

Dell SupportAssist OS Recovery

Guida per l'utente

Questo contenuto può essere stato tradotto con l'ausilio dell'intelligenza artificiale (AI). Per ulteriori informazioni, consultare il [link](#).

Messaggi di N.B., Attenzione e Avvertenza

 **N.B.:** NOTE: indica informazioni importanti che aiutano a migliorare l'utilizzo del prodotto.

 **ATTENZIONE:** CAUTION: indica un potenziale danno all'hardware o una perdita di dati e indica come evitare il problema.

 **AVVERTENZA:** WARNING: indica un potenziale danno alla proprietà, lesioni personali o morte.

Capitolo 1: Introduzione a SupportAssist OS Recovery.....	5
Modelli di sistema con SupportAssist OS Recovery.....	5
Funzioni principali.....	5
Capitolo 2: Riparazione del sistema con SupportAssist OS Recovery.....	6
Abilitare manualmente la riparazione del sistema.....	6
Esegui Riparazione del sistema.....	6
Capitolo 3: Avvio di SupportAssist OS Recovery.....	8
Avviare manualmente SupportAssist OS Recovery.....	8
Avviare SupportAssist OS Recovery utilizzando Ripristino Windows.....	9
Capitolo 4: Utilizzare SupportAssist OS Recovery.....	10
Pagina iniziale SupportAssist OS Recovery.....	10
Interfaccia utente SupportAssist OS Recovery.....	10
Configurazione delle impostazioni Internet.....	11
Configurare la rete wireless.....	12
Configurare la rete cablata.....	12
Configurare la rete proxy.....	12
Scansione hardware.....	13
Riparazione del software.....	13
Backup dei file.....	14
Clonazione di un disco rigido.....	15
Ripristino del computer.....	16
Ripristinare il computer allo stato di fabbrica.....	17
Ripristinare i dati dopo aver ripristinato il computer allo stato di fabbrica.....	17
Capitolo 5: Ripristino e aggiornamento del computer tramite Dell OS Recovery Tool.....	19
Scaricare e installare Dell OS Recovery Tool.....	19
Creare la chiavetta USB SupportAssist OS Recovery.....	20
Ripristinare il computer e aggiornare il sistema operativo.....	20
SupportAssist Recovery Assistant.....	22
Ripristinare i dati utilizzando SupportAssist Recovery Assistant.....	22
Capitolo 6: Configurazione di SupportAssist OS Recovery.....	24
Abilitare o disabilitare l'avvio automatico di SupportAssist OS Recovery.....	24
Impostare la soglia di errore per l'avvio automatico di SupportAssist OS Recovery.....	24
Inviare un feedback a Dell.....	25
Capitolo 7: Panoramica di BIOSConnect.....	26
Avvio di SupportAssist OS Recovery tramite BIOSConnect.....	26
Connettersi a reti wireless.....	27
Abilitare o disabilitare BIOSConnect.....	27
Codici degli errori BIOSConnect.....	27

Capitolo 8: Risoluzione dei problemi di SupportAssist OS Recovery.....	29
Risolvere gli errori all'avvio di OS Recovery.....	29
Risolvere gli errori del backup dei file.....	29
Risolvere i problemi di connessione Wi-Fi.....	30
Eeguire un test di diagnostica per problemi relativi all'hardware.....	30
 Capitolo 9: Domande frequenti.....	 31
 Appendice A: Prodotti correlati Dell.....	 33

Introduzione a SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery è preinstallato sui modelli di sistema Dell supportati e non richiede l'acquisto di piani di assistenza aggiuntivi. Fornisce un ambiente di ripristino che si compone di strumenti per diagnosticare e risolvere i problemi che possono verificarsi prima che il computer avvii il sistema operativo. Quando il computer non è in grado di avviare il sistema operativo anche dopo ripetuti tentativi, SupportAssist OS Recovery si avvia automaticamente. L'ambiente di ripristino consente di diagnosticare i problemi di hardware, riparare il computer, eseguire il backup dei file o ripristinare il computer allo stato di fabbrica.

Argomenti:

- [Modelli di sistema con SupportAssist OS Recovery](#)
- [Funzioni principali](#)

Modelli di sistema con SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery è disponibile solo su alcuni modelli di sistema Dell che eseguono un sistema operativo Microsoft Windows 10 o Microsoft Windows 11 preinstallato da Dell. Per l'elenco dei modelli di sistema in cui è disponibile SupportAssist OS Recovery, consultare la *Support Matrix di Dell SupportAssist OS Recovery* presente nella pagina di documentazione di [SupportAssist OS Recovery](#).


 **ATTENZIONE:** La formattazione del disco rigido del computer elimina l'ambiente SupportAssist OS Recovery.

Funzioni principali

- Riparazione di sistema: esegue un rollback immediato a un point-in-time precedente sul computer per risolvere i problemi di avvio o di prestazioni.
- Scansione hardware: esegue test diagnostici sul computer per rilevare problemi hardware.
- Riparazione all'avvio: consente di risolvere i problemi che possono verificarsi prima che il computer avvii il sistema operativo. Grazie a questa opzione non è necessario ripristinare il computer allo stato originario.
- Backup di file o clonazione del disco: consente di salvare una copia dei file personali su un dispositivo di storage esterno o di clonare il disco rigido su un nuovo disco.
- Ripristino: consente di scaricare e installare il sistema operativo di fabbrica o di eseguire l'aggiornamento al sistema operativo più recente.

Riparazione del sistema con SupportAssist OS Recovery

La funzione Riparazione del sistema in SupportAssist OS Recovery consente di eseguire immediatamente il rollback a un punto precedente sul computer per risolvere i problemi di avvio o qualsiasi altro problema di prestazioni. La funzione Riparazione del sistema viene automaticamente abilitata su tutti i computer con almeno 50 GB di spazio su disco libero e dove SupportAssist OS Recovery è disponibile. Tuttavia, sui computer con meno di 50 GB di spazio libero su disco, è possibile abilitare manualmente la funzione nelle impostazioni del pannello di controllo del sistema operativo.

 **N.B.:** La funzione Riparazione del sistema non funziona se si verifica un guasto hardware.

Questa funzione consente di ripristinare immediatamente il computer a un punto precedente. Il ripristino del computer può aiutare a risolvere i problemi causati da virus o malware, danneggiamento del registro, danneggiamento dei file di sistema, problemi con le patch del sistema operativo o driver.

 **ATTENZIONE:** Questa funzione non protegge completamente i file di programma. Quando il computer viene ripristinato a un punto precedente, è possibile che le applicazioni non Dell installate sul computer vengano rimosse.

Argomenti:

- [Abilitare manualmente la riparazione del sistema](#)
- [Esegui Riparazione del sistema](#)

Abilitare manualmente la riparazione del sistema

Sui computer con meno di 50 GB di spazio su disco libero, è possibile abilitare manualmente la funzione Riparazione del sistema nelle impostazioni del pannello di controllo del sistema operativo.

Prerequisiti

È necessario disporre di almeno 12 GB di spazio su disco libero nel computer.

Procedura

1. Nella casella di ricerca nella barra delle applicazioni, digitare **Pannello di controllo**, quindi selezionare **Pannello di controllo**.
2. Selezionare **Sistema e sicurezza**.
3. Cliccare due volte su **SupportAssist OS Recovery**.
4. Selezionare la scheda **Impostazioni**.
5. Abilitare **Riparazione del sistema** e selezionare la quantità di spazio da allocare per l'archiviazione delle istantanee della riparazione del sistema. 15 GB è selezionato per impostazione predefinita.

Risultati

La funzione Riparazione del sistema è abilitata sul computer. Laddove vengono creati dei punti di ripristino, questi vengono visualizzati nella sezione **Punti di ripristino correnti** della scheda **Impostazioni**. Viene inoltre visualizzata la quantità di spazio utilizzata per lo spazio totale allocato.

Esegui Riparazione del sistema


La funzione Riparazione del sistema consente di ripristinare il computer a un punto precedente quando tutto funzionava correttamente.

Prerequisiti

La funzione Riparazione del sistema deve essere abilitata sul computer.

Procedura

1. Nella casella di ricerca nella barra delle applicazioni, digitare **Pannello di controllo**, quindi selezionare **Pannello di controllo**.
2. Selezionare **Sistema e sicurezza**.
3. Cliccare due volte su **SupportAssist OS Recovery**.
4. Selezionare la scheda **Esegui riparazione**.
5. Selezionare **Autorizzo Dell a sospendere temporaneamente la crittografia dei dati sul mio PC, come BitLocker, per installare gli aggiornamenti** e cliccare su **ESEGUI RIPARAZIONE**.
Il computer si riavvia e si viene reindirizzati all'ambiente SupportAssist OS Recovery. Viene visualizzata la finestra **Riparazione**.
6. Selezionare il punto di ripristino in cui si desidera tornare, quindi cliccare su **AVVIA**.

 **N.B.:** è possibile identificare il punto di ripristino dalla data e dall'ora indicate. Per visualizzare ulteriori dettagli su un punto di ripristino, cliccare sul link **Visualizza dettagli** corrispondente.

Risultati

Viene avviato il processo di riparazione del sistema e viene visualizzato l'avanzamento della riparazione.

- Se il computer viene riparato correttamente, viene visualizzato lo stato **Ripristino completo**. Cliccare su **CHIUDI**.
- Se la riparazione del sistema non riesce, viene visualizzato un messaggio di errore. Cliccare su **OPZIONI DI RIPRISTINO** per ripristinare il sistema operativo del computer. Vedere [Ripristino del computer](#).

Avvio di SupportAssist OS Recovery

È possibile avviare SupportAssist OS Recovery in uno dei modi seguenti:

Procedura

1. Avvio automatico di SupportAssist OS Recovery: quando il computer non riesce ad avviare il sistema operativo anche dopo ripetuti tentativi, SupportAssist OS Recovery si avvia automaticamente.
2. Avvio manuale di SupportAssist OS Recovery: è possibile avviare manualmente SupportAssist OS Recovery per ripristinare il computer allo stato di fabbrica o per eseguire il backup dei propri file. Vedere [Avviare manualmente SupportAssist OS Recovery](#).
3. BIOSConnect per SupportAssist OS Recovery: SupportAssist OS Recovery viene installato in una partizione speciale del disco rigido del sistema. Se questa partizione è assente, danneggiata o deve essere riparata, BIOSConnect fornisce un metodo alternativo per avviare SupportAssist OS Recovery. Vedere [BIOSConnect](#).

i **N.B.:** Questa funzione è disponibile solo in alcuni modelli di sistema Dell. Per l'elenco dei modelli di sistema in cui è supportata la funzione BIOSConnect, consultare *Dell SupportAssist OS Recovery Support Matrix* nella pagina della documentazione [SupportAssist OS Recovery](#).

4. Avvio di SupportAssist OS Recovery utilizzando la funzione di ripristino di Windows: Ripristino Windows è un'utilità di reindirizzamento che aiuta a reindirizzare all'ambiente SupportAssist OS Recovery quando il computer non riesce ad avviare il sistema operativo anche dopo ripetuti tentativi. Vedere [Avviare SupportAssist OS Recovery utilizzando Ripristino Windows](#).

Argomenti:

- [Avviare manualmente SupportAssist OS Recovery](#)
- [Avviare SupportAssist OS Recovery utilizzando Ripristino Windows](#)

Avviare manualmente SupportAssist OS Recovery

Informazioni su questa attività

È possibile avviare manualmente SupportAssist OS Recovery in qualsiasi momento per eseguire il backup dei propri file o per ripristinare il computer allo stato di fabbrica.

Procedura

1. Accendere il computer o riavviare il sistema.
2. Premere F12 per accedere al menu di avvio temporaneo.

i **N.B.:** Se si attende troppo a lungo e viene visualizzato il logo del sistema operativo, attendere fino alla visualizzazione del desktop di Windows, riavviare il computer e riprovare.

Vengono visualizzate le opzioni di avvio disponibili.

3. Selezionare **SupportAssist OS Recovery**, quindi premere Invio.

Risultati

Viene visualizzata la home page **SupportAssist OS Recovery**.

Alla prima visualizzazione dell'interfaccia utente di SupportAssist OS Recovery, cliccare su **APPROVA** per accettare l'informativa sulla privacy. Viene inoltre visualizzata un'opzione di guida dettagliata. Cliccare su **APRI GUIDA DETTAGLIATA** per informazioni sulle diverse opzioni disponibili nello strumento o cliccare su **SALTA** per saltare la procedura descritta nella guida dettagliata.

Avviare SupportAssist OS Recovery utilizzando Ripristino Windows

Ripristino Windows è un'utilità di reindirizzamento che aiuta a reindirizzare all'ambiente SupportAssist OS Recovery quando il computer non è in grado di avviare il sistema operativo anche dopo ripetuti tentativi. È possibile accedere all'ambiente di Ripristino Windows utilizzando i metodi seguenti:

1. Dal sistema operativo: **menu Start > Impostazioni > Aggiornamento e sicurezza > Ripristina > Avvio avanzato > Riavvia ora.**
2. Dalla schermata di accesso Windows: tenere premuto il tasto Maiusc e cliccare su **Riavvia.**
3. Dalla pagina **Ripristino Windows**: cliccare su **Risoluzione dei problemi** nella pagina **Scegli un'opzione**, quindi cliccare su **Ripristino immagine di fabbrica.**

Utilizzare SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery si avvia automaticamente quando il computer non avvia il sistema operativo anche dopo ripetuti tentativi. Se necessario, è possibile avviare manualmente SupportAssist OS Recovery. Per istruzioni su come avviare manualmente SupportAssist OS Recovery, vedere [Avvia manualmente SupportAssist OS Recovery](#).

Argomenti:

- [Pagina iniziale SupportAssist OS Recovery](#)
- [Interfaccia utente SupportAssist OS Recovery](#)
- [Configurazione delle impostazioni Internet](#)
- [Scansione hardware](#)
- [Riparazione del software](#)
- [Backup dei file](#)
- [Clonazione di un disco rigido](#)
- [Ripristino del computer](#)
- [Ripristinare i dati dopo aver ripristinato il computer allo stato di fabbrica](#)

Pagina iniziale SupportAssist OS Recovery

Nella home page di **SupportAssist OS Recovery** vengono visualizzate le seguenti opzioni:

- **Scansione hardware:** esegue test di diagnostica per rilevare problemi hardware.
- **Riparazione del software:** consente di risolvere i problemi senza dover eseguire un ripristino completo del sistema.
- **Backup di file/clonazione del disco:** consente di salvare una copia dei file personali su un dispositivo di storage esterno o di clonare il disco rigido su un nuovo disco.
- **Ripristino:** consente di ripristinare il sistema operativo allo stato originario o di eseguire l'aggiornamento alla versione più recente del sistema operativo.

Interfaccia utente SupportAssist OS Recovery

Se l'interfaccia utente di SupportAssist OS Recovery viene visualizzata per la prima volta, cliccare su **APPROVARE** di accettare l'informativa sulla privacy. Viene inoltre visualizzata una procedura dettagliata. Cliccare su **APRI GUIDA DETTAGLIATA** per ulteriori informazioni sulle varie opzioni disponibili nello strumento oppure cliccare su **SALTARE** per ignorare la procedura dettagliata.

L'intestazione del **SupportAssist OS Recovery** La pagina visualizza quanto segue:

- Stato della batteria
- Icona e stato di rete
- Lingua in cui viene visualizzata l'interfaccia utente. L'interfaccia utente di SupportAssist OS Recovery è disponibile in 28 lingue. Per modificare la lingua, selezionare la lingua desiderata dall'elenco di lingue.
- ******* tramite la quale è possibile accedere alle seguenti opzioni:
 - **About (Informazioni su):** elenca il modello e il codice di matricola del computer, la data di scadenza della garanzia e la versione di SupportAssist OS Recovery installata sul computer
 - **Guida:** fornisce informazioni di riferimento su SupportAssist OS Recovery.

Se si fa clic su **Guida** vengono visualizzate le seguenti informazioni:

- **Ripristino automatizzato:** a volte sono disponibili più opzioni di ripristino per consentire agli utenti di ripristinare il proprio PC. In **Ripristino automatico** il sistema seleziona automaticamente l'opzione di ripristino migliore e procede con la creazione del supporto di ripristino.

La modalità di ripristino automatico utilizza **SupportAssist OS Recovery** Come prima scelta per aiutare gli utenti a ripristinare rapidamente il sistema prima di selezionare qualsiasi altra opzione di ripristino. Consultare la sezione riportata di seguito per ulteriori dettagli su SupportAssist OS Recovery per comprendere meglio i vantaggi di questa applicazione.

- **Ripristino avanzato:** Advanced Recovery consente agli utenti di visualizzare tutte le opzioni di ripristino disponibili per il proprio PC in una tabella di confronto. Da questa tabella, gli utenti possono scegliere se scaricare i supporti del sistema operativo forniti con il sistema o utilizzare SupportAssist OS Recovery per reinstallare il sistema operativo.

Per ulteriori informazioni sui supporti del sistema operativo scaricato, fare riferimento alla sezione riportata di seguito.

- **Panoramica di SupportAssist OS Recovery:** In Dell sappiamo che le cose più importanti da fare sono la risoluzione dei problemi di sistema. Ecco perché abbiamo introdotto **SupportAssist OS Recovery** per aiutarti quando il tuo sistema non funziona correttamente.

SupportAssist OS Recovery è un potente ambiente di ripristino che consente di eseguire una diagnosi, correggere errori o ripristinare il sistema in caso di problemi. L'ambiente fornisce un'applicazione in stile tutto schermo per una facile interazione e guida l'utente attraverso la categoria di ripristino selezionata.

- **Analizza sistema:** Sappiamo che sei arrivato a Dell OS Recovery Tool per ripristinare il tuo sistema operativo. Si consiglia di utilizzare SupportAssist OS Recovery come guida durante il processo.

Innanzitutto, ti consigliamo di analizzare il tuo computer utilizzando uno dei seguenti strumenti per garantire che sia veramente necessario un ripristino del sistema operativo:

- **Diagnostica dei componenti hardware:** Lo strumento **Scansione hardware** consente di eseguire test diagnostici che identificano problemi hardware. Questo strumento esegue la scansione della batteria, dei cavi, del disco rigido, della ventola e della memoria per determinare eventuali problemi.
 - **Analisi del software:** Lo strumento **Ripara sistema** consente di diagnosticare e risolvere i problemi comuni che impediscono l'avvio del computer. Questo strumento controlla e ripara la tabella delle partizioni, i file di avvio e lo stato generale del sistema operativo Windows.
 - **Ripristina sistema:** SupportAssist OS Recovery offre diverse opzioni per ripristinare completamente e automaticamente il computer e ripristinare i dati nella posizione originale. Quando si esegue un ripristino completo del sistema operativo, sono disponibili le seguenti opzioni di ripristino:
 - **File di backup:** utilizzare il comando **Backup dei file** Opzione per eseguire il backup dei file personali prima di ripristinare il computer allo stato di fabbrica.
 - **Ripristino locale:** utilizzare il comando **Ripristino immagine locale** opzione per ripristinare il sistema operativo e le applicazioni predefinite allo stato in cui si trovavano quando il computer è uscito dalla fabbrica Dell. Questa opzione ripristina rapidamente i dati, ma potrebbe contenere versioni precedenti di driver, applicazioni e file del sistema operativo.
 - **Ripristino cloud:** utilizzare il comando **Ripristino dell'immagine cloud** Possibilità di ripristinare il sistema operativo tramite Internet e recuperare le applicazioni critiche necessarie per completare l'installazione. Questa opzione include anche un assistente che consente di aggiornare i driver di sistema e il software e di ripristinare i dati dopo l'installazione del sistema operativo.
 - **Supporti del sistema operativo scaricati:** Dell OS Recovery Tool consente di scaricare la versione del sistema operativo originariamente fornita con il PC. Lo strumento consente di creare un'unità USB avviabile per ripristinare il computer.
- Questa unità USB avviabile contiene solo i driver critici necessari per avviare il sistema e non supporta un'installazione completamente automatizzata. Dopo aver applicato l'immagine del sistema operativo, è necessario reinstallare manualmente i driver e le applicazioni per rendere il sistema completamente funzionante.

- **Ripristino Windows:** avvia l'ambiente di ripristino di Windows
- **Spegnimento,** spegne il computer
- **Riavvio:** riavvia il computer per avviare il sistema operativo

i **N.B.:** È possibile che venga visualizzato un **AGGIORNA** nell'interfaccia del **SupportAssist OS Recovery** Home page. Questa opzione viene visualizzata quando la versione di SupportAssist OS Recovery installata sul computer non è la più recente. Per eseguire l'aggiornamento alla versione più recente di SupportAssist OS Recovery, cliccare su **AGGIORNA**.

Configurazione delle impostazioni Internet

Per inviare un feedback a Dell e per ripristinare il PC è necessaria una connessione Internet attiva. La pagina **RETE** mostra una mappa visiva della rete e indica lo stato della connessione del PC sia alla rete locale sia a Internet. Dopo aver connesso il PC a Internet tramite l'interfaccia SupportAssist OS Recovery, SupportAssist OS Recovery salva le impostazioni della configurazione di rete per le connessioni future.

i **N.B.:** Self-Healing Image Recovery non è supportato sulle reti che richiedono un proxy.

Configurare la rete wireless

Prerequisiti

Il modem o il router wireless devono essere attivati e collocati vicino al computer per il rilevamento semplice.

Procedura

1. Cliccare sull'icona di rete sull'intestazione della home page di **SupportAssist OS Recovery**, quindi cliccare su **CAMBIA**. Viene visualizzata la pagina **RETE**.

2. Selezionare **Wireless**.



N.B.: Se il dispositivo non è in grado di rilevare un adattatore di rete wireless, viene visualizzato un messaggio di errore. Per risolvere il problema, verificare se l'adattatore di rete wireless è disattivato nelle impostazioni del computer.

Viene visualizzato un elenco di tutte le reti wireless disponibili.

3. Selezionare la rete wireless che si desidera configurare e connettere.

- Se si seleziona una rete protetta, inserire la chiave di protezione di rete corrispondente, quindi cliccare su **CONNETTI**.
- Se si seleziona una rete pubblica Wi-Fi, leggere i termini del servizio, quindi cliccare su **ACCETTA E CONNETTI**.
- Se si desidera connettersi a una rete Wi-Fi nascosta, selezionare **Aggiungi Wi-Fi**, inserire SSID e chiave di sicurezza di rete e cliccare su **CONNETTI**.



N.B.: Se si desidera che SupportAssist OS Recovery si connetta automaticamente alla rete wireless selezionata, selezionare la casella di controllo **Connetti automaticamente**.

La rete wireless selezionata viene configurata in SupportAssist OS Recovery e viene visualizzato lo stato **Connesso**.

4. Cliccare su **FATTO**.

Configurare la rete cablata

Prerequisiti

Il cavo di rete deve essere collegato al computer.

Procedura

1. Cliccare sull'icona di rete sull'intestazione della home page di **SupportAssist OS Recovery**, quindi cliccare su **CAMBIA**. Viene visualizzata la pagina **RETE**.

2. Selezionare **Cablata**.

SupportAssist OS Recovery visualizza automaticamente i dettagli **Indirizzo IP**, **Subnet mask**, **Router** e **Server DNS** della rete cablata.

3. Se si desidera configurare manualmente la rete, selezionare **Manuale** per **DHCP**, inserire i dettagli di **Indirizzo IP**, **Subnet mask**, **Router** e **Server DNS**, quindi cliccare su **APPLICA**.

La rete cablata è configurata in SupportAssist OS Recovery e viene visualizzato lo stato **Connesso**.

4. Cliccare su **FATTO**.

Configurare la rete proxy

Prerequisiti

- Il cavo di rete deve essere collegato al computer se si desidera connettersi a una rete proxy cablata.
- Se si desidera connettersi a una rete proxy senza fili, il modem o il router senza fili deve essere acceso e collocato vicino al computer per un facile rilevamento.

Informazioni su questa attività

È possibile configurare un proxy solo se necessario. Per dettagli specifici sul proxy, contattare l'amministratore.

Procedura

1. Cliccare sull'icona di rete nell'intestazione di **SupportAssist OS Recovery** Home page, quindi fare clic su **CHANGE**.

L'applicazione **NETWORK**.

2. Seleziona **Proxy**.
3. Inserire i dettagli come server proxy, numero di porta, nome utente e password nell'**Impostazioni proxy**, quindi fare clic su **CONNETTERSI**.
La rete proxy è configurata in SupportAssist OS Recovery e il **Connesso** viene visualizzato lo stato.
4. Cliccare su **FATTO**.

Scansione hardware

Prerequisiti

Il computer deve essere collegato a una presa di alimentazione.

Informazioni su questa attività

L'opzione **Scansione hardware** nella home page di **SupportAssist OS Recovery** consente di eseguire test di diagnostica per rilevare problemi hardware. Eseguire una scansione di batteria, cavo, disco rigido, tastiera, unità USB, ventola e memoria per rilevare eventuali problemi.

Procedura

1. Nella home page di **SupportAssist OS Recovery**, fare clic su **Scansione** nel riquadro **Scansione hardware**.
2. Fare clic su **AVVIA SCANSIONE**.
La scansione hardware inizia e viene visualizzato l'avanzamento.
 - Se non viene rilevato nessun problema hardware, viene visualizzato lo stato **Nessun problema rilevato**.
 - Se viene rilevato un problema hardware, viene visualizzata una pagina con i relativi dettagli. Fare clic sul link nella pagina per accedere al sito web di supporto Dell e seguire le istruzioni per inviare un ticket relativo al problema. È inoltre possibile eseguire la scansione del codice QR sul dispositivo mobile per richiedere supporto.
3. Fare clic su **OPERAZIONE COMPLETATA**.

Riparazione del software


Prerequisiti

Il computer deve essere collegato a una presa di alimentazione.

Informazioni su questa attività

L'opzione **Riparazione del software** nella home page di **SupportAssist OS Recovery** consente di diagnosticare e risolvere i problemi comuni che possono verificarsi prima che il computer avvii il sistema operativo. Verifica e risolve la tabella delle partizioni, i file di avvio e l'integrità del sistema operativo Windows.

Procedura

1. Nella home page di **SupportAssist OS Recovery**, fare clic su **Riparazione** nel riquadro **Riparazione del software**.
 **N.B.:** Se sul computer è abilitata la crittografia del software, viene richiesto di sbloccare il computer prima di avviare la procedura di riparazione.
Attenersi alla seguente procedura per sbloccare il computer:
 - a. Fare clic su **AVANTI** nella pagina in cui vengono visualizzate le istruzioni di sblocco del computer. Viene visualizzata la pagina di login dell'account Microsoft.
 - b. Immettere l'indirizzo e-mail o il numero di telefono di login dell'account Microsoft, quindi fare clic su **Avanti**.
 - c. Immettere la password dell'account Microsoft, quindi fare clic su **Accedi**.
 - d. Selezionare il numero di telefono dell'utente, immettere le ultime quattro cifre del numero di telefono, quindi fare clic su **Invia codice**. Un messaggio con un codice di verifica viene inviato al numero di telefono.
 - e. Immettere il codice di verifica nel campo **Codice**, quindi fare clic su **Verifica**. Vengono visualizzate le chiavi di ripristino di BitLocker associate all'account.
 - f. Fare clic con il pulsante destro del mouse e copiare o prendere nota della chiave di ripristino applicabile al dispositivo, quindi fare clic su **IMMETTI CHIAVE**.

- g. Fare clic con il pulsante destro del mouse e incollare la chiave di ripristino nel campo **Immetti chiave di ripristino BitLocker**, quindi fare clic su **SBLOCCA**.

Il computer si sblocca.

2. Fare clic su **AVVIA RIPARAZIONE**.

Viene avviata la procedura di riparazione e ne viene visualizzato l'avanzamento.

- 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 computer. Vedere [Ripristino del computer](#).

Backup dei file

Prerequisiti


- Il computer deve essere collegato a una presa di alimentazione.
- È necessario disporre di un dispositivo di storage esterno, come una scheda SD, un'unità USB o un'unità disco rigido USB per eseguire il backup dei file.

Informazioni su questa attività

È possibile eseguire il backup dei file personali prima di ripristinare il sistema operativo del computer. Se il computer non è in grado di avviare il sistema operativo, l'ambiente SupportAssist OS Recovery viene avviato automaticamente. Se si desidera avviare manualmente SupportAssist OS Recovery, consultare [Avviare manualmente SupportAssist OS Recovery](#).

Procedura

1. Nella home page di **SupportAssist OS Recovery** fare clic su **Avvio** nel riquadro **Backup di file/clonazione del disco**.

 **N.B.:** Se sul computer è abilitata la crittografia del software, viene richiesto di sbloccare il computer prima di avviare il backup dei file sul computer.

Attenersi alla seguente procedura per sbloccare il computer:


- a. Fare clic su **AVANTI** nella pagina in cui vengono visualizzate le istruzioni di sblocco del computer. Viene visualizzata la pagina di login dell'account Microsoft.
- b. Immettere l'indirizzo e-mail o il numero di telefono di login dell'account Microsoft, quindi fare clic su **Avanti**.
- c. Immettere la password dell'account Microsoft, quindi fare clic su **Accedi**.
- d. Selezionare il numero di telefono dell'utente, immettere le ultime quattro cifre del numero di telefono, quindi fare clic su **Invia codice**. Un messaggio con un codice di verifica viene inviato al numero di telefono.
- e. Immettere il codice di verifica nel campo **Codice**, quindi fare clic su **Verifica**. Vengono visualizzate le chiavi di ripristino di BitLocker associate all'account.
- f. Fare clic con il pulsante destro del mouse e copiare o prendere nota della chiave di ripristino applicabile al dispositivo, quindi fare clic su **IMMETTI CHIAVE**.
- g. Fare clic con il pulsante destro del mouse e incollare la chiave di ripristino nel campo **Immetti chiave di ripristino BitLocker**, quindi fare clic su **SBLOCCA**.

Il computer si sblocca.

2. Selezionare **Backup di file** e fare clic su **Avanti**.

3. Fare clic su **AVVIA BACKUP**.

I file e le cartelle sul computer in uso vengono analizzati e vengono visualizzati il numero e le dimensioni dei file delle librerie predefinite di Windows.

 **N.B.:** Il numero di file e le dimensioni dei file visualizzati potrebbero essere superiori rispetto a quelli dell'account utente: è dovuto al fatto che le librerie di Windows contengono i file di tutti gli account utente sul computer.

4. Esegui una delle seguenti procedure:

- Selezionare le cartelle di cui si desidera eseguire il backup, quindi fare clic su **AVANTI**.
- Per includere o escludere specifici file e cartelle dal backup, fare clic sul link **Impostazioni avanzate**. Viene visualizzata la pagina **Impostazioni avanzate**.
 - a. Per includere file o cartelle nel backup, selezionare la casella di controllo accanto a tali file o cartelle. Per escludere file o cartelle dal backup, deselezionare la casella di controllo accanto a tali file o cartelle.
 - b. Fare clic su **AVANTI**.

Viene visualizzato lo spazio libero necessario per eseguire il backup dei file selezionati. Viene richiesto di collegare o inserire un dispositivo di storage nel computer.

5. Collegare un dispositivo di storage esterno, come una scheda SD, un'unità USB o un disco rigido USB.

Vengono visualizzati lo spazio libero disponibile sul dispositivo di storage e lo spazio necessario per il backup dei file selezionati.

i **N.B.:** Se lo spazio libero disponibile sul dispositivo di storage è inferiore allo spazio libero necessario, viene visualizzato un messaggio di errore. Collegare un dispositivo di storage con più spazio di storage.

i **N.B.:** Se si collega un dispositivo di storage read-only, viene visualizzato un messaggio di errore. Collegare un dispositivo di storage con accesso in lettura e scrittura.

6. Fare clic su **AVANTI**.

Se si collegano più dispositivi di storage, selezionare il dispositivo in cui si desidera eseguire il backup dei file, quindi fare clic su **AVANTI**.

Risultati

Comincia il processo di backup che può richiedere diversi minuti per il completamento. Al termine della procedura di backup viene visualizzato un messaggio assieme all'elenco dei file di cui è stato eseguito il backup. Nel dispositivo di storage esterno viene creata una cartella **SupportAssist_Backups**. All'interno di questa cartella ne è contenuta un'altra che include la data e l'ora del backup nel proprio nome, ad esempio **Anno-Mese-Giorno_Ora.Minuto.Secondo**. Questa cartella contiene tutti i file di backup.

Dopo aver eseguito il backup dei file, è possibile reimpostare il sistema operativo sul computer. Per la procedura di ripristino del computer, consultare [Ripristino del computer](#).

Per la procedura di ripristino dei dati dopo avere ripristinato il computer, consultare il file **readme.html** disponibile nella cartella **SupportAssist_Backups** o consultare [Ripristinare i dati dopo aver ripristinato il computer allo stