupportAssist e distribuire una configurazione comune in ogni dispositivo che si desidera monitorare. Per maggiori informazioni sulla distribuzione di SupportAssist in più dispositivi, consultare [Guida alla distribuzione di Dell SupportAssist per PC e tablet](#).

Rilevamento dei problemi e creazione della richiesta di supporto

Il dispositivo in cui è stato installato Dell SupportAssist è periodicamente monitorato in modo proattivo per il rilevamento di eventuali problemi hardware o software.

Quando viene rilevato un problema nel dispositivo, SupportAssist visualizza la procedura guidata **Attiva supporto** che consente di inviare notifica del problema al Supporto tecnico Dell. La pagina **Avviso** della procedura guidata **Attiva supporto** visualizza il diritto del dispositivo all'assistenza Dell, il componente in cui il problema è stato rilevato e i dettagli del problema.

 **N.B.:** La procedura guidata **Attiva supporto** viene anche visualizzata se viene rilevato un problema in un dispositivo con diritto di assistenza Dell di base o con garanzia scaduta, ma non viene creata automaticamente una richiesta di assistenza. L'utente deve contattare il Supporto tecnico Dell per creare una richiesta di assistenza per i dispositivi con diritto di assistenza di base o garanzia scaduta.

 **N.B.:** Nei dispositivi in cui è distribuito SupportAssist, la procedura guidata **Attiva supporto** non viene visualizzata. Tuttavia, il problema viene automaticamente inviato al Supporto tecnico Dell per la creazione di una richiesta di assistenza. È possibile visualizzare i dettagli relativi alla richiesta di assistenza attraverso il portale Dell TechDirect all'indirizzo [TechDirect.com](https://www.techdirect.com).

Parti spedibili

Quando SupportAssist rileva un problema nel dispositivo, una parte di ricambio può essere spedita automaticamente all'utente in base al diritto del dispositivo all'assistenza Dell.

Di seguito sono riportate le parti che possono essere spedite automaticamente:

- Disco rigido
- Memoria
- Unità ottica
- Tastiera
- Mouse
- Batteria
- Scheda grafica

Creazione di una richiesta di assistenza per parti spedibili

Quando viene rilevato un problema, viene visualizzata la procedura guidata **Attiva supporto**. Se il problema viene rilevato su una parte spedibile, quando si invia notifica del problema, SupportAssist richiede all'utente di fornire l'indirizzo di spedizione a cui spedire la parte.

1. Nella procedura guidata **Attiva supporto**, fare clic su **Avanti**.
Viene visualizzata la pagina **Dell My Account**.
2. Eseguire una delle seguenti procedure:
 - Se si dispone già di un My Account, selezionare l'opzione **Usa accesso a My Account esistente** e fare clic su **Avanti**. Nella **pagina di accesso all'account Dell** digitare il nome utente e la password di My Account e fare clic su **Accedi**.
 - Se non si dispone di un My Account, selezionare l'opzione **Crea un accesso a My Account** per creare un nuovo My Account.
3. Nella pagina **Dell My Account** fare clic su **Avanti**.
Viene visualizzata la pagina **Recapiti**.
4. Nella pagina **Recapiti**, fornire il **Nome e Cognome**, **Numero di telefono**, **Posta elettronica** e il **Metodo di contatto preferito** nell'apposita casella di testo.
 - a. In futuro, se si preferisce che una richiesta di assistenza venga creata automaticamente al momento del rilevamento di un problema, selezionare **Crea automaticamente una richiesta di assistenza quando viene rilevato un guasto**.
 - b. Se si preferisce ricevere una notifica di posta elettronica sugli avvisi e le richieste di assistenza, selezionare **Ricevi notifiche tramite posta elettronica relative ad avvisi e richieste di supporto**.
5. Fare clic su **Avanti**.
6. Nella pagina delle **informazioni di spedizione**, digitare i dettagli per la spedizione e fare clic su **Avanti**.
Viene visualizzata la finestra di conferma **Verifica indirizzo di spedizione**.
7. Eseguire una delle seguenti procedure:
 - Se si desidera salvare l'indirizzo fornito, fare clic su **Sì**.
 - Se si desidera salvare l'indirizzo corretto, fare clic su **No**.
8. Viene visualizzata la pagina **Richiesta di assistenza creata**.
In questa pagina è possibile visualizzare il numero di richiesta di assistenza e anche accedere ad un collegamento che consente di tenere traccia dello stato della richiesta di assistenza.
 **N.B.:** Prendere nota del numero della richiesta di assistenza. È possibile utilizzare il numero di richiesta di assistenza quando si contatta il Supporto tecnico Dell in merito a questo problema.
9. Fare clic su **Fine**.
Viene inviata una conferma all'indirizzo di posta elettronica dell'utente.

Creazione di una richiesta di assistenza per parti non spedibili

1. Nella procedura guidata **Attiva supporto**, fare clic su **Avanti** per confermare la richiesta di assistenza con il Supporto tecnico Dell.
Viene visualizzata la pagina **Dell My Account**.
2. Eseguire una delle seguenti procedure:

- Se si dispone già di un My Account, selezionare **Usa accesso a My Account esistente**, digitare il nome utente e la password di My Account e fare clic su **Accedi**.
 - Se non si dispone di un My Account, fare clic su **Crea un accesso a My Account**.
3. Fare clic su **Avanti**.
Viene visualizzata la pagina **Recapiti**.
 4. Nella pagina **Recapiti**, fornire il **Nome e Cognome**, **Numero di telefono**, **Posta elettronica** e il **Metodo di contatto preferito** nell'apposita casella di testo.
 - a. In futuro, se si preferisce che una richiesta di assistenza venga creata automaticamente al momento del rilevamento di un problema hardware, selezionare **Crea automaticamente una richiesta di assistenza quando viene rilevato un guasto hardware**.
 - b. Se si preferisce ricevere una notifica via e-mail quando viene creata una richiesta di assistenza, selezionare **Ricevi notifica di posta elettronica quando viene generata una nuova richiesta di assistenza**.
 5. Fare clic su **Avanti**.
Viene visualizzata la pagina **Riepilogo**. Viene generato un numero di richiesta di assistenza e la creazione della richiesta di assistenza ha esito positivo.
 6. Fare clic su **Fine**.
Viene inviata una notifica di posta elettronica dopo aver creato correttamente una richiesta di assistenza.

Interruzione della notifica di un problema

È possibile scegliere di interrompere temporaneamente o permanentemente la notifica per un problema rilevato nel dispositivo.

Per interrompere temporaneamente la notifica di un problema, fare clic su **Visualizza in seguito** nella finestra **Attiva supporto**. Le notifiche per lo stesso problema che potrebbe verificarsi nel componente sono disabilitate per le 24 ore successive.

Per interrompere permanentemente la notifica del problema, fare clic su **Non visualizzare più** nella finestra **Attiva supporto**.



ATTENZIONE: Se si seleziona **Non visualizzare più**, le notifiche per lo stesso problema che potrebbe verificarsi nel componente verranno disabilitate definitivamente.

