

SupportAssist for Home PCs Versione 3.10

Guida per l'utente

Messaggi di N.B., Attenzione e Avvertenza

 **N.B.:** un messaggio N.B. (Nota Bene) indica informazioni importanti che contribuiscono a migliorare l'utilizzo del prodotto.

 **ATTENZIONE:** un messaggio di **ATTENZIONE** evidenzia la possibilità che si verifichi un danno all'hardware o una perdita di dati ed indica come evitare il problema.

 **AVVERTENZA:** un messaggio di **AVVERTENZA** evidenzia un potenziale rischio di danni alla proprietà, lesioni personali o morte.

Capitolo 1: Introduzione	5
Funzioni principali	5
Scopo del documento	5
Audience	6
Funzioni nuove e migliorate	6
PC supportati	6
Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell	6
Altre offerte di servizi	9
Capitolo 2: Per iniziare con SupportAssist per PC domestici	10
Requisiti minimi del PC	10
Installare SupportAssist per PC domestici	11
Interfaccia utente di SupportAssist	11
Modificare l'impostazione della lingua	12
Creazione di un profilo SupportAssist	12
Creare un account personale Dell	13
Accedere con il proprio account social media	13
Aggiornamento delle informazioni di contatto e di spedizione	13
Uso di un profilo SupportAssist diverso	14
Configurazione delle impostazioni Internet	14
Scansioni e ottimizzazioni pianificate	14
Pianificare scansioni e ottimizzazioni automatiche	15
Aggiornamento manuale di SupportAssist	15
Notifiche	15
Notifiche nell'interfaccia utente di SupportAssist	16
Notifiche nel centro operativo Windows	16
Banner sulla pagina iniziale di SupportAssist	18
Disabilitazione delle notifiche di SupportAssist	18
Disinstallazione di SupportAssist	19
Capitolo 3: Panoramica di ripristino e riparazione del sistema	20
Ripristinare le impostazioni di fabbrica del PC	20
Ripristinare il PC e aggiornare il sistema operativo	21
Configurazione delle impostazioni di riparazione del sistema	21
Riparazione del PC	22
Capitolo 4: Panoramica di Dell Migrate	23
Migrazione dei dati dal PC di origine a quello di destinazione	24
Cancellazione e reset del vecchio PC	25
Capitolo 5: Panoramica dei driver e dei download	27
Classificazione dell'importanza per gli aggiornamenti	27
Installazione degli aggiornamenti del driver	27
Disinstallazione degli aggiornamenti del driver	28

Notifiche del riquadro Ottieni driver e download.....	28
Capitolo 6: Scansione hardware del PC.....	29
Analisi di un componente hardware specifico.....	29
Esecuzione di una scansione rapida dell'hardware.....	30
Esecuzione di un test di stress.....	30
Capitolo 7: Ottimizzazione del PC.....	32
Pulisci file.....	32
Ottimizzare le prestazioni del PC.....	32
Ottimizza rete.....	33
Rimuovi virus e malware.....	33
Rimozione dei programmi potenzialmente indesiderati.....	33
Esecuzione di tutte le scansioni e ottimizzazioni del PC.....	34
Capitolo 8: Panoramica dell'assistente virtuale.....	36
Capitolo 9: Creazione di una richiesta di supporto.....	37
Creazione di una richiesta di assistenza per problemi rilevati da una scansione.....	37
Creazione manuale di una richiesta di supporto.....	38
Pagina dettagli del problema.....	38
Pagina riepilogo del problema.....	39
Parti spedibili.....	39
Capitolo 10: Panoramica sulla risoluzione dei problemi.....	40
Capitolo 11: Panoramica della Cronologia.....	41
Capitolo 12: Come ottenere assistenza.....	42
Inviare file al supporto tecnico Dell.....	43
Invio di file di registro al supporto tecnico Dell.....	43
Risoluzione dei problemi in remoto.....	43
Consentire la risoluzione dei problemi in remoto tramite RemoteAssist.....	43
Consentire la risoluzione dei problemi in remoto utilizzando l'Assistenza remota.....	44
Capitolo 13: Fornire un feedback.....	45
Capitolo 14: Domande frequenti.....	46
Capitolo 15: Risorse di SupportAssist per PC domestici.....	49
Capitolo 16: Come contattare Dell.....	50

Introduzione

Dell SupportAssist automatizza il supporto da parte di Dell grazie all'individuazione in modo proattivo e predittivo dei problemi hardware e software nel PC. SupportAssist affronta le prestazioni del PC e i problemi di stabilizzazione, previene le minacce alla sicurezza, monitora e rileva i guasti hardware e automatizza il processo di coinvolgimento con il supporto tecnico Dell. A seconda del piano di assistenza Dell, SupportAssist automatizza inoltre la creazione delle richieste di supporto per problemi rilevati durante una scansione. Per informazioni sulle funzionalità SupportAssist per i diversi piani di assistenza, consultare [Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell](#).

i **N.B.:** In questo documento, il termine PC si riferisce a notebook, computer desktop, gateway e PC incorporati Dell.

SupportAssist consente di ottimizzare il PC mediante la rimozione dei file indesiderati, l'ottimizzazione di impostazioni di rete, la regolazione fine delle prestazioni del PC e la rimozione di virus e malware. Individua inoltre gli aggiornamenti del driver disponibili per il PC in uso.

SupportAssist raccoglie e invia le informazioni sul PC necessarie in modo sicuro al supporto tecnico Dell. Le informazioni raccolte consentono a Dell di fornire all'utente un'esperienza di supporto avanzata, efficiente e rapida.

SupportAssist for Home Pcs è conforme alle linee guida WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) 2.1 e può essere utilizzato con tecnologie di supporto, ad esempio lettori del display, ingranditori del display e software di riconoscimento vocale.

i **N.B.:** Non utilizzare il mouse del PC per spostarsi all'interno dell'interfaccia utente di SupportAssist mentre si utilizzano le tecnologie assistive. È necessario navigare utilizzando solo la tastiera del PC.

Funzioni principali

- Rilevamento di problemi e notifica di tipo predittivo e proattivo.
- Scansione manuale o automatica della presenza di aggiornamenti del driver disponibili per il PC in uso.
- Scansione manuale o automatica dell'hardware di PC per individuare eventuali problemi.
- Creazione automatica di una richiesta di supporto per un problema hardware rilevato nel PC in uso.
- Creazione manuale di una richiesta di supporto per un problema nel PC in uso.
- Eliminare i file temporanei, ottimizzare la connettività di rete, regolare finemente le prestazioni del PC e rimuovere eventuali virus e malware.
- Rollback immediato a un point-in-time precedente sul PC per risolvere i problemi di avvio o qualsiasi altro problema relativo alle prestazioni.
- Salvare una copia dei file personali sul disco rigido locale o su un dispositivo di storage esterno durante il ripristino del PC.
- Installare il sistema operativo di fabbrica o l'aggiornamento al più recente sistema operativo disponibile per il PC.
- Consentire agli agenti del supporto tecnico Dell di avviare in remoto le scansioni di driver e hardware sul PC per individuare e risolvere i problemi.
- Trasferire i file e le impostazioni dal vecchio PC al nuovo PC Dell utilizzando il servizio di migrazione Dell.

i **N.B.:** Le funzionalità di SupportAssist disponibili per un PC variano a seconda del piano di assistenza Dell del PC.

Scopo del documento

Questo documento fornisce informazioni sull'utilizzo di SupportAssist for Home Pcs su PC con sistema operativo Windows 10 RS4 a 64 bit e versioni successive.

Per informazioni sull'utilizzo di SupportAssist sui PC in cui è in esecuzione il sistema operativo Windows 10 in modalità S, consultare la *Guida per l'utente per SupportAssist for Home Pcs per Windows 10 in modalità S* disponibile sulla pagina della documentazione di [SupportAssist for Home PCs](#).

Audience

Questo documento è rivolto agli utenti che monitorano il proprio PC con SupportAssist for Home PCs. Questo documento è adatto anche ai dipendenti di organizzazioni che non dispongono di un amministratore IT e permettono di monitorare i propri PC utilizzando SupportAssist.


Funzioni nuove e migliorate

- I sistemi operativi a 32 bit non sono più supportati.
- Windows 10 RS3 e le versioni precedenti dei sistemi operativi non sono più supportate.
- Espansione del servizio Dell Migrate a nuove regioni e configurazioni internazionali
- Implementazione di un sondaggio per ottenere feedback per migliorare i prodotti
- Miglioramenti del banner di garanzia
- Miglioramenti apportati al riepilogo visualizzato nella **pagina iniziale** e nella pagina **Cronologia**
- Correzioni di bug

PC supportati

SupportAssist è supportata sui seguenti PC Dell con sistema operativo Windows 10 RS4 e versioni successive a 64 bit:

- Inspiron
- Serie G
- XPS
- Alienware
- Vostro
- Latitude
- Precision
- OptiPlex

 **N.B.:** SupportAssist non è supportato sulle macchine virtuali.

Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell

SupportAssist rileva in modo proattivo e predittivo e notifica all'utente i problemi hardware e software che possono verificarsi sul PC. A seconda del piano di assistenza Dell, SupportAssist automatizza e semplifica la comunicazione con il supporto tecnico Dell.

La tabella seguente riepiloga le funzionalità di SupportAssist disponibili per i PC con piani di assistenza Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support Plus e Dell Software Support (DSS) attivi.


 **N.B.:** DSS è disponibile solo per PC XPS, Alienware, Inspiron e serie G negli Stati Uniti con un piano di assistenza Basic attivo o scaduto.

Tabella 1. Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell

Funzionalità di SupportAssist	Descrizione	Piani di assistenza Dell					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Scansioni hardware e software pianificate	È possibile pianificare delle scansioni dell'hardware e del software a seconda delle proprie preferenze. SupportAssist eseguirà le scansioni in base alla pianificazione.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Tabella 1. Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell (continua)

Funzionalità di SupportAssist	Descrizione	Piani di assistenza Dell					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Pulire i file manualmente	È possibile cancellare dal PC i file temporanei, ridondanti e altri file indesiderati.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Regolare le prestazioni del PC manualmente	È possibile modificare le impostazioni di alimentazione, file di registro e allocazioni di memoria per regolare al meglio le prestazioni del PC.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ottimizzare la connettività di rete manualmente	È possibile ottimizzare la connettività di rete regolando le impostazioni per avere una rete efficiente e affidabile.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Risolvere i problemi manualmente	È possibile risolvere i problemi più comuni del PC utilizzando le istruzioni passo-passo e le esercitazioni video che sono disponibili nella pagina relativa alla risoluzione dei problemi.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Scansione e aggiornamento manuale dei driver	È possibile eseguire la scansione e installare manualmente gli aggiornamenti dei driver disponibili per il PC in uso.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Invio automatico dei componenti mediante scansioni manuali	Se viene rilevato un problema per i componenti in garanzia durante le scansioni manuali, viene richiesto di confermare l'indirizzo di spedizione per l'invio delle parti di ricambio.	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Invio automatico dei componenti mediante scansioni automatiche	Se viene rilevato un problema per i componenti in garanzia durante la scansione automatica, viene richiesto di confermare l'indirizzo di spedizione per l'invio delle parti di ricambio.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Richiedere assistenza on-site per sostituire un componente	È possibile richiedere la visita di un tecnico del supporto tecnico Dell per la sostituzione di un componente sostituibile	✗	✓	✓	✓	✓	✗

Tabella 1. Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell (continua)

Funzionalità di SupportAssist	Descrizione	Piani di assistenza Dell					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
sostituibile dal cliente ¹	dal cliente presso la sua sede.						
Creazione automatica richiesta di supporto	Se viene rilevato un problema durante una scansione pianificata, viene creata automaticamente una richiesta di supporto e un agente del supporto tecnico Dell contatta l'utente per la risoluzione.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Creare manualmente la richiesta di supporto	È possibile creare manualmente una richiesta di supporto se si è verificato un problema che non è stato rilevato da SupportAssist.	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Rimuovi manualmente virus e malware ²	Consente di isolare, rimuovere e ripristinare i file danneggiati da virus e malware per assicurare la protezione del PC.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Rilevamento predittivo dei problemi e creazione di richieste di supporto per la prevenzione dei guasti ³	Se viene identificata una parte per un eventuale guasto, viene inviato un avviso all'utente. SupportAssist apre una richiesta di supporto e l'agente del supporto tecnico Dell contatta l'utente per spedire la parte di ricambio.	✗	✗	✗	✓	✓	✗
Notificare i problemi di ottimizzazione del PC identificati nelle scansioni pianificate	Può essere visualizzata una notifica relativa ai problemi di ottimizzazione del PC rilevati durante le scansioni pianificate nel centro operativo Windows.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Ottimizzazioni del PC automatiche ³	SupportAssist ottimizza automaticamente il PC durante le scansioni automatiche.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Specificare l'orario di contatto preferito ⁴	È possibile indicare l'orario di contatto preferito. Un agente del supporto tecnico Dell contatta l'utente esclusivamente ad orari specificati.	✗	✗	✓	✗	✓	✓

- 1 L'assistenza on-site per la sostituzione di un componente sostituibile dall'utente è disponibile solo in alcune regioni.
- 2 La funzionalità per la rimozione di virus e malware non è disponibile in alcune regioni, ad esempio in Cina.
- 3 Il rilevamento degli errori basato sull'analisi predittiva include dischi rigidi, unità a stato solido (SSD), batterie, sensori termici e ventole desktop.
- 4 L'ora di contatto preferita può essere fornita soltanto dai clienti negli Stati Uniti o in Canada.

Altre offerte di servizi

Insieme alle funzionalità di SupportAssist esistenti, è possibile acquistare ulteriori offerte di servizi per il proprio PC.

La seguente tabella descrive le offerte di servizi che è possibile acquistare per il PC:

Tabella 2. Altre offerte di servizi

Offerta di servizio	Descrizione	Disponibilità
Dell Software Support (DSS)	Abilitare le ottimizzazioni software automatizzate e le funzionalità di rimozione di virus e malware su un PC con un piano di assistenza Basic o scaduto. Per ulteriori informazioni sulle funzionalità di SupportAssist disponibili per DSS, consultare Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell .	Disponibile per PC serie XPS, Alienware, Inspiron e G negli Stati Uniti, con un piano di assistenza Basic attivo o scaduto.
Dell Migrate	Eseguire la migrazione sicura dei dati personali sul nuovo PC da qualsiasi PC in cui è in esecuzione il sistema operativo Windows. Dopo la migrazione dei dati, è possibile cancellare e reimpostare il PC precedente prima di venderlo, regalarlo o scambiarlo. ⓘ N.B.: In questo documento, il termine dati si riferisce ai file e alle impostazioni di cui si desidera eseguire la migrazione. Il termine PC precedente si riferisce al PC da cui vengono trasferiti i dati, mentre nuovo PC si riferisce al PC Dell a cui i dati vengono migrati.	Disponibile per PC Inspiron, serie G, XPS e Alienware in alcune regioni. Per l'elenco delle regioni supportate, consultare la sezione Configurazioni internazionali supportate nella <i>Guida utente di Dell Migrate</i> disponibile nella pagina documentazione di Dell Data Assistant .


Per iniziare con SupportAssist per PC domestici

SupportAssist è preinstallato su tutti i PC spediti dalla fabbrica di Dell. Se SupportAssist non è preinstallato, seguire le istruzioni descritte in questa sezione per installare, configurare e usare SupportAssist.

Requisiti minimi del PC

La tabella seguente elenca i requisiti minimi del PC per installare e utilizzare SupportAssist.

Tabella 3. Requisiti minimi del PC

Specifiche	Requisiti
Sistema operativo	<p>Laptop e desktop:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 RS4 e versioni successive (solo a 64 bit) <p>Gateway Edge:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (solo a 64 bit) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (solo a 64 bit) <p>Embedded Box PC:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 Professional (solo a 64 bit) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (solo a 64 bit) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (solo a 64 bit)
Software	<p>Microsoft .NET Framework 4.7.2</p> <p> N.B.: Se non si dispone di Microsoft .NET Framework 4.7.2, SupportAssist installa l'ultima versione di Microsoft .NET Framework sul PC.</p>
Web browser	Microsoft Edge o Internet Explorer 10 o versioni successive
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> Memoria (RAM): 2 GB Spazio disponibile su disco rigido: 1 GB
Rete	Connettività Internet
Porte	<ul style="list-style-type: none"> 5700: per aprire l'interfaccia utente di SupportAssist 9012: per la comunicazione con il servizio Dell SupportAssist 8883, 8884, 8885 o 8886: per la comunicazione con il sito web di supporto Dell 28283: per associare il PC Dell a qualsiasi altro PC per la migrazione dei dati 28100-28700: per trasferire i dati sul PC Dell da qualsiasi altro PC <p>Il PC deve essere in grado di connettersi alle seguenti destinazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> https://saservices.dell.com https://apidp.dell.com https://apigtwb2cnp.us.dell.com https://fuslite.dell.com https://cs-is.dell.com https://tdm.dell.com https://api.dell.com https://downloads.dell.com https://www.dell.com https://dl.dell.com http://content.dellsupportcenter.com

Installare SupportAssist per PC domestici

Per impostazione predefinita, SupportAssist è installato su tutti i PC spediti dalla fabbrica Dell. Se SupportAssist non è installato sul PC in uso, è possibile scaricarlo e installarlo manualmente.

Prerequisiti

- Il PC deve soddisfare i requisiti minimi del PC per l'installazione e l'utilizzo di SupportAssist. Vedere [Requisiti minimi del PC](#).
- È necessario essere connessi come amministratore.

Procedura

1. Visita www.dell.com/supportassistforpcs
2. Cliccare su **Scarica ora**.
Viene scaricato il file SupportAssistInstaller.exe.
3. Fare doppio clic sul file SupportAssistInstaller.exe.
L'avanzamento dell'installazione viene visualizzato nella finestra del programma di installazione di **SupportAssist** e viene creato un collegamento sul desktop dopo l'installazione.
i **N.B.:** Nei PC con numero di build del sistema operativo maggiore o uguale a 16299, il collegamento non viene creato.
4. Fare clic su **Avvia**.
Viene visualizzata l'interfaccia utente di SupportAssist for Home PCs.

Interfaccia utente di SupportAssist

L'interfaccia utente SupportAssist contiene le seguenti pagine:


- Home
- [Risoluzione dei problemi](#)
- [Cronologia](#)
- [Ricevi supporto](#)

Se si apre SupportAssist per la prima volta o non è stata eseguita alcuna ottimizzazione o scansione, viene visualizzata la vista predefinita della pagina **Home**. Cliccare su **Avvia ora** per eseguire tutte le scansioni e ottimizzazioni.

Se in precedenza sono state eseguite scansioni o ottimizzazioni, i seguenti dettagli vengono visualizzati nella pagina **Home** e nella pagina **Cronologia**:

- Quantità di spazio su disco rigido salvato
- Numero di aggiornamenti del driver installati o numero di aggiornamenti del driver disponibili
- Numero di file ottimizzati
- Numero di virus o malware rimossi

Vengono inoltre visualizzati il piano di assistenza Dell corrente del PC e l'altro piano di assistenza applicabile per il PC. Quando si fa clic sul piano di assistenza corrente, vengono visualizzati i servizi inclusi in tale piano di assistenza. Quando si fa clic su qualsiasi altro piano di assistenza applicabile, viene visualizzata un'opzione per aggiornare il piano di assistenza.

Per eseguire una scansione o un'ottimizzazione, cliccare su . A seconda del piano di assistenza del PC, sono visualizzati i seguenti riquadri: Per informazioni sulle funzionalità SupportAssist per i diversi piani di assistenza, consultare [Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell](#).

- **Ottieni driver e download**
- **Scansione hardware**
- **Pulisci file**
- **Ottimizza prestazioni**
- **Ottimizza rete**
- **Rimuovi virus e malware**

i **N.B.:** Se viene rilevato un problema hardware critico nel PC in uso, i riquadri di ottimizzazione del PC vengono disabilitati finché a quando non si crea una richiesta di supporto.

i **N.B.:** Se non si dispone dei diritti di amministratore sul PC, viene abilitato soltanto il riquadro **Scansione hardware**.

Se sono presenti ulteriori offerte di servizi Dell applicabili per il PC, i link per esaminarle, acquistarle o utilizzarle vengono visualizzate nel riquadro inferiore. Per informazioni sulle offerte di servizi Dell, consultare [Altre offerte di servizi](#).

Quando si posiziona il puntatore del mouse sul codice di matricola, vengono visualizzati il numero di modello e i seguenti dettagli:

- **Dettagli garanzia:** il piano e le offerte di assistenza applicabili per il PC, la data di inizio e la data di scadenza.
- **Codice di matricola:** l'ID univoco del PC. Il codice di matricola è un ID alfanumerico.
- **Codice di servizio rapido:** la sequenza numerica che può essere utilizzata durante l'assistenza telefonica automatizzata, ad esempio 987-674 -723-2.
- **Memoria:** la quantità di memoria RAM installata nel sistema, ad esempio 16 GB.
- **Processore:** il tipo di processore installato nel PC, ad esempio Intel Core i5 6200U.
- **Sistema operativo:** il sistema operativo installato nel PC, ad esempio Microsoft Windows 10 Pro.

Modificare l'impostazione della lingua

Informazioni su questa attività

SupportAssist è disponibile in 25 lingue. Per impostazione predefinita, SupportAssist è impostato nella stessa lingua del sistema operativo. È possibile modificare la lingua in base alle proprie preferenze.

Procedura

1. Nell'angolo in alto a destra dell'interfaccia utente di SupportAssist, fare clic sull'icona delle impostazioni, quindi fare clic su **Seleziona la lingua**.
Viene visualizzato l'elenco delle lingue.
2. Selezionare la lingua preferita.
3. Fare clic su **Sì** per riavviare SupportAssist nella lingua selezionata.
SupportAssist si riavvia nella lingua selezionata e l'✔ viene visualizzata accanto alla lingua selezionata.

Creazione di un profilo SupportAssist

Prerequisiti


È necessario essere connessi come amministratore.

Informazioni su questa attività


Un profilo SupportAssist consente di ricevere le funzionalità automatiche di supporto disponibili per il proprio piano di assistenza del PC. È possibile creare un profilo SupportAssist utilizzando il proprio account personale Dell o l'account social media.

Procedura

1. Nell'angolo in alto a destra dell'interfaccia utente di SupportAssist, cliccare su **Profilo**, quindi su **Completa profilo**.
 - Se non sono stati accettati i Termini e condizioni di SupportAssist, viene visualizzato un messaggio. Fare clic sul collegamento **Leggi Termini e condizioni di SupportAssist**, accettare i termini e le condizioni, fare clic su **Salva**, quindi riprovare.
 - Se SupportAssist non è in grado di connettersi a Internet, viene visualizzato un messaggio. Per risolvere il problema, cliccare sui link della risoluzione dei problemi sotto il messaggio di errore e riprovare.
2. Nella pagina **Accedi** dell'account personale Dell, effettuare uno dei passaggi seguenti:
 - Se si dispone già di un account personale Dell e si desidera effettuare l'accesso utilizzando un codice di accesso una tantum, effettuare le seguenti operazioni:
 - a. Abilitare l'opzione **Invia un passcod una tantum via e-mail**.
 - b. Immettere l'indirizzo email e cliccare su **Invia passcode** per ricevere un codice di accesso all'indirizzo email.
 - c. Immettere il passcode e cliccare su **Accedi**.
 - Se si dispone già di un account personale Dell, inserire le credenziali dell'account personale e fare clic su **Accedi**.
 - Se non si dispone di un account personale Dell, creare un account per accedere. Vedere [Creare un account personale Dell](#).
 - Accedere con il proprio account social media. Vedere [Accedere con il proprio account social media](#).
3. Nella pagina **Recapiti e indirizzo di spedizione**, immettere le informazioni di contatto e i dettagli di spedizione.
4. Selezionare il metodo e l'orario di contatto preferiti.

 **N.B.:** L'orario di contatto preferito si applica solo ai PC con piano di assistenza Premium Support o Premium Support Plus negli Stati Uniti, o in Canada.

5. Per aggiungere un contatto secondario, selezionare **Aggiungi contatto secondario** e inserire i dati.
6. Se non si desidera che SupportAssist crei automaticamente una richiesta di supporto, deselezionare la casella di controllo **Crea automaticamente le richieste di supporto**.

 **N.B.:** La funzionalità per la creazione automatica delle richieste di PC è disponibile e abilitata solo per i sistemi con un piano di assistenza ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support o Premium Support Plus attivo.

7. Fare clic su **Operazione completata**.
 - Se le informazioni di spedizione non sono valide, viene visualizzato un messaggio che chiede di aggiornarle. Cliccare su **Aggiorna e termina** per aggiornare le informazioni.
 - Se i dettagli di spedizione sono validi, il nome e cognome vengono visualizzati nell'angolo in alto a destra dell'interfaccia utente di SupportAssist.


Creare un account personale Dell

Prerequisiti

È necessario essere connessi come amministratore.

Procedura

1. Nella sezione **Crea un account** della pagina **Accedi** dell'account personale Dell, immettere nome, cognome, indirizzo e-mail e password.

 **N.B.:** La password deve includere una lettera maiuscola, una lettera minuscola e un numero. La lunghezza della password deve essere compresa tra gli 8 e i 12 caratteri.

2. Immettere nuovamente la password.
3. Fare clic su **Crea un account**.
Viene creato un account personale Dell e viene effettuato l'accesso a SupportAssist

Accedere con il proprio account social media

Prerequisiti

- È necessario essere connessi come amministratore.
- È necessario disporre di un account valido per una delle seguenti piattaforme di social media:
 - Google Plus
 - Facebook

Procedura

1. Nella pagina **Accedi** dell'account personale Dell, fare clic sull'icona del social media desiderato.
2. Nella pagina di accesso del social media corrispondente, immettere il nome utente, l'indirizzo e-mail e la password nei campi appropriati.
3. Fare clic su **Accedi**.
Viene creato un account personale Dell con le credenziali inserite per accedere all'account del social media.

Aggiornamento delle informazioni di contatto e di spedizione

Prerequisiti

È necessario essere connessi come amministratore.

Procedura

1. Nell'angolo in alto a destra dell'interfaccia utente di SupportAssist, cliccare sul **nome utente** e su **Dettagli profilo**. Viene visualizzata la pagina **Recapiti**.
2. Modificare i dati richiesti e fare clic su **Operazione completata**.
 - Se le informazioni di spedizione non sono valide, viene visualizzato un messaggio che chiede di aggiornarle. Cliccare su **Aggiorna e termina** per aggiornare le informazioni.
 - Se i dettagli di spedizione sono validi, viene visualizzata la pagina **Home**.

Uso di un profilo SupportAssist diverso

Prerequisiti

È necessario essere connessi come amministratore.

Procedura

1. Nell'angolo in alto a destra dell'interfaccia utente di SupportAssist, cliccare sul *nome utente* e su **Usa un profilo diverso**.
2. Fare clic su **Continua**.

Il profilo corrente è disattivato, si rimuove l'accesso alle informazioni di contatto e ai dettagli di spedizione salvati e viene visualizzata la pagina **iniziale**. Viene visualizzato il link per creare un profilo nell'angolo in alto a destra dell'interfaccia utente di SupportAssist. Vedere [Creazione di un profilo SupportAssist](#).

Configurazione delle impostazioni Internet

Prerequisiti

È necessario essere connessi come amministratore.


Informazioni su questa attività

Per usufruire delle funzionalità di assistenza automatiche di SupportAssist, il PC deve essere collegato a una connessione a Internet attiva. È possibile configurare SupportAssist perché si connetta a Internet direttamente o tramite un server proxy.

Procedura

1. Nell'angolo in alto a destra dell'interfaccia utente di SupportAssist, cliccare sull'icona delle impostazioni, cliccare su **Impostazioni** e quindi su **Internet**.
2. Se SupportAssist si collega direttamente a Internet, selezionare **Collega direttamente**.
3. Se SupportAssist deve collegarsi a Internet tramite una rete proxy, eseguire i seguenti passaggi:
 - a. Selezionare **Connessione tramite proxy**.

Vengono visualizzate le impostazioni proxy.
 - b. Immettere l'indirizzo, il numero di porta, il nome utente e la password negli appositi campi.

 **N.B.:** È possibile immettere un massimo di cinque cifre per il numero di porta.
4. Fare clic su **Salva**.

Le impostazioni Internet sono configurate e viene visualizzata la pagina **Home**.

Scansioni e ottimizzazioni pianificate

Per impostazione predefinita, SupportAssist esegue la scansione del PC per rilevare i problemi hardware, gli aggiornamenti per i driver e le ottimizzazioni richieste del PC. La frequenza predefinita delle scansioni dipende dal piano di assistenza del PC.

Se durante la scansione vengono rilevati un aggiornamento del driver urgente, un problema hardware o un virus o malware, viene visualizzata una notifica. Il tipo di notifica dipende dal sistema operativo installato nel PC. Se il PC dispone del piano di assistenza ProSupport Plus o Premium Support Plus, SupportAssist ottimizza il PC automaticamente in seguito a una scansione.

Pianificare scansioni e ottimizzazioni automatiche

Prerequisiti

È necessario essere connessi come amministratore.

Informazioni su questa attività

Per impostazione predefinita, SupportAssist esegue la scansione del PC per rilevare i problemi hardware, gli aggiornamenti per i driver e le ottimizzazioni richieste del PC. La frequenza predefinita delle scansioni dipende dal piano di assistenza del PC. Se durante la scansione vengono rilevati un aggiornamento del driver urgente, un problema hardware o un virus o malware, viene visualizzata una notifica. Il tipo di notifica dipende dal sistema operativo installato nel PC. Se il PC dispone del piano di assistenza ProSupport Plus o Premium Support Plus, SupportAssist ottimizza il PC automaticamente in seguito a una scansione. È possibile selezionare l'ora preferita, la frequenza e il giorno in cui si desidera che SupportAssist esegua la scansione del PC.

Procedura

1. Nell'angolo in alto a destra dell'interfaccia utente di SupportAssist, cliccare sull'icona delle impostazioni, cliccare su **Impostazioni** e quindi su **Pianifica scansioni e ottimizzazioni**.
2. Accertarsi che la casella di controllo **Attiva scansioni e ottimizzazioni del sistema automatiche** sia selezionata.
3. Selezionare l'ora, la frequenza e il giorno in cui si desidera eseguire la scansione. Viene visualizzata la data della prossima scansione pianificata.
4. Fare clic su **Salva**.
Le scansioni automatiche e le ottimizzazioni sono pianificate e viene visualizzata la pagina **Home**.


Aggiornamento manuale di SupportAssist

Prerequisiti



- È necessario essere connessi come amministratore.
- È necessario aver creato un profilo di SupportAssist. Vedere [Creazione di un profilo SupportAssist](#).

Informazioni su questa attività

L'aggiornamento di SupportAssist garantisce che le funzionalità di SupportAssist più recenti siano disponibili sul PC. Se è disponibile una versione più recente, SupportAssist esegue automaticamente l'aggiornamento alla nuova versione. Se necessario, è inoltre possibile verificare manualmente e aggiornare SupportAssist.

 **N.B.:** Gli aggiornamenti di SupportAssist non sono disponibili per i PC con sistema operativo Windows 7.

Procedura

1. Nell'angolo in alto a destra dell'interfaccia utente di SupportAssist, fare clic sull'icona delle impostazioni, quindi fare clic su **Informazioni su SupportAssist**.
SupportAssist controlla automaticamente se è disponibile una versione più recente di SupportAssist.
 - Se non è disponibile alcun aggiornamento, vengono visualizzati un'  e un messaggio che indica che la versione più recente di SupportAssist è installata.
 - Se è disponibile una versione più recente di SupportAssist, vengono visualizzati un'icona  e il link **Aggiorna ora**.
2. Fare clic su **Aggiorna ora**.

Risultati

La versione più recente di SupportAssist viene scaricata e installata nel PC.

Notifiche

Per impostazione predefinita, SupportAssist visualizza notifiche su problemi hardware e software, aggiornamenti driver, richieste di supporto aperte, aggiornamenti della garanzia e così via.

Notifiche nell'interfaccia utente di SupportAssist

La seguente tabella fornisce un riepilogo delle notifiche che vengono visualizzate quando si apre SupportAssist:

Tabella 4. Notifiche nell'interfaccia utente di SupportAssist

Scenario	Azione
Non è stato creato alcun profilo SupportAssist.	<ul style="list-style-type: none"> Fare clic su Completa profilo per creare un profilo SupportAssist. Vedere Creazione di un profilo SupportAssist. Fare clic su Visualizza in seguito per visualizzare la notifica quando si riapre SupportAssist dopo 24 ore. Fare clic su Non ricordarmi mai per evitare che SupportAssist visualizzi di nuovo la notifica.
Il supporto tecnico Dell sta ancora lavorando alla richiesta di supporto.	<ul style="list-style-type: none"> Fare clic su Controlla stato online per visualizzare lo stato della richiesta di supporto online. Fare clic su Annulla per nascondere la notifica.
Se non è stato ottimizzato il PC negli ultimi 28 giorni.	<ul style="list-style-type: none"> Cliccare su Esegui tutto per eseguire tutte le scansioni e ottimizzazioni sul proprio PC. Fare clic su Visualizza in seguito per visualizzare la notifica quando si riapre SupportAssist dopo 24 ore. Fare clic su Annulla per nascondere la notifica.
Il piano di assistenza del PC sta per scadere o è scaduto.	<ul style="list-style-type: none"> Fare clic su Rinnova per rinnovare il piano di assistenza del PC. Fare clic su Visualizza in seguito per visualizzare la notifica quando si riapre SupportAssist dopo 24 ore. Fare clic su Non ricordarmi mai per evitare che SupportAssist visualizzi di nuovo la notifica.
Il piano di assistenza del PC è stato rinnovato.	Fare clic su OK per nascondere la notifica.
SupportAssist OS Recovery è attivo per questo PC.	<ul style="list-style-type: none"> Fare clic su Ho capito per evitare che SupportAssist mostri di nuovo la notifica. Fare clic su Maggiori informazioni per visualizzare la <i>Guida per l'utente di SupportAssist OS Recovery</i>.
Se il PC è idoneo per un piano di assistenza Dell Software Support (DSS) e SupportAssist rileva file ridondanti, problemi di connettività di rete o virus o malware sul PC. i N.B.: Il piano di assistenza DSS è disponibile per PC XPS, Alienware, Inspiron e serie G negli Stati Uniti con un piano di assistenza Basic attivo o scaduto.	<ul style="list-style-type: none"> Cliccare su Ulteriori informazioni per altre informazioni sul piano di servizio Dell Software Support. In seguito, cliccare su Ricordamelo in seguito se si desidera che SupportAssist informi in seguito sul piano di assistenza. Cliccare su Ignora per evitare che SupportAssist mostri di nuovo la notifica.

Notifiche nel centro operativo Windows

SupportAssist mostra le notifiche nel centro operativo Windows.

i **N.B.:** Le notifiche nel centro operativo non vengono visualizzate sui PC con stato di garanzia sconosciuto.

La seguente tabella fornisce un riepilogo dei diversi tipi di notifiche che SupportAssist mostra nel centro notifiche di Windows.

Tabella 5. Notifiche nel centro notifiche di Windows

Scenario	Azione
Nell'interfaccia utente di Dell Data Assistant, l'utente ha rinviato la cancellazione del vecchio PC dopo la migrazione dei dati sul nuovo PC.	Cliccare sulla notifica per aprire Dell Data Assistant o per posticipare la notifica.
Nell'interfaccia utente di SupportAssist, è stato rinviato il tempo di cancellazione del PC precedente dopo la migrazione dei dati dal PC precedente al nuovo PC.	Fare clic sulla notifica per aprire SupportAssist.

Tabella 5. Notifiche nel centro notifiche di Windows (continua)





Scenario	Azione
Durante una scansione pianificata, viene rilevato un aggiornamento del driver urgente.	Fare clic sulla notifica per visualizzare la pagina dei dettagli del driver. Per istruzioni su come installare gli aggiornamenti dei driver, consultare Installazione degli aggiornamenti del driver .
È necessario creare una richiesta di supporto per un problema rilevato durante una scansione avviata manualmente o pianificata.	Per disco rigido, SSD, batteria, tastiera, RAM, mouse, unità ottica o scheda video, eseguire una delle seguenti operazioni: <ul style="list-style-type: none"> ● Cliccare su Dimmi di più per visualizzare i dettagli del problema e creare una richiesta di supporto. ● Cliccare su Ricordamelo domani per visualizzare la notifica in seguito. Per altri componenti, eseguire una delle operazioni seguenti: <ul style="list-style-type: none"> ● Cliccare sulla notifica per visualizzare i dettagli del problema. ● Cliccare su Ricordamelo domani per visualizzare la notifica in seguito.
È necessario sostituire un componente hardware per un problema rilevato durante una scansione avviata manualmente o pianificata.	Per disco rigido, SSD, batteria, tastiera, RAM, mouse, unità ottica o scheda video, eseguire una delle seguenti operazioni: <ul style="list-style-type: none"> ● Cliccare su Sostituisci hardware per visualizzare i dettagli del problema e creare una richiesta di supporto. ● Cliccare su Ricordamelo domani per visualizzare la notifica in seguito. Per altri componenti o se il piano di assistenza è scaduto, eseguire una delle operazioni seguenti: <ul style="list-style-type: none"> ● Cliccare su Dimmi di più per visualizzare i dettagli del problema. ● Cliccare su Ricordamelo domani per visualizzare la notifica in seguito.
Viene creata automaticamente una richiesta di supporto per un problema hardware rilevato durante una scansione avviata manualmente o pianificata.	Nessuna azione richiesta.
I programmi potenzialmente indesiderati (PUP) vengono rilevati durante una scansione avviata manualmente o pianificata.	Fare clic sulla notifica per rivedere e rimuovere i programmi potenzialmente indesiderati che sono stati rilevati dalla scansione. Per istruzioni su come rimuovere i programmi potenzialmente indesiderati, consultare Rimozione dei programmi potenzialmente indesiderati .
Virus o malware vengono rilevati durante una scansione avviata manualmente o pianificata.	Fare clic sulla notifica per visualizzare i dettagli dei virus o del malware che sono stati rilevati durante la scansione.
Il piano di assistenza del PC sta per scadere o è scaduto.	Fare clic sulla notifica per aprire SupportAssist. Nell'interfaccia utente di SupportAssist compare un link per il rinnovo del piano di assistenza.
Lo stato della richiesta di supporto creata per il PC è stato aggiornato di recente.  N.B.: Una notifica non viene visualizzata se la richiesta di supporto viene chiusa.	Fare clic sulla notifica per aprire SupportAssist e visualizzare lo stato della richiesta di supporto online.
SupportAssist OS Recovery crea il primo punto di ripristino sul PC.	Fare clic sulla notifica per visualizzare l'opzione riparazione del sistema nella pagina Risoluzione dei problemi .
Se il sistema è idoneo per un piano di assistenza Dell Software Support (DSS) e SupportAssist rileva file ridondanti, problemi di connettività di rete o virus o malware durante una scansione.  N.B.: Il piano di assistenza DSS è disponibile per PC XPS, Alienware, Inspiron e serie G negli Stati Uniti con un piano di assistenza Basic attivo o scaduto.	Fare clic sulla notifica per aprire SupportAssist.
Il PC dispone di un piano di assistenza Premium Support Plus attivo e SupportAssist ha analizzato e ottimizzato automaticamente il PC.	Fare clic sulla notifica per aprire SupportAssist.

Tabella 5. Notifiche nel centro notifiche di Windows (continua)

Scenario	Azione
Un agente del supporto tecnico ha avviato una sessione per eseguire la scansione in remoto e installare gli aggiornamenti dei driver o per eseguire la scansione del PC per problemi relativi all'hardware.	Cliccare OK per visualizzare la pagina Termini e condizioni di Dell RemoteActions .  N.B.: Se una sessione remota è stata eseguita nelle ultime due ore, i termini e le condizioni non vengono visualizzati e l'agente del supporto tecnico può avviare automaticamente le scansioni.  N.B.: Se Assistente notifiche Windows è abilitato sul PC, la notifica non viene visualizzata.

Banner sulla pagina iniziale di SupportAssist

Quando il piano di assistenza del PC si avvicina alla scadenza o è scaduto:

- Viene visualizzata una notifica nell'interfaccia utente di SupportAssist.
- Viene visualizzata una notifica nel centro notifiche di Windows.
- Viene visualizzato un banner sulla pagina **iniziale** di SupportAssist.

È possibile rinnovare o aggiornare il piano di assistenza utilizzando i link presenti nella notifica o sul banner. Per informazioni sulle notifiche visualizzate nell'interfaccia utente di SupportAssist, vedere [Notifiche nell'interfaccia utente di SupportAssist](#). Per informazioni sulle notifiche visualizzate nel centro notifiche di Windows, vedere [Notifiche nel centro operativo Windows](#).

La tabella seguente illustra i banner mostrati nella pagina **iniziale**:

Tabella 6. Banner sulla pagina iniziale di SupportAssist

Scenario	Azione
Se è stato acquistato il servizio Dell Migrate e non è stata eseguita la migrazione dei file e delle impostazioni entro 90 giorni.	Cliccare su Yes per passare alla pagina iniziale di Dell Migrate.
L'utente non ha effettuato l'accesso come amministratore al PC su cui è abilitato il servizio Dell Migrate.	Accedere come amministratore per trasferire file e impostazioni.
Da 0 a 60 giorni prima della scadenza del piano di assistenza.	Fare clic su Rinnova per rinnovare il piano di assistenza online.
Entro il periodo di rinnovo e in seguito alla scadenza del piano di assistenza.	Fare clic su Rinnova per rinnovare il piano di assistenza online.
A piano di assistenza scaduto e fuori dal periodo di rinnovo.	Fare clic su Contatta Dell per estendere o aggiornare il piano di assistenza.

 **N.B.:** Le funzionalità di rinnovo online del piano di assistenza sono disponibili solo negli Stati Uniti.

Disabilitazione delle notifiche di SupportAssist

Prerequisiti

È necessario essere connessi come amministratore.

Informazioni su questa attività

È possibile impostare SupportAssist affinché non visualizzi le notifiche sul PC. Tuttavia, SupportAssist mostra ancora notifiche sui problemi hardware e sugli aggiornamenti urgenti del driver che vengono rilevati durante una scansione anche se si disabilitano le notifiche.

Procedura

1. Nell'angolo in alto a destra dell'interfaccia utente di SupportAssist, cliccare sull'icona delle impostazioni, cliccare su **Impostazioni** e quindi su **Notifiche**.

2. Deselezionare la casella di controllo **Desidero ricevere notifiche su problemi hardware e software, aggiornamenti driver, Richieste di assistenza e altri avvisi per il PC** e fare clic su **Salva**.

Le notifiche di SupportAssist sono disattivate e viene visualizzata la pagina **Home**.

Disinstallazione di SupportAssist

Prerequisiti

L'interfaccia utente di SupportAssist non deve essere aperta nel PC.

Procedura

1. Accedere a **Pannello di controllo > Programmi > Programmi e funzionalità**.
Viene visualizzata la pagina **Disinstalla o modifica un programma**.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Dell SupportAssist**, quindi su **Disinstalla**.
3. Quando viene chiesto di confermare la disinstallazione, fare clic su **Sì**.

Risultati

Dell SupportAssist è stato disinstallato.

Panoramica di ripristino e riparazione del sistema

SupportAssist OS Recovery consente di reimpostare o ripristinare il PC. È possibile richiamare SupportAssist OS Recovery dall'interfaccia utente di SupportAssist for Home PCs.

Reimpostazione del sistema

La funzione di ripristino del sistema consente di ripristinare il sistema operativo del PC. È possibile ripristinare il sistema operativo allo stato di fabbrica o installare la versione più recente del sistema operativo. A seconda dello stato del PC, potrebbero essere disponibili le seguenti opzioni:

- Ripristino delle impostazioni di fabbrica: installazione dell'immagine di fabbrica sul PC per ripristinare il sistema operativo allo stato in cui si trovava quando il computer è stato spedito dalla fabbrica Dell.
- Ripristino e aggiornamento: scaricare e installare il sistema operativo più recente sul PC insieme ai driver e alle applicazioni critiche.

ATTENZIONE: La procedura di ripristino elimina definitivamente tutti i dati presenti sul disco rigido e rimuove tutti i programmi o i driver installati sul computer. Si consiglia di eseguire il backup dei dati prima di eseguire un ripristino del sistema.

N.B.: Se SupportAssist non è in grado di rilevare l'immagine di fabbrica installata sul PC, viene visualizzata solo l'opzione **Ripristina e aggiorna**.

N.B.: La funzione di ripristino del PC tramite l'opzione Ripristina e aggiorna è supportata solo su alcuni sistemi. Per l'elenco dei sistemi in cui è supportata questa funzionalità, consultare la *Support Matrix di ripristino del sistema operativo Dell SupportAssist* disponibile alla pagina di documentazione di [SupportAssist OS Recovery](#).

Riparazione del sistema

La funzione di riparazione del sistema consente di eseguire immediatamente il rollback a un point-in-time precedente sul PC per risolvere i problemi di avvio o qualsiasi altro problema relativo alle prestazioni. Questa funzionalità è abilitata automaticamente su PC con almeno 50 GB di spazio libero su disco rigido e dove è presente SupportAssist OS Recovery. Se il PC ha meno di 50 GB di spazio libero su disco rigido, è possibile abilitare manualmente la funzionalità in SupportAssist o le impostazioni del pannello di controllo del sistema operativo.

N.B.: Se viene rilevato un problema hardware critico nel PC in uso, la funzione di riparazione del sistema viene disabilitata finché non si crea una richiesta di assistenza.

Questa funzionalità consente di ripristinare istantaneamente il PC a un point-in-time precedente. Il ripristino del PC può contribuire a risolvere i problemi causati da infezioni da virus o malware, danneggiamento del registro o dei file di sistema, problemi con le patch del sistema operativo o driver.

N.B.: Questa funzionalità non protegge completamente i file di programma. Le applicazioni non Dell installate sul PC potrebbero essere rimosse quando il PC viene ripristinato a un punto di ripristino precedente.

Ripristinare le impostazioni di fabbrica del PC

Prerequisiti

- È necessario disporre dei diritti di amministratore sul PC.
- Il computer deve essere collegato a una presa di alimentazione.

Informazioni su questa attività

L'opzione **Ripristina le impostazioni di fabbrica** ripristina lo stato originario del sistema operativo e delle applicazioni predefinite al momento della spedizione da Dell.

Procedura

1. Aprire SupportAssist e andare a **Risoluzione dei problemi > Cancellare tutto e ripristinare il PC al suo stato originale**, quindi fare clic su **Ripristina il PC**.
2. Fare clic su **Sì, riavvia**.
Il PC si riavvia e viene visualizzata l'interfaccia utente di SupportAssist OS Recovery.

Fasi successive

Eseguire i passaggi riportati nella sezione **Ripristino delle impostazioni di fabbrica** nella *Guida per l'utente di Dell SupportAssist OS Recovery* disponibile alla pagina di documentazione di [SupportAssist OS Recovery](#).

Ripristinare il PC e aggiornare il sistema operativo

Prerequisiti

- Il computer deve essere collegato a una presa di alimentazione.
- Il PC deve avere una connessione Internet attiva.

Procedura

1. Aprire SupportAssist e andare a **Risoluzione dei problemi > Cancellare tutto e ripristinare il PC al suo stato originale**, quindi fare clic su **Ripristina il PC**.
2. Fare clic su **Sì, riavvia**.
Il PC si riavvia e viene visualizzata l'interfaccia utente di SupportAssist OS Recovery.

Fasi successive

Eseguire i passaggi riportati nella sezione **Reimpostazione del computer e aggiornamento del sistema operativo** nella *Guida per l'utente di Dell SupportAssist OS Recovery* disponibile alla pagina di documentazione di [SupportAssist OS Recovery](#).


Configurazione delle impostazioni di riparazione del sistema

Prerequisiti

Sul PC deve essere disponibile SupportAssist OS Recovery 5.1 o versioni successive.

Informazioni su questa attività

La configurazione delle impostazioni di riparazione del sistema consente di selezionare la quantità di spazio su disco rigido che si desidera allocare per l'archiviazione dei backup di riparazione del sistema.

 **N.B.:** Se la quantità di spazio libero sul disco rigido disponibile sul PC è inferiore a 12 GB, non saranno creati nuovi backup di riparazione del sistema.

Procedura

1. Aprire SupportAssist, fare clic sull'icona delle impostazioni, quindi fare clic su **Impostazioni**.
2. Fare clic su **System Repair**.
Vengono visualizzate le impostazioni di riparazione del sistema.
3. Selezionare la quantità di spazio su disco rigido che si desidera allocare per l'archiviazione delle istantanee di riparazione del sistema, ad esempio 15 GB.
4. Fare clic su **Salva**.

Riparazione del PC

Informazioni su questa attività

La funzione di riparazione del sistema consente di diagnosticare e risolvere i problemi più comuni che possono verificarsi prima che il PC avvii il sistema operativo. Verifica e risolve la tabella delle partizioni, i file di avvio e l'integrità del sistema operativo Windows.

Procedura

1. Aprire SupportAssist e andare a **Risoluzione dei problemi > Ripristinare il PC con la riparazione del sistema**, quindi fare clic su **Avvia riparazione del sistema**.
2. Fare clic su **Sì, riavvia**.
Il PC si riavvia e viene visualizzata l'interfaccia utente di SupportAssist OS Recovery.
 - Se il problema viene risolto, viene visualizzato lo stato **Tutto è tornato alla normalità**. Fare clic su **OPERAZIONE COMPLETATA**.
 - Se il problema non può essere risolto o la riparazione non va a buon fine, viene visualizzato un messaggio di errore. Fare clic su **REIMPOSTA OPZIONI** per ripristinare il sistema operativo del PC. Vedere [Panoramica di ripristino e riparazione del sistema](#).

Panoramica di Dell Migrate

Dell Migrate è un servizio on demand che consente di eseguire in modo sicuro la migrazione di file e impostazioni personali a un computer Dell da qualsiasi altro PC che esegue il sistema operativo Windows 8.1 o versioni successive. Dopo la migrazione dei dati, è possibile cancellare e reimpostare il PC precedente prima di venderlo, regalarlo o scambiarlo. Per acquistare il servizio di migrazione Dell per il PC, andare a <https://www.dell.com/Migrate>.

Il servizio Migrate è disponibile solo per i PC Inspiron, serie G, XPS e Alienware in alcune regioni. Per l'elenco delle regioni supportate, consultare la sezione **Configurazioni internazionali supportate** nella *Guida utente di Dell Migrate* disponibile nella pagina documentazione di [Dell Data Assistant](#).

In questo documento, il termine dati si riferisce ai file e alle impostazioni di cui si desidera eseguire la migrazione. Il termine PC precedente si riferisce al PC da cui vengono trasferiti i dati, mentre nuovo PC si riferisce al PC Dell a cui i dati vengono migrati.

Dell Migrate consente di eseguire la migrazione di file personali come documenti, foto, musica, video e così via. Nella tabella seguente sono elencate le impostazioni di cui è possibile eseguire la migrazione:

Tabella 7. Tipo di impostazioni di cui è possibile eseguire la migrazione tramite Dell Migrate

Tipo	Impostazioni
Data e ora	<ul style="list-style-type: none"> ● Calendario e orologi aggiuntivi ● Configurazione regionale dell'utente
Personalizzazione	<ul style="list-style-type: none"> ● Sfondo ● Opzioni di Esplora file <ul style="list-style-type: none"> ○ Informazioni generali ○ Visualizzazioni cartella ○ Advanced ● Barra delle applicazioni ● Colori
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> ● Telefono e modem ● Opzioni e account fax
Segnalibri	<ul style="list-style-type: none"> ● Preferiti in Internet Explorer ● Segnalibri salvati in Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge versione 79 o successiva
Controllo utente	<ul style="list-style-type: none"> ● Proprietà del mouse <ul style="list-style-type: none"> ○ Pulsanti principale e secondario ○ Combinazioni del puntatore ● Tastiera <ul style="list-style-type: none"> ○ Ritardo ripetizione carattere ○ Tasso ripetizione del carattere ○ Velocità di lampeggio del cursore ● Audio del PC <ul style="list-style-type: none"> ○ Riproduzione ○ Comunicazioni ○ Tema audio ● Gioco
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> ● Contrasto elevato ● Lente di ingrandimento ● Filtri colore ● Impostazioni di tasti, tasti Sticky e filtri per la tastiera.

Migrazione dei dati dal PC di origine a quello di destinazione

Prerequisiti

Assicurare le condizioni seguenti:

- Il servizio Dell Migrate è disponibile per il nuovo PC. Per istruzioni su come acquistare, andare a <https://www.dell.com/Migrate>.
- Il sistema operativo installato nel PC di origine è Windows 8.1 o una versione successiva.
- Il sistema operativo installato sul nuovo PC è Windows 10 RS4 a 64 bit o una versione successiva.
- Entrambi i PC sono collegati a una presa elettrica.
- L'utente ha effettuato l'accesso ai PC di origine e di destinazione come amministratore.
- Entrambi i PC sono connessi alla stessa rete locale.
- Sufficiente spazio su disco disponibile sul PC di destinazione.
- I vecchi e i nuovi PC devono avere le stesse configurazioni internazionali di sistema.

Procedura


1. Sul PC di origine, effettuare i passaggi seguenti:


- a. Visitare <https://www.dell.com/Migrate>.
- b. Scaricare ed eseguire `Dell Data Assistant.exe`. Viene installato Dell Data Assistant e viene creato un collegamento sul desktop.
- c. Aprire Dell Data Assistant e cliccare su **Inizia**.

Se il PC è connesso a una rete pubblica, viene richiesto di confermare se si riconosce e si considera attendibile la rete e si desidera continuare con la migrazione. Cliccare su **Considera rete come affidabile** per continuare.


Dell Data Assistant verifica la presenza di un PC di destinazione con Dell Migrate connesso alla stessa rete locale. Se viene rilevato il nuovo PC, viene visualizzato un codice di verifica.

2. Sul nuovo PC, effettuare i passaggi seguenti:

- a. Aprire SupportAssist e cliccare sull'icona .
- b. Nell'angolo in basso a sinistra, cliccare su **Vai ora**.
- c. Nella pagina iniziale di Dell Migrate, cliccare su **Iniziamo**.
 - Dell esegue la migrazione dei controlli per il vecchio PC connesso alla stessa rete locale e su cui è in esecuzione Dell Data Assistant.
 - Le schede **Risoluzione dei problemi**, **Cronologia** e **Ricevi supporto** sono disattivate.
- d. Immettere il codice di verifica visualizzato nel PC di origine.


 **N.B.:** Se si dispone di SupportAssist for Home PCs versione 3.9 installato sul nuovo PC, è necessario utilizzare solo la versione del file eseguibile di Dell Data Assistant versione 1.1 o successive..

Se il codice viene verificato correttamente, i PC sono associati e Dell Data Assistant esegue la scansione del vecchio PC per i dati di cui è possibile eseguire la migrazione.

 **N.B.:** Se si è effettuato l'accesso utilizzando account utente diversi sul vecchio e sul nuovo PC, viene richiesto di confermare se si desidera continuare. Cliccare su **Continua** per eseguire la migrazione. Durante la migrazione, viene eseguita la migrazione solo dei dati dell'account utente che ha eseguito l'accesso al vecchio PC.


3. Eseguire una delle operazioni seguenti a seconda del nuovo PC in uso:

- Fare clic su **Sposta tutto per me** per spostare tutti i file e le impostazioni dal vecchio PC al nuovo PC.
- Fare clic su **Consentimi di scegliere cosa spostare** per selezionare i file e le impostazioni che si desidera spostare, anziché spostare tutto.

 **N.B.:** Se non si dispone di spazio su disco rigido sufficiente sull'unità principale del nuovo PC per spostare tutti i file, l'opzione **Sposta tutto per me** non viene visualizzata. Se disponibile, è necessario selezionare un'unità diversa con spazio di archiviazione sufficiente oppure selezionare solo i file più importanti da trasferire.

4. Per impostazione predefinita, tutti i file e le impostazioni vengono migrati nell'unità principale del nuovo PC. Se si dispone di più unità nel nuovo PC, eseguire la seguente procedura per selezionare manualmente l'unità in cui si desidera eseguire la migrazione dei dati:

- a. Nel riquadro sinistro, cliccare su **Cambia**.
- b. Selezionare l'unità richiesta, quindi cliccare su **Applica**.

 **N.B.:** Se nel vecchio PC sono presenti più unità ma solo un'unica unità nel nuovo PC, vengono create cartelle separate per ogni unità nel percorso predefinito, ad esempio Migration_D_Drive.




5. Cliccare su **Trasferisci ora**.

Se altre applicazioni sono in funzione sul nuovo PC, viene richiesto di chiudere le applicazioni e continuare o annullare il processo di migrazione.

 **N.B.:** Non chiudere Dell Data Assistant o fare clic su **Annulla** sul vecchio PC mentre è in corso la migrazione.

6. Al termine del processo di migrazione, eseguire una delle operazioni seguenti:

- Se tutti i dati sono stati migrati correttamente, cliccare su **Fine**.
- Se alcuni dei dati non sono stati migrati, cliccare su **Mostra file ignorati**, controllare e selezionare i dati di cui si desidera eseguire la migrazione, quindi cliccare su **Riprova**.

7. Se si desidera, cliccare sull' per fornire un feedback, cliccare sull' per eseguire la migrazione dei dati da un altro account PC o utente oppure sull'icona  per informazioni sulla cancellazione del vecchio PC.

8. Fare clic su **Chiudi**.

Viene visualizzata la pagina **Home**. Per ulteriori informazioni su Dell Migrate, consultare la *Guida utente di Dell Migrate* disponibile nella pagina della documentazione [Dell Data Assistant](#).

Fasi successive

Per cancellare e ripristinare il vecchio PC, cliccare su **Cancella il PC** nell'interfaccia utente di Dell Data Assistant. Vedere [Cancellazione e reset del vecchio PC](#).

Cancellazione e reset del vecchio PC

Prerequisiti

Assicurare le condizioni seguenti:

- Il servizio Dell Migrate è disponibile per il nuovo PC. Per istruzioni su come acquistare, andare a <https://www.dell.com/Migrate>.
- Il sistema operativo installato nel PC di origine è Windows 8.1 o una versione successiva.
- Il computer di origine deve essere collegato a una presa elettrica.
- L'utente ha effettuato l'accesso al PC di origine come amministratore.
- Nessuna applicazione è in funzione sul vecchio PC.
- BitLocker è disattivato sul vecchio PC.


Procedura

1. Se i dati sono già stati migrati sul nuovo PC, effettuare le seguenti operazioni sul vecchio PC:

a. Aprire Dell Data Assistant.

b. Cliccare su **Cancella il PC**.

- Se un disco rigido esterno è collegato al PC, viene visualizzato un messaggio che indica che i dati nel disco rigido esterno non verranno eliminati. Rimuovere il disco rigido e cliccare su **Procedi** per continuare.
- Se vengono rilevati più account utente sul vecchio PC, viene richiesto di confermare se si desidera continuare a cancellare e ripristinare il PC. Cliccare su **Procedi** per continuare.

 **ATTENZIONE:** Se si clicca su **Procedi senza migrare i dati di altri account utente, vengono eliminati anche i dati di tali account utente**.

- Se viene rilevato un problema nel disco rigido, viene visualizzato un messaggio per confermare se si desidera continuare. Cliccare su **Procedi** per continuare.
- Se il PC è compatibile con Dell SupportAssist OS Recovery versione 5.3 o successive, viene visualizzata una delle seguenti opzioni di reimpostazione:
 - **Riavvia per avviare Dell Reset:** riavvia il PC e visualizza l'interfaccia utente di Dell SupportAssist OS Recovery. Selezionare l'opzione di reimpostazione appropriata e seguire le istruzioni sullo schermo per completare il processo di cancellazione e reimpostazione.
 - **Avvia Reimpostazione Windows:** visualizza le opzioni di Reimpostazione Windows. Selezionare l'opzione appropriata e seguire le istruzioni sullo schermo per completare il processo di cancellazione e reimpostazione.

2. Se i dati non sono stati migrati sul nuovo PC, effettuare le seguenti operazioni:


a. Sul vecchio PC, aprire Dell Data Assistant e cliccare su **Inizia**.

- b. Sul nuovo PC, avviare il processo di migrazione. Per istruzioni sulla migrazione dei dati, consultare [Migrazione dei dati dal PC di origine a quello di destinazione](#).
3. Se non si desidera cancellare il vecchio PC ora, cliccare su **Ricordarmelo in seguito**, selezionare l'ora in cui si desidera ricevere una notifica, quindi cliccare su **OK**.

Panoramica dei driver e dei download

L'aggiornamento dei driver consente di migliorare le prestazioni del PC e di correggere i rischi di sicurezza. Per impostazione predefinita, SupportAssist esegue la scansione del PC ogni settimana per rilevare gli aggiornamenti disponibili per i driver e le applicazioni Dell installate sul PC. Se necessario, è possibile configurare la frequenza con cui SupportAssist esegue la scansione.


SupportAssist classifica gli aggiornamenti in base alla loro gravità, come **Urgente**, **Sicurezza**, **Consigliato** e **Facoltativo**.

 **N.B.:** In questo documento, il termine driver si riferisce a BIOS, driver, firmware e applicazioni Dell installate sul PC.

Classificazione dell'importanza per gli aggiornamenti

SupportAssist classifica gli aggiornamenti in base all'importanza, come indicato di seguito:

- **Urgente:** aggiornamenti che devono essere installati.
- **Sicurezza:** aggiornamenti che possono prevenire potenziali minacce per la sicurezza del PC.
- **Consigliato:** aggiornamenti che possono migliorare in modo significativo le prestazioni del PC.
- **Opzionale**

 **N.B.:** Se è disponibile un aggiornamento urgente o consigliato, viene visualizzata una notifica. Per informazioni sui tipi di notifiche visualizzati da SupportAssist, consultare [Notifiche](#).

Installazione degli aggiornamenti del driver


Prerequisiti

È necessario essere connessi come amministratore.


Informazioni su questa attività


SupportAssist esegue la scansione del PC e suggerisce in modo proattivo gli aggiornamenti disponibili per i driver di PC e le applicazioni Dell. Prima di installare un aggiornamento di un driver, SupportAssist crea automaticamente un punto di ripristino. È possibile utilizzare il punto di ripristino per disinstallare l'aggiornamento del driver e riportare il PC allo stato precedente. In un determinato periodo di tempo, SupportAssist può conservare soltanto tre punti di ripristino. Se deve essere creato un nuovo punto di ripristino, il punto di ripristino meno recente viene automaticamente rimosso.

 **N.B.:** Se si installa una versione più recente del BIOS disponibile per il PC in uso, non è possibile disinstallare l'aggiornamento.

 **N.B.:** In un sistema operativo Windows, per impostazione predefinita, le impostazioni di creazione del punto di ripristino sono disabilitate. Per abilitare la creazione di un punto di ripristino in SupportAssist, è necessario abilitare le impostazioni di creazione del punto di ripristino in Windows.

Procedura

1. Aprire SupportAssist e cliccare su .
2. Nel riquadro **Ottieni driver e download**, cliccare su **Esegui**.
 - Se vengono rilevati aggiornamenti dei driver durante la scansione, il tipo di aggiornamento e il numero di aggiornamenti disponibili vengono mostrati nel riquadro **Ottieni driver e download**.
 - Se SupportAssist non rileva aggiornamenti disponibili per il PC in uso, viene visualizzato un messaggio.
3. Fare clic su **Aggiorna ora**.
Viene visualizzata la pagina dei driver.
4. Selezionare gli aggiornamenti da installare, quindi cliccare su **Installa**.

 **N.B.:** Alcuni aggiornamenti dei driver devono essere installati insieme a uno o più altri driver per funzionare correttamente. È necessario selezionare tutti i driver dipendenti, quindi cliccare su **Installa**.

- Per gli aggiornamenti che vengono installati automaticamente, vengono visualizzati l'✔ e lo stato **Operazione completata** nella colonna **Stato**.
- Se l'aggiornamento deve essere installato manualmente, al termine del download viene visualizzato un link **Installa** nella colonna **Stato**. Per installare l'aggiornamento, cliccare su **Installa**.

i **N.B.:** Potrebbe essere necessario riavviare il PC per completare l'installazione di alcuni driver.

5. Fare clic su **Fine**.
Viene visualizzata la pagina **Home**. Il numero di driver che sono stati installati viene visualizzato nella pagina **iniziale** e nella pagina **Cronologia**.
6. Se per un aggiornamento è necessario riavviare, cliccare su **Riavvia ora** per riavviare il PC immediatamente.
Viene chiesto se si desidera salvare i file e di chiudere tutte le applicazioni prima di riavviare.
7. Fare clic su **Riavvia**.
Il PC si riavvia automaticamente per completare l'installazione.

Disinstallazione degli aggiornamenti del driver

Prerequisiti

È necessario essere connessi come amministratore.

Informazioni su questa attività

Se si riscontrano problemi con il PC dopo l'aggiornamento di un driver, è possibile disinstallare l'aggiornamento e riportare il PC allo stato precedente.




Procedura

1. Aprire SupportAssist e fare clic su **Cronologia**.
2. Nella pagina **Cronologia**, fare clic sul link **Ripristina sistema**.
Viene visualizzato un messaggio che indica che verrà ripristinato lo stato del PC al momento della creazione del punto di ripristino.
3. Fare clic su **Ripristina**.
Il PC si riavvia automaticamente per disinstallare l'aggiornamento.

Notifiche del riquadro Ottieni driver e download

La seguente tabella descrive le diverse notifiche di stato che vengono visualizzate nel riquadro **Ottieni driver e download**.

Tabella 8. Notifiche del riquadro Ottieni driver e download

Icona del riquadro	Tipo di aggiornamento	Descrizione
	Opzionale o nessun aggiornamento disponibile	Nessun aggiornamento disponibile o un aggiornamento opzionale è disponibile.
	Consigliato	Sono disponibili soltanto i tipo di aggiornamenti consigliati.
	Urgente o Sicurezza	Sono disponibili soltanto i tipi di aggiornamenti urgenti, di sicurezza o multipli.

Scansione hardware del PC




L'esecuzione di una scansione dell'hardware consente di rilevare i problemi hardware del PC. Per impostazione predefinita, SupportAssist esegue la scansione dell'hardware del PC una volta al mese per rilevare i problemi. È inoltre possibile eseguire manualmente una delle seguenti procedure riportate per identificare un problema relativo all'hardware:

- Analisi di un componente hardware specifico
- Esecuzione di una scansione rapida dell'hardware
- Esecuzione di un test di stress

i N.B.: Se SupportAssist è ridotto a icona e viene rilevato un problema durante la scansione, viene visualizzata una notifica nel riquadro **Scansione hardware**. La notifica viene conservata nel riquadro per un massimo di sette giorni. Se entro sette giorni non viene creata una richiesta di supporto per il problema, la notifica viene rimossa.

Per alcuni problemi hardware, il titolo del problema viene visualizzato sopra i riquadri e nel riquadro **Scansione hardware** viene visualizzata una notifica. La notifica visualizzata dipende dalla gravità del problema. La seguente tabella descrive le diverse notifiche di stato che vengono visualizzate nel riquadro **Scansione hardware** per i problemi rilevati durante una scansione hardware rapida o un test di stress sul PC.

Tabella 9. Notifiche riquadro scansione hardware

Icona PC	Stato	Descrizione
	Normale	Non sono stati rilevati problemi hardware.
	Avvertenza Se viene rilevato un problema di tipo avviso, vengono disabilitati i riquadri di ottimizzazione del PC. Per abilitare i riquadri, cliccare su OK .	È stato rilevato un problema hardware in una parte diversa dal modulo di memoria del PC o dai dischi rigidi.
	Critico Se viene rilevato un problema hardware critico, i riquadri di ottimizzazione del PC vengono disabilitati finché a quando non si crea una richiesta di supporto.	È stato rilevato un problema hardware nel modulo della memoria o nei dischi rigidi.

Analisi di un componente hardware specifico

Prerequisiti

È necessario essere connessi come amministratore.

Informazioni su questa attività

SupportAssist consente di eseguire la scansione di un componente hardware specifico installato nel PC. I passaggi per eseguire una scansione possono variare a seconda del componente hardware che si seleziona.



La procedura riportata di seguito è valida per la scansione del disco rigido.

Procedura

1. Aprire SupportAssist e fare clic sulla scheda **Risoluzione dei problemi**.
2. Cliccare su **Voglio risolvere i problemi del PC** e su **Desidero verificare un componente hardware specifico**. Viene visualizzato l'elenco dei componenti hardware che sono disponibili nel PC.
i N.B.: Per aggiornare l'elenco dei componenti hardware visualizzati, cliccare sul link **Aggiorna elenco hardware**.
3. Nella sezione **Dispositivi di storage**, fare clic su **Disco rigido**.

4. Selezionare il tipo di test e cliccare su **Esegui test**.

Risultati

- Se non viene rilevato alcun problema, vengono visualizzati lo stato **Superato** e un'icona .
- Se viene rilevato un problema che non richiede la creazione di una richiesta di supporto, vengono visualizzati lo stato **Non riuscito** e un' .
- Se viene rilevato un problema che richiede la creazione di una richiesta di supporto, viene visualizzata la pagina di dettagli del problema. Per istruzioni su come creare una richiesta di supporto, consultare [Creazione di una richiesta di assistenza per problemi rilevati da una scansione](#).

Esecuzione di una scansione rapida dell'hardware

Prerequisiti

È necessario essere connessi come amministratore.

Informazioni su questa attività

Una scansione rapida nel PC rileva i problemi dei componenti hardware, come disco rigido, processore, modulo di memoria e così via.

Procedura

1. Aprire SupportAssist e cliccare su .
2. Nel riquadro **Scansione hardware**, cliccare su **Esegui**.

Risultati

- Se non viene rilevato alcun problema, nel riquadro viene visualizzata una notifica.
- Se viene rilevato un problema che richiede la creazione di una richiesta di supporto, i riquadri di ottimizzazione vengono disabilitati e viene visualizzata la pagina dettagli del problema. Per istruzioni su come creare una richiesta di supporto, consultare [Creazione di una richiesta di assistenza per problemi rilevati da una scansione](#).
- Se viene rilevato un problema che non richiede la creazione di una richiesta di supporto, il titolo del problema viene visualizzato sopra ai riquadri, una notifica viene visualizzata nel riquadro **Scansione hardware** e i riquadri di ottimizzazione vengono disabilitati. Per abilitare i riquadri, cliccare su **OK**.


Esecuzione di un test di stress

Prerequisiti

È necessario essere connessi come amministratore.

Informazioni su questa attività

Un test di stress rileva i problemi in componenti come la scheda PC, le unità ottiche e la fotocamera. Rileva inoltre i problemi nei componenti sottoposti a scansione durante una scansione rapida.

 **ATTENZIONE:** Durante un test di stress, è possibile che vengano visualizzati sullo schermo dei lampi e potrebbe non essere possibile utilizzare il PC.

Procedura

1. Aprire SupportAssist e fare clic sulla scheda **Risoluzione dei problemi**.
2. Cliccare su **Voglio risolvere i problemi del PC** e quindi su **Voglio eseguire una scansione di tutto il PC**.
3. Fare clic su **Avvia**.
Viene visualizzato un messaggio che chiede di salvare i file e di chiudere tutte le applicazioni.
4. Dopo aver salvato i file e chiuse tutte le applicazioni, fare clic su **OK** per eseguire il test.
Durante il test, il nome dell'attività in esecuzione viene visualizzato sopra ai riquadri e lo stato di avanzamento della scansione viene visualizzato nel riquadro **Scansione hardware**.

Risultati

- Se non viene rilevato alcun problema, nel riquadro viene visualizzata una notifica.
- Se viene rilevato un problema che richiede la creazione di una richiesta di supporto, i riquadri di ottimizzazione vengono disabilitati e viene visualizzata la pagina dettagli del problema. Per istruzioni su come creare una richiesta di supporto, consultare [Creazione di una richiesta di assistenza per problemi rilevati da una scansione](#).
- Se viene rilevato un problema che non richiede la creazione di una richiesta di supporto, il titolo del problema viene visualizzato sopra ai riquadri, una notifica viene visualizzata nel riquadro **Scansione hardware** e i riquadri di ottimizzazione vengono disabilitati. Per abilitare i riquadri, cliccare su **OK**.

Ottimizzazione del PC

SupportAssist consente di ottimizzare il PC eseguendo una serie di test di diagnostica per individuare le modifiche ai file e alle impostazioni del PC. Le ottimizzazioni di SupportAssist migliorano la velocità del PC, la disponibilità di spazio di storage e la stabilità del PC mediante:


- Rimozione dei file temporanei
- Ottimizzare le prestazioni del PC
- Ottimizzazione della rete
- Rimozione di virus, malware e programmi potenzialmente indesiderati

Pulisci file

Informazioni su questa attività

SupportAssist rimuove dal PC file ridondanti, cartelle temporanee e altri elementi non necessari.

Procedura

1. Aprire SupportAssist e cliccare su .
2. Nel riquadro **Pulisci file**, cliccare su **Esegui**.

Durante l'ottimizzazione, il nome dell'attività in esecuzione viene visualizzato sopra ai riquadri e l'avanzamento della scansione viene visualizzato nel riquadro.

 **ATTENZIONE: Se si annulla l'ottimizzazione mentre è in corso, le modifiche apportate non vengono annullate.**

Risultati

La quantità di spazio su disco rigido che viene salvata viene visualizzata nel riquadro **File puliti**, nella pagina **Home** e nella pagina **Cronologia**.

Ottimizzare le prestazioni del PC

Informazioni su questa attività

SupportAssist regola impostazioni di alimentazione, file del Registro di sistema e allocazione della memoria per ottimizzare la velocità di elaborazione del PC.

Procedura

1. Aprire SupportAssist e cliccare su .
2. Nel riquadro **Ottimizza prestazioni**, cliccare su **Esegui**.

Durante l'ottimizzazione, il nome dell'attività in esecuzione viene visualizzato sopra ai riquadri e l'avanzamento della scansione viene visualizzato nel riquadro.

 **ATTENZIONE: Se si annulla l'ottimizzazione mentre è in corso, le modifiche apportate non vengono annullate.**

Risultati

Una volta completata l'ottimizzazione, nel riquadro viene visualizzata una notifica.

Ottimizza rete

Informazioni su questa attività

SupportAssist aggiorna le impostazioni del PC per mantenere la rete efficiente e affidabile.

Procedura

1. Aprire SupportAssist e cliccare su .

2. Nel riquadro **Ottimizza rete**, cliccare su **Esegui**.

Durante l'ottimizzazione, il nome dell'attività in esecuzione viene visualizzato sopra ai riquadri e l'avanzamento della scansione viene visualizzato nel riquadro.

 **ATTENZIONE: Se si annulla l'ottimizzazione mentre è in corso, le modifiche apportate non vengono annullate.**


Risultati

Una volta completata l'ottimizzazione, nel riquadro viene visualizzata una notifica.

Rimuovi virus e malware

Informazioni su questa attività

SupportAssist isola e rimuove i file infettati da virus e malware per garantire la protezione del PC. Rileva e rimuove anche i programmi potenzialmente indesiderati (PUP) installati sul PC.

 **N.B.:** La funzionalità per la rimozione di virus e malware è disponibile per i PC con piano di assistenza attivo ProSupport Plus, Premium Support Plus o Dell Software Support.

 **N.B.:** La funzionalità per la rimozione di virus e malware è disponibile per i PC con piano di assistenza ProSupport Plus o Premium Support Plus.

 **N.B.:** La funzionalità per la rimozione di virus e malware non è disponibile in alcuni paesi, ad esempio in Cina.

Procedura

1. Aprire SupportAssist e cliccare su .

2. Nel riquadro **Rimuovi virus e malware**, cliccare su **Esegui**.

Durante l'ottimizzazione, il nome dell'attività in esecuzione viene visualizzato sopra ai riquadri e l'avanzamento della scansione viene visualizzato nel riquadro.

 **ATTENZIONE: Se si annulla l'ottimizzazione mentre è in corso, le modifiche apportate non vengono annullate.**

Risultati

- Il numero di virus e malware rimossi viene visualizzato nel riquadro **Rimuovi virus e malware**, nella pagina **Home** e nella pagina **Cronologia**.
- Se vengono rilevati PUP nel PC, il numero di PUP rilevati viene visualizzato nel riquadro **Rimuovi virus e malware**. Per istruzioni sulle modalità di rimozione dei programmi potenzialmente indesiderati, consultare [Rimozione dei programmi potenzialmente indesiderati](#).

Rimozione dei programmi potenzialmente indesiderati


Prerequisiti

È necessario essere connessi come amministratore.

Informazioni su questa attività


I programmi potenzialmente indesiderati sono programmi che vengono installati in background durante l'installazione di altre applicazioni. I programmi potenzialmente indesiderati riducono le prestazioni del PC o visualizzano annunci indesiderati.

SupportAssist rileva i programmi potenzialmente indesiderati nel PC tramite una scansione antivirus o antimalware avviata manualmente o automatizzata. Se vengono rilevati programmi potenzialmente indesiderati, l'icona del riquadro **Rimuovi virus e malware** viene visualizzata in rosso e il numero di programmi potenzialmente indesiderati che sono stati rilevati è visualizzato nel riquadro. È possibile rivedere e rimuovere i programmi potenzialmente indesiderati che sono stati rilevati nel PC.

 **N.B.:** Se vengono rilevati programmi potenzialmente indesiderati durante una scansione automatica, viene visualizzata una notifica. Per informazioni sui tipi di notifiche visualizzati da SupportAssist, consultare [Notifiche](#).

Procedura

1. Aprire SupportAssist.
2. Nel riquadro **Rimuovi virus e malware**, fare clic su **Visualizza**. Viene visualizzata la pagina dettagli dei programmi potenzialmente indesiderati.

 **N.B.:** Per impostazione predefinita, sono selezionati tutti i programmi potenzialmente indesiderati. È possibile rivedere e cancellare l'elenco dei programmi potenzialmente indesiderati che non si desidera rimuovere dal PC.
3. Facoltativamente, per visualizzare ulteriori informazioni su un PUP, fare clic sul collegamento **Fai clic qui per maggiori dettagli**.
4. Fare clic su **Rimuovi** e quindi su **Conferma**. I programmi potenzialmente indesiderati selezionati vengono rimossi dal PC.
5. Fare clic su **OK**.

Risultati


Il numero di programmi potenzialmente indesiderati che sono stati rimossi viene visualizzato nella pagina **Home** e in **Cronologia**.

Esecuzione di tutte le scansioni e ottimizzazioni del PC

Informazioni su questa attività

Avviare una scansione completa del PC per identificare i problemi hardware, le ottimizzazioni richieste e gli aggiornamenti per i driver o le applicazioni Dell installate sul PC.


Procedura

1. Eseguire una delle seguenti procedure:
 - Aprire SupportAssist e fare clic su **Avvia ora**.
 - Aprire SupportAssist e fare clic su , quindi fare clic su **Esegui tutto**.

Durante l'ottimizzazione, il nome dell'attività in esecuzione viene visualizzato sopra ai riquadri e l'avanzamento della scansione viene visualizzato nel riquadro.

 **ATTENZIONE:** Se si annulla l'ottimizzazione mentre è in corso, le modifiche apportate non vengono annullate.

- Se non viene rilevato alcun problema e non vi sono aggiornamenti, viene visualizzato un messaggio in ciascun riquadro. La quantità di spazio su disco rigido risparmiata e il numero di virus o malware che vengono rimossi sono mostrati nella pagina **Home**.
- Se durante la scansione vengono rilevati aggiornamenti dei driver o delle applicazioni, il tipo di aggiornamento e il numero di aggiornamenti disponibili vengono visualizzati nel riquadro **Ottieni driver e download**. Per istruzioni su come installare gli aggiornamenti, consultare [Installazione degli aggiornamenti del driver](#).
- Se viene rilevato un problema hardware che richiede la creazione di una richiesta di supporto, viene visualizzata la pagina dettagli del problema. Per istruzioni su come creare una richiesta di supporto, consultare [Creazione di una richiesta di assistenza per problemi rilevati da una scansione](#).
- Se viene rilevato un problema che non richiede la creazione di una richiesta di supporto, il titolo del problema viene visualizzato sopra ai riquadri e una notifica viene visualizzata nel riquadro **Scansione hardware** dopo che tutte le scansioni sono state completate.

 **N.B.:** Il tipo di notifica dipende dalla gravità del problema hardware. Per informazioni sui tipi di notifiche visualizzati da SupportAssist, consultare [Notifiche](#). Per nascondere la notifica del problema, cliccare su **OK**.

- Se vengono rilevati programmi potenzialmente indesiderati, viene visualizzata una notifica sul riquadro **Rimuovi virus e malware**. Per istruzioni sulle modalità di rimozione dei programmi potenzialmente indesiderati, consultare [Rimozione dei programmi potenzialmente indesiderati](#).

i **N.B.:** I dettagli delle scansioni e ottimizzazioni che vengono eseguite sul proprio PC sono mostrati alla pagina **Cronologia**.

2. Se il problema persiste, fare clic su **Ho ancora bisogno di aiuto** per creare manualmente una richiesta di supporto.

i **N.B.:** La funzionalità per la creazione manuale delle richieste di supporto è valida solo per i PC con un piano di assistenza Premium Support, ProSupport, Premium Support Plus o ProSupport Plus attivo.


Viene visualizzata la pagina delle richieste di supporto. Per istruzioni su come creare manualmente una richiesta di supporto, consultare [Creazione manuale di una richiesta di supporto](#).

Panoramica dell'assistente virtuale

L'assistente virtuale consente di risolvere i problemi relativi al PC, come prestazioni lente e problemi hardware, o di chattare con un agente del supporto tecnico Dell da qualsiasi pagina. Per risolvere un problema, è possibile che l'assistente virtuale chieda di aggiornare i driver, eseguire le ottimizzazioni oppure creare una richiesta di supporto, se necessario.

Utilizzando le parole chiave o le frasi immesse nella chat, l'assistente virtuale comprende le intenzioni dell'utente e fornisce link ad articoli della Knowledge base, esercitazioni video oppure istruzioni per la risoluzione dei problemi. Se non è in grado di comprendere l'intento, mostra varie categorie di problemi che possono verificarsi sul PC. Quando si seleziona una categoria di problema, vengono visualizzati i link di risoluzione dei problemi associati. Se il problema non viene compreso o risolto, l'utente viene reindirizzato a un agente del supporto tecnico Dell.

È possibile visualizzare le ultime trascrizioni di chat, i dettagli delle azioni eseguite e verificare lo stato della richiesta di supporto nella pagina **Cronologia**.

 **N.B.:** Attualmente, l'assistente virtuale è disponibile solo in alcune aree e lingue.

È possibile risolvere i problemi seguenti relativi a PC o componenti:

- Problemi relativi all'audio
- Adattatore
- Batteria
- Display
- Rumore della ventola
- Microfono
- Attivazione Microsoft Office
- Prestazioni del PC

Per utilizzare l'assistente virtuale, cliccare sull' visualizzata nell'angolo inferiore destro dell'interfaccia utente SupportAssist, quindi su **Avvia chat**.

Creazione di una richiesta di supporto

SupportAssist consente di monitorare il PC in modo proattivo e regolare per rilevare problemi hardware o software. Se viene rilevato un problema nel PC, SupportAssist consente di creare una richiesta di supporto con il supporto tecnico Dell. A seconda del piano di assistenza del PC, SupportAssist può anche creare automaticamente una richiesta di supporto per il problema.

 **N.B.:** La funzionalità per la creazione della richiesta di supporto automatica non è disponibile per i PC con garanzia scaduta.

Creazione di una richiesta di assistenza per problemi rilevati da una scansione

Prerequisiti


Nei PC con numero di build del sistema operativo maggiore o uguale a 16299, è necessario disporre dei diritti di amministratore sul PC. Per i passaggi per visualizzare il numero di build del sistema operativo installato nel PC, consultare [Domande frequenti](#).



Informazioni su questa attività

Se è necessario creare una richiesta di supporto per un problema rilevato durante una scansione avviata manualmente o una scansione automatica, i riquadri di ottimizzazione del PC e i collegamenti per la risoluzione dei problemi relativi all'hardware sono disabilitati nella pagina **Risoluzione dei problemi**. Se l'interfaccia utente di SupportAssist è ridotta a icona durante la scansione, viene visualizzata una notifica nel riquadro **Scansione hardware**. Se l'interfaccia utente di SupportAssist è aperta, viene visualizzata la pagine dettagli del problema.


Procedura

1. Aprire SupportAssist.
2. Fare clic su **Correggi ora**.


 **N.B.:** Se non si dispone dei diritti di amministratore sul PC e non è stato creato un profilo SupportAssist, viene visualizzato un messaggio. È necessario accedere al PC come amministratore, creare un profilo, quindi riprovare.


 **N.B.:** Se l' viene visualizzata nel riquadro, cliccare su **OK** e creare la richiesta di supporto in seguito. Se si clicca su **OK**, i riquadri di ottimizzazione del PC e i collegamenti alla pagina **Risoluzione dei problemi** sono abilitati.

Viene visualizzata la pagina dettagli del problema.

 **N.B.:** Per i PC XPS, Inspiron e Alienware, in alcune regioni compare un link per l'acquisto dei componenti hardware una volta scaduto il piano di assistenza.

3. Fare clic su **Avanti**.
 - Se SupportAssist non è in grado di connettersi a Internet, viene visualizzato un messaggio. Per risolvere il problema, cliccare sui link della risoluzione dei problemi sotto il messaggio e riprovare.
 - Se non è stato creato un profilo SupportAssist, viene visualizzata la pagina **Accedi** dell'account personale Dell. Per continuare, creare un profilo SupportAssist e fare clic su **Fine**.
 - Se si dispone già di un profilo SupportAssist, vengono visualizzate le informazioni di contatto e l'indirizzo di spedizione. Per aggiornare le informazioni di contatto e l'indirizzo di spedizione, fare clic su **Modifica**, apportare le modifiche necessarie e fare quindi clic su **Fine**.

 **N.B.:** Se non si dispone dei diritti di amministratore sul PC, non è possibile modificare le informazioni di contatto e l'indirizzo di spedizione
4. Nella pagina riepilogo del problema, fare clic su **Operazione completata**.

 **N.B.:** È possibile visualizzare i dettagli e monitorare lo stato della richiesta di supporto nella pagina **Cronologia**.

Appare la visualizzazione dei riquadri della pagina iniziale e lo stato **Richiesta di supporto aperta** viene visualizzato nel riquadro **Scansione hardware**.

Creazione manuale di una richiesta di supporto

Informazioni su questa attività

A seconda del piano di assistenza del PC in uso, è possibile creare manualmente una richiesta di supporto per problemi che non sono stati rilevati da SupportAssist. Per informazioni sulle funzionalità SupportAssist per i diversi piani di assistenza, consultare [Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell](#).

Procedura

1. Aprire SupportAssist e fare clic sulla scheda **Ricevi supporto**.
2. Fare clic su **Apri una richiesta di supporto**.
 - Se le scansioni e ottimizzazioni di SupportAssist non vengono eseguite nelle ultime 24 ore, tutte le scansioni vengono avviati automaticamente. Se viene rilevato un problema nel PC, la scansione viene interrotta e viene visualizzata la pagina dei dettagli del problema. Per istruzioni su come creare una richiesta di supporto, consultare [Creazione di una richiesta di assistenza per problemi rilevati da una scansione](#).
 - Se le scansioni e ottimizzazioni di SupportAssist vengono eseguite nelle ultime 24 ore, viene visualizzata la pagina delle richieste di supporto.
 - Se la notifica di un problema hardware è già visualizzata nella pagina iniziale, viene visualizzata la pagina dei dettagli del problema. Per istruzioni su come creare una richiesta di supporto, consultare [Creazione di una richiesta di assistenza per problemi rilevati da una scansione](#).
 - Se non si dispone dei diritti di amministratore sul PC e non è stato creato un profilo SupportAssist, viene visualizzato un messaggio. È necessario accedere al PC come amministratore, creare un profilo, quindi riprovare.
3. Se viene visualizzata la pagina delle richieste di supporto:
 - a. Nell'elenco **Seleziona una categoria**, selezionare una categoria per il problema.
 - b. Immettere la descrizione del problema.
 - c. Fare clic su **Avanti**.
 - Se non è stato creato un profilo SupportAssist, viene visualizzata la pagina **Accedi** dell'account personale Dell. Per continuare, creare un profilo SupportAssist e fare clic su **Fine**.
 - Se si dispone già di un profilo SupportAssist, vengono visualizzati le informazioni di contatto e l'indirizzo di spedizione. Per aggiornare le informazioni di contatto e l'indirizzo di spedizione, fare clic su **Modifica**, apportare le modifiche necessarie e fare quindi clic su **Fine**.
4. Nella pagina riepilogo del problema, fare clic su **Operazione completata**.

i **N.B.:** Se non si dispone dei diritti di amministratore sul PC, non è possibile modificare le informazioni di contatto e l'indirizzo di spedizione

i **N.B.:** È possibile visualizzare i dettagli e monitorare lo stato della richiesta di supporto nella pagina **Cronologia**.

Appare la visualizzazione dei riquadri della pagina iniziale e lo stato **Richiesta di supporto aperta** viene visualizzato nel riquadro **Scansione hardware**.

Pagina dettagli del problema

La tabella seguente illustra le informazioni visualizzate nella pagina dettagli del problema:

Tabella 10. Pagina dettagli del problema

Informazioni	Descrizione
Codice di matricola	L'ID univoco del PC. Il codice di matricola è un ID alfanumerico.
Garanzia	Il tipo di piano di assistenza e la relativa data di scadenza.
Problema	I dettagli del problema per cui la richiesta di supporto viene creata.
Soluzione	La soluzione consigliata.
Desidero richiedere supporto on-site i N.B.: Questa opzione è disponibile soltanto in determinate regioni e viene visualizzata solo per i PC con un piano	Selezionare questa opzione se si desidera ricevere la visita di un tecnico del supporto Dell nella propria sede per sostituire il componente.

Tabella 10. Pagina dettagli del problema (continua)

Informazioni	Descrizione
di assistenza Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport o ProSupport Plus attivo.	

Pagina riepilogo del problema

La tabella seguente illustra le informazioni visualizzate nella pagina riepilogo del problema:

Tabella 11. Pagina riepilogo del problema

Informazioni	Descrizione
Codice di matricola	L'ID univoco del PC. Il codice di matricola è un ID alfanumerico.
Garanzia	Il tipo di piano di assistenza e la relativa data di scadenza.
Problema	I dettagli del problema per cui la richiesta di supporto viene creata.
Richiesta di assistenza nr.	Il numero della richiesta di supporto per il problema.

Parti spedibili


Quando SupportAssist rileva un problema nel PC, una parte di ricambio può essere inviata automaticamente all'utente a seconda del piano di assistenza del PC.

Le parti riportate di seguito possono essere inviate automaticamente:

- Disco rigido
- Modulo di memoria
- Unità ottica
- Tastiera
- Mouse
- Batteria
- Scheda video

Panoramica sulla risoluzione dei problemi

La pagina **Risoluzione dei problemi** consente di risolvere i problemi di connettività di rete e prestazioni di PC. Consente inoltre di eseguire la scansione del PC per risolvere i problemi hardware e fornisce link a esercitazioni video per risolvere i problemi hardware e software più comuni. I link di risoluzione dei problemi abilitati per l'utente variano a seconda del tipo di account utente. Per istruzioni che consentono di sapere qual è il proprio tipo di account utente, consultare la documentazione del sistema operativo in <https://support.microsoft.com/>.

 **N.B.:** Se viene rilevato un problema hardware durante una scansione o se viene creata una richiesta di assistenza per un problema hardware, i seguenti link nella pagina Risoluzione dei problemi sono disabilitati:

Se il PC dispone del sistema operativo Windows 10, la pagina **Risoluzione dei problemi** consente inoltre di impostare quanto segue:

- Account Microsoft Office
- Aggiornamenti automatici Windows
- Account e-mail
- Stampante
- Pagina iniziale del browser
- Sfondo del desktop
- Aggiornamenti automatici delle applicazioni, riquadri animati e impostazioni di riproduzione automatica dei video in Microsoft Store

Panoramica della Cronologia

La pagina **Cronologia** mostra le informazioni sulle attività e gli eventi di SupportAssist, ad esempio ottimizzazioni software, attività di risoluzione dei problemi, aggiornamenti dei driver, scansioni hardware, conversazioni dell'assistente virtuale e così via. Le informazioni per le attività eseguite negli ultimi 90 giorni in ordine cronologico.


La pagina **Cronologia** mostra i link per visualizzare le trascrizioni delle chat con l'assistente virtuale e controllare lo stato delle richieste di supporto online. Vengono visualizzati anche i link del punto di ripristino creati durante gli aggiornamenti dei driver.

Per impostazione predefinita, vengono visualizzati gli eventi e le attività eseguiti durante la settimana corrente. È anche possibile visualizzare i dettagli di un giorno specifico o un mese intero. Utilizzare l'elenco **Seleziona vista cronologia** per visualizzare i dettagli di un particolare tipo di evento o attività.

A seconda del piano di assistenza del PC, vengono visualizzati il numero di aggiornamenti del driver installati, lo spazio risparmiato su disco rigido e il numero di virus o malware eliminati.


Come ottenere assistenza

SupportAssist consente di contattare gli agenti del supporto tecnico Dell tramite telefono, chat o social media. La pagina **Ricevi supporto** fornisce un elenco delle guide e delle opzioni di supporto disponibili per il PC in uso. Le opzioni della guida in linea e del supporto tecnico a cui è possibile accedere variano in base al piano di assistenza del PC e alla regione. Per informazioni sulle opzioni di assistenza e supporto disponibili per i vari piani di assistenza, consultare [Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell](#).

 **N.B.:** Se la connettività Internet non è disponibile, vengono visualizzati solo i numeri di contatto del supporto tecnico Dell.


La seguente tabella descrive le opzioni della guida in linea e del supporto visualizzate nella pagina **Ricevi supporto**.

Tabella 12. Pagina Ricevi supporto

Funzione	Descrizione
Strumento di individuazione dei centri di assistenza carry-in¹	È possibile trovare il più vicino centro servizi autorizzato Dell carry-in in base a codice postale, città o provincia.
Chiamaci¹	A seconda dell'area geografica, è possibile contattare il supporto tecnico Dell utilizzando i numeri di contatto visualizzati.
Connettiti con social media	Contattare il supporto tecnico Dell su social media come WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger o Line a seconda del paese in cui ci si trova.
Richiesta di supporto aperta	È possibile creare manualmente una richiesta di assistenza per un problema hardware o software. Per istruzioni su come creare una richiesta di supporto, consultare Creazione manuale di una richiesta di supporto .
Consentici di lavorare sul tuo PC da remoto	Consente a un agente del supporto tecnico di accedere in remoto e controllare il PC per risolvere i problemi. Per istruzioni su come avviare una sessione, consultare Consentire la risoluzione dei problemi in remoto tramite RemoteAssist .
Inviare file al supporto tecnico	Inviare al supporto tecnico Dell i file che descrivono un problema presente nel PC o inviare i file che sono richiesti da un agente del supporto tecnico.  N.B.: La dimensione massima del file che è possibile inviare è di 4 MB. Per informazioni sull'invio di file al supporto tecnico Dell, consultare Inviare file al supporto tecnico Dell . Per informazioni sull'invio del file di registro dell'attività del PC al supporto tecnico Dell, consultare Invio di file di registro al supporto tecnico Dell .
Altre risorse Dell.com	Cliccare sul link per visualizzare ulteriori informazioni applicabili al PC.

¹ Queste informazioni vengono sempre visualizzate nella lingua applicabile al paese o alla regione in cui è stato acquistato il PC.

L'assistente virtuale consente di risolvere i problemi relativi al PC, di eseguire ottimizzazioni o di chattare con un agente del supporto

tecnico Dell. Per utilizzare l'assistente virtuale, cliccare sull' visualizzata nell'angolo inferiore destro dell'interfaccia utente SupportAssist, quindi su **Avvia chat**.

 **N.B.:** Attualmente, l'assistente virtuale è disponibile solo in alcune aree e lingue.

Inviare file al supporto tecnico Dell

Informazioni su questa attività

Se richiesto da un agente del supporto tecnico Dell, è possibile inviare i file che descrivono il problema sul PC o qualsiasi altro file specifico richiesto dall'agente del supporto. È possibile inviare file ZIP, RAR, TXT, JPG, JPEG, PNG, GIF, DOCX, DOC, ODT, PDF, XLS o XLSX.

 **N.B.:** La dimensione massima del file che è possibile inviare è di 4 MB.

 **N.B.:** È possibile inviare fino a tre file al giorno. Se si dispone di più file, compprimerli nel formato .zip e inviare il file ZIP.

Procedura

1. Aprire SupportAssist e fare clic sulla scheda **Ricevi supporto**.
2. Nel riquadro destro, cliccare su **Carica file**.
3. Nella finestra **Carica file**, cliccare su **Sfoglia**, selezionare il file richiesto e quindi cliccare su **Carica**.

Risultati

Dopo che il file viene inviato, vengono visualizzati l' e il messaggio **File caricato correttamente**.

Invio di file di registro al supporto tecnico Dell

Informazioni su questa attività

Inviare i file di registro dell'attività del PC al supporto tecnico Dell se richiesto dall'agente del supporto tecnico.

Procedura

1. Aprire SupportAssist e fare clic sulla scheda **Ricevi supporto**.
2. Nel riquadro a destra, cliccare su **Carica file di registro**.

Risultati

Dopo che il file viene inviato, vengono visualizzati l' e il messaggio **File caricato correttamente**.

Risoluzione dei problemi in remoto


Un agente del supporto tecnico Dell potrebbe dover accedere al PC per risolvere un problema. È possibile consentirgli di controllare completamente il PC in remoto o solo di avviare le scansioni in remoto. Se non viene fornito il controllo completo del PC, l'agente del supporto tecnico potrà solamente eseguire la scansione e l'installazione degli aggiornamenti dei driver oppure avviare una scansione hardware.

Per consentire all'agente del supporto tecnico Dell di controllare completamente il PC in remoto, consultare [Consentire la risoluzione dei problemi in remoto tramite RemoteAssist](#).

Per consentire all'agente del supporto tecnico Dell di eseguire solo le scansioni e avviare gli aggiornamenti dei driver sul PC, consultare [Consentire la risoluzione dei problemi in remoto utilizzando l'Assistenza remota](#).

Consentire la risoluzione dei problemi in remoto tramite RemoteAssist

Prerequisiti


- È necessario essere connessi come amministratore.
 - L'agente del supporto tecnico Dell deve avviare una sessione remota.
-  **N.B.:** Se è in corso una scansione dei driver avviata manualmente, una scansione dell'hardware o un'ottimizzazione del sistema, l'agente del supporto tecnico non può avviare la sessione remota.

Procedura

1. Aprire SupportAssist e fare clic sulla scheda **Ricevi supporto**.
2. Nel riquadro destro, cliccare su **Avvia sessione remota**.
3. Leggere e accettare i termini e le condizioni che vengono visualizzati nella pagina **Termini e condizioni di Dell RemoteAssist**, quindi cliccare su **Fine**.
L'agente del supporto tecnico può ora accedere al PC in remoto e risolvere i problemi.

Consentire la risoluzione dei problemi in remoto utilizzando l'Assistenza remota

Prerequisiti

- È necessario essere connessi come amministratore.
 - L'agente del supporto tecnico Dell deve avviare una sessione remota.
 - Non devi star utilizzando applicazioni sul PC in modalità a schermo intero o in modalità di presentazione.
 - Le notifiche SupportAssist non devono essere disabilitate.
-  **N.B.:** Se è in corso una scansione dei driver avviata manualmente, una scansione dell'hardware o un'ottimizzazione del sistema, l'agente del supporto tecnico non può avviare la sessione di assistenza remota.

Procedura

1. Fare clic sulla notifica **Assistenza remota tramite TechSupport** visualizzata nel centro operativo di Windows.
Viene visualizzata la pagina dei **Termini e condizioni Dell RemoteAssist**. I termini e le condizioni non vengono visualizzati se una sessione è stata eseguita nelle ultime due ore.
2. Leggere e accettare i termini e le condizioni, quindi cliccare su **OK**.
L'agente del supporto tecnico può ora eseguire la scansione e installare gli aggiornamenti dei driver oppure avviare una scansione hardware. Se viene rilevato un problema che richiede la creazione di una richiesta di supporto, i riquadri di ottimizzazione vengono disabilitati e viene visualizzata la pagina dettagli del problema. Per istruzioni su come creare una richiesta di supporto, consultare [Creazione di una richiesta di assistenza per problemi rilevati da una scansione](#).

Fornire un feedback

Quando si chiude l'interfaccia utente SupportAssist dopo il completamento di un'attività, viene visualizzato un sondaggio per fornire un feedback sull'esperienza complessiva con SupportAssist for Home PCs.

 **N.B.:** Il sondaggio per fornire un feedback è attualmente disponibile solo su alcuni modelli di PC e in alcune regioni.

Il feedback dei clienti rimane riservato e consente a Dell di apportare miglioramenti ai prodotti. È possibile fornire un feedback dopo l'esecuzione di una delle seguenti attività nell'interfaccia utente di SupportAssist:

- Scansione PC
- Ottimizzazione del PC
- Installazione di un aggiornamento
- Risoluzione dei problemi del PC

Se si desidera ignorare l'indagine, fare clic su **Magari la prossima volta** o chiudere la finestra **Sondaggio su SupportAssist per il cliente**. Facendo clic su **Magari la prossima volta**, il sondaggio non viene visualizzato per i prossimi 15 giorni.

Per fornire una classificazione nel sondaggio, selezionare il numero di stelle, quindi fare clic su **Invia**. Se si fornisce una classificazione di tre o meno stelle, viene visualizzata un'opzione per fornire suggerimenti per migliorare il servizio. Inserire le proprie idee per migliorare il servizio nel riquadro **Dicci come possiamo migliorare la tua esperienza**, quindi fare clic su **Invia**.

Una volta completato il sondaggio, l'opzione per fornire nuovamente la classificazione sarà disponibile solo dopo 90 giorni quando viene completata una qualsiasi delle attività precedentemente menzionate nell'interfaccia utente di SupportAssist.

Domande frequenti

1. Come è possibile visualizzare il numero di build del sistema operativo installato sul PC in uso?

Effettuare le seguenti operazioni:

- a. Cercare e aprire l'applicazione **Esegui**.
- b. Digitare **winver** e cliccare su **OK**.

Viene visualizzato il numero di build del sistema operativo, ad esempio OS Build 15063.1266.

2. In che modo è possibile verificare se SupportAssist è installato nel PC in uso?

Per verificare se SupportAssist è installato, eseguire le operazioni seguenti:

- a. Accedere a **Pannello di controllo > Programmi > Programmi e funzionalità**.
- b. Nell'elenco dei programmi, verificare se **Dell SupportAssist** è presente.

Se Dell SupportAssist non è presente nell'elenco dei programmi, è necessario installarlo manualmente. Vedere [Installare SupportAssist per PC domestici](#).

3. In che modo è possibile disattivare le notifiche di SupportAssist?

Per istruzioni su come disabilitare le notifiche di SupportAssist, vedere [Disabilitazione delle notifiche di SupportAssist](#).

4. È possibile pianificare una scansione dell'hardware?

Sì, è possibile pianificare una scansione dell'hardware. Per istruzioni sulla pianificazione di una scansione hardware, vedere [Pianificare scansioni e ottimizzazioni automatiche](#).

5. In che modo è possibile modificare le informazioni di contatto e di spedizione?

Per istruzioni su come aggiornare le informazioni relative ai contatti e alle spedizioni, consultare [Aggiornamento delle informazioni di contatto e di spedizione](#).

6. È stata cancellata involontariamente una notifica relativa a un errore. Come e dove è possibile ritrovare la notifica per visualizzare i dettagli dell'errore?

Se si annulla una notifica, viene visualizzata nuovamente dopo sei ore o se si riavvia il PC.

7. È possibile modificare le informazioni di contatto e i dettagli di spedizione durante la creazione di una richiesta di supporto?

Sì, è possibile modificare le informazioni di contatto e i dettagli di spedizione durante la creazione di una richiesta di supporto.

8. Perché è necessario inserire l'indirizzo di spedizione per un problema con una parte non spedibile?

Dopo l'analisi, se un guasto hardware viene identificato come la root cause del problema, l'indirizzo di spedizione è utilizzato per la spedizione di una parte di ricambio. Se è stato inserito l'indirizzo di spedizione durante la registrazione di SupportAssist, l'indirizzo di spedizione viene automaticamente recuperato prima di segnalare un problema.

9. Quali sono le lingue supportate dall'interfaccia utente di SupportAssist?

L'interfaccia utente di SupportAssist supporta 24 lingue. Le lingue supportate sono arabo, cinese (semplificato), cinese (tradizionale), ceco, danese, olandese, inglese, finlandese, francese, francese (canadese), tedesco, greco, ebraico, ungherese, italiano, giapponese, coreano, norvegese, polacco, portoghese (brasiliano), russo, spagnolo, svedese e turco. Per istruzioni su come modificare l'impostazione della lingua, consultare [Modificare l'impostazione della lingua](#).

10. SupportAssist è installato sul PC, ma non è possibile aprirlo. Quale potrebbe essere il motivo?

Per aprire l'interfaccia SupportAssist, il programma richiede che la porta 5700 sia aperta. Se un'altra applicazione utilizza la porta, SupportAssist non si apre nel PC. Accertarsi che nessun'altra applicazione stia utilizzando la porta, quindi tentare nuovamente di aprire SupportAssist.

11. In che modo è possibile verificare se un'altra applicazione sta utilizzando la porta 5700?

Effettuare le seguenti operazioni:

- a. Cercare e aprire l'applicazione **Servizi**.
- b. Nel riquadro destro, cliccare su **Dell SupportAssist**.
- c. Nel riquadro sinistro, cliccare su **Stop**.

- d. Nel menu programmi, cercare e aprire l'applicazione **Prompt dei comandi**.
- e. Digitare `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` e premere Invio.
 - Se nessuna applicazione utilizza la porta 5700, non viene visualizzato alcun risultato.
 - Se un'altra applicazione utilizza la porta 5700, vengono visualizzati il numero di porta e lo stato **IN ASCOLTO**.
- f. Riavviare il servizio **Dell SupportAssist**.

12. L'apertura di SupportAssist richiede molto tempo. Che cosa si deve fare?

Se aprire SupportAssist richiede tempo, è necessario riavviare il servizio di SupportAssist. Effettuare le seguenti operazioni:

- a. Cercare e aprire l'applicazione **Servizi**.
- b. Nel riquadro destro, cliccare su **Dell SupportAssist**.
- c. Nel riquadro di sinistra, cliccare su **Stop**, e su **Riavvia**.

13. Si è verificato un problema hardware nel PC. Perché non viene rilevato da SupportAssist?

Se non è stato rilevato alcun problema hardware, verificare che i servizi di SupportAssist siano in esecuzione nel PC. Per verificare se i servizi di SupportAssist sono in esecuzione:

- a. Cercare e aprire l'applicazione **Servizi**.
- b. Verificare se lo stato **In esecuzione** è visualizzato per i seguenti servizi nel PC:
 - Dell Data Vault Collector
 - Dell Data Vault Processor
 - Dell Data Vault Service API
 - Dell SupportAssist
 - Dell Hardware Support

14. Dove è possibile verificare i dettagli delle ottimizzazioni che sono state eseguite nel PC durante un'ottimizzazione pianificata o avviata manualmente?

SupportAssist conserva i dettagli di tutti gli eventi e le attività eseguiti negli ultimi 90 giorni. È possibile visualizzare i dettagli di un mese, una settimana o un giorno specifico nella pagina **Cronologia**.

15. Perché SupportAssist richiede più tempo per eseguire le ottimizzazioni rispetto alla durata specificata nei riquadri?

Il tempo visualizzato nei riquadri dell'ottimizzazione del PC è solo un tempo stimato in base alla configurazione del PC. Il tempo effettivo necessario per eseguire le ottimizzazioni potrebbe essere diverso da quello stimato.

16. Quando si fa clic Avvia sessione DellConnect e si accettano i termini e le condizioni, l'addetto al supporto tecnico non è in grado di accedere al PC in remoto. Che cosa si deve fare?

Richiedere all'addetto al supporto tecnico di scollegare la sessione corrente e avviare una nuova sessione di DellConnect.

17. Quando si fa clic su Avvia sessione, perché viene visualizzato un messaggio che indica che non è presente alcuna sessione Dell RemoteAssist attiva?

È possibile avviare una sessione Dell RemoteAssist solo dopo che è stata avviata da un agente del supporto tecnico Dell. Per evitare questo errore, cliccare su **Avvia sessione** dopo l'avvio della sessione.

18. Quando dirigo il puntatore sul codice di matricola o su un numero di modello del PC, viene visualizzato Informazioni sulla garanzia sconosciute. Perché?

Il messaggio **Informazioni sulla garanzia sconosciute** potrebbe essere visualizzato a causa di uno dei motivi seguenti:

- SupportAssist non è connesso a Internet. Andare alla pagina **Risoluzione dei problemi** per i passaggi da eseguire per la risoluzione dei problemi con la connessione Internet.
- Se il PC si connette a internet tramite un server proxy. Accertarsi di avere configurato le impostazioni del proxy in SupportAssist. Vedere [Configurazione delle impostazioni Internet](#).
- Il PC potrebbe non disporre di una garanzia valida. Contattare il supporto tecnico Dell per ricevere assistenza.

19. Durante l'ottimizzazione, SupportAssist ha smesso di funzionare. Che cosa si deve fare?

Chiudere e riaprire SupportAssist, quindi provare a eseguire nuovamente l'ottimizzazione. Se il problema persiste, eseguire i seguenti passaggi:

- a. Cercare e aprire l'applicazione **Servizi**.
- b. Nel riquadro destro, cliccare su **Dell SupportAssist**.
- c. Nel riquadro di sinistra, cliccare su **Stop**, e su **Riavvia**.

20. Non sto ricevendo le notifiche per gli aggiornamenti del driver. Che cosa si deve fare?

Se il piano di assistenza è scaduto, SupportAssist non visualizza le notifiche per gli aggiornamenti del driver disponibili per il PC in uso. È necessario rinnovare il piano di assistenza per ricevere le notifiche sugli aggiornamenti del driver.

21. È possibile aggiornare il BIOS su un PC abilitato per BitLocker?

Si consiglia di disabilitare la crittografia BitLocker sul PC prima di aggiornare il BIOS.

22. Quando si esegue una scansione dell'hardware, il risultato della scansione viene visualizzato come Configurazione errata nella pagina Cronologia. Tuttavia, non viene visualizzata alcuna notifica nel riquadro Scansione hardware. Perché?

Se SupportAssist non è in grado di analizzare un componente durante la scansione dell'hardware, viene visualizzato lo stato **Configurazione errata**. Pertanto, non viene visualizzata alcuna notifica nel riquadro **Scansione hardware**. SupportAssist analizza nuovamente il componente durante la successiva scansione avviata manualmente o automatica.

23. Dove è possibile visualizzare il riepilogo dei file e delle impostazioni di cui è stata eseguita la migrazione utilizzando Dell Migrate?

Per visualizzare i file e le impostazioni di cui è stata eseguita la migrazione nell'ultima sessione, andare alla pagina iniziale di Dell Migrate e cliccare su **Visualizza riepilogo**. È inoltre possibile visualizzare il riepilogo di tutti i file e le impostazioni di cui è stata eseguita la migrazione negli ultimi 90 giorni nella pagina **Cronologia**.

24. Perché Dell Data Assistant richiede l'utilizzo di Reimpostazione Windows quando SupportAssist OS Recovery è installato sul PC?

Dell Data Assistant richiede di cancellare il PC utilizzando Dell Reset solo se Dell SupportAssist OS Recovery versione 5.3 o successiva è installato sul PC. Se sul PC è installata una versione meno recente di Dell SupportAssist OS Recovery, viene richiesto di utilizzare Reimpostazione Windows.

Risorse di SupportAssist per PC domestici

Questa sezione elenca le risorse di documentazione e altri link utili per ulteriori informazioni su SupportAssist per PC domestici.

Tabella 13. Risorse di SupportAssist per PC domestici

Sommario	Risorsa	Visitare l'indirizzo .
Requisiti minimi, installazione e funzionalità del prodotto	Guida per l'utente di SupportAssist for Home PCs Version 3.10	Manuali di SupportAssist per PC domestici
Nuove funzionalità, miglioramenti, problemi noti e limitazioni nella versione	Note di rilascio di SupportAssist for Home PCs versione 3.10	
Esercitazioni video per informazioni sulle funzioni di SupportAssist per PC domestici	Playlist di SupportAssist per PC domestici	YouTube
Domande peer-to-peer su SupportAssist per PC domestici	Forum della Community	Community di SupportAssist per PC domestici

Come contattare Dell

Dell fornisce numerose opzioni di assistenza in linea e telefonica. La disponibilità varia in base al Paese/all'area geografica e al prodotto, e alcuni servizi possono non essere disponibili nel proprio nella propria area geografica. Se non si dispone di una connessione Internet attiva, le informazioni di contatto sono indicate sulla fattura di acquisto, sulla distinta di imballaggio, sulla bolla o sul catalogo dei prodotti Dell.

Procedura

1. Per contattare Dell per i problemi relativi a vendite, supporto tecnico o assistenza clienti, effettuare le seguenti operazioni:
 - a. Consultare <https://www.dell.com/support>.
 - b. Selezionare il proprio paese nell'elenco in fondo alla pagina.
 - c. Cliccare su **Contatta il supporto** e selezionare il link di supporto appropriato.
2. Per trovare manuali e documenti, effettuare le seguenti operazioni:
 - a. Consultare <https://www.dell.com/support>.
 - b. Fare clic su **Sfogliare tutti i prodotti**.
 - c. Selezionare la categoria di prodotto appropriata, quindi selezionare il prodotto desiderato.
 - d. Per visualizzare o scaricare i manuali e i documenti, cliccare sulla scheda **Documentazione**.

È inoltre possibile accedere direttamente ai manuali e ai documenti per gli strumenti di manutenzione da <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.