Disinstallazione di SupportAssist

1. Premere il tasto <logo Windows>.
Viene visualizzato il menu Start o la schermata Start.
2. Fare clic su **Pannello di controllo**.
3. Eseguire una delle operazioni seguenti a seconda del sistema operativo in uso:
 - Nel sistema operativo Microsoft Windows 8 o Windows 10, fare clic su **Disinstalla un programma** in **Programmi e funzionalità**.
 - Nel sistema operativo Microsoft Windows 7:
 1. Fare clic su **Programmi**.
 2. Fare clic su **Installazione applicazioni**.
 - Nel sistema operativo Microsoft Windows Vista:
 1. Fare clic su **Programmi e funzionalità**.
 2. Fare clic su **Installazione applicazioni**.
 - Nel sistema operativo Microsoft Windows XP, fare clic su **Installazione applicazioni**.
4. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Dell SupportAssist**, quindi su **Disinstalla**.
5. Se viene chiesto di confermare la disinstallazione, fare clic su **Sì**.
6. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Dell SupportAssist Agent**, quindi su **Disinstalla**.
7. Se viene chiesto di confermare la disinstallazione, fare clic su **Sì**.
SupportAssist e SupportAssist Agent sono stati disinstallati.

Domande frequenti

Come posso controllare se SupportAssist e SupportAssist Agent sono installati?

SupportAssist Agent viene scaricato e installato automaticamente se si installa o si aggiorna SupportAssist. Per verificare se SupportAssist e SupportAssist Agent sono installati, controllare il nome del programma **Dell SupportAssist** e **Dell SupportAssist Agent** in **Pannello di controllo > Tutti gli elementi del Pannello di controllo > Programmi e funzionalità**.

Come posso selezionare diverse categorie per le quali desidero ricevere delle notifiche?

È possibile selezionare il tipo di notifica desiderata nella finestra Impostazioni SupportAssist.

Come posso pianificare una scansione dell'hardware?

Fare clic sull'icona **Impostazioni** nella finestra SupportAssist per pianificare una scansione dell'hardware. Selezionare la casella di controllo relativa nella scheda **Controllo**. È possibile pianificare la scansione **Ogni settimana**, **Ogni mese** o **Ogni tre mesi**.

Dove posso modificare il mio contatto o l'indirizzo di spedizione?

Per modificare i dettagli di contatto o di spedizione, fare clic sull'icona **Impostazioni** nella finestra SupportAssist, quindi fare clic su **Modifica contatto e informazioni di spedizione**.

Ho scaricato e installato SupportAssist, ma SupportAssist Agent non si è installato automaticamente. Come posso scaricare e installare SupportAssist Agent?

Se SupportAssist Agent non viene scaricato e installato automaticamente, viene creata una notifica nella finestra SupportAssist in cui viene notificata l'indisponibilità di SupportAssist Agent. Per scaricare e installare SupportAssist Agent manualmente, fare clic sulla notifica. Per maggiori dettagli sull'installazione di SupportAssist Agent, consultare la *Guida alla distribuzione di Dell SupportAssist per PC e tablet* all'indirizzo Dell.com/SupportAssist.

Per errore ho cancellato una notifica relativa ad un errore. In che modo e dove viene visualizzata nuovamente la notifica per visualizzare i dettagli sull'errore?

Se si cancella una notifica, questa è sempre disponibile nella sezione **Notifiche** di SupportAssist. È possibile visualizzare i dettagli relativi al problema nella sezione **Notifica**. Tuttavia, la notifica è valida solo per 24 ore.

Nella pagina dell'indirizzo di spedizione, viene visualizzato l'indirizzo di Dell My Account. Posso aggiornarlo con un nuovo indirizzo al momento di creare una richiesta di assistenza?

Per impostazione predefinita, viene visualizzato l'indirizzo fornito in Dell My Account. È possibile modificare l' **indirizzo di spedizione** al momento della creazione di una richiesta di assistenza nella procedura guidata **Attiva supporto** e procedere con il nuovo indirizzo.

Come posso modificare l'opzione Non visualizzare più selezionata in precedenza per un problema?

Per modificare l'opzione **Non visualizzare più** per un problema, è necessario disinstallare il SupportAssist e reinstallarlo nuovamente. A questo punto, SupportAssist sarà in grado di rilevare e inviare notifica all'utente su qualsiasi problema rilevato nel dispositivo. Per maggiori dettagli sull'opzione **Non visualizzare più**, consultare [Interruzione della notifica di un problema](#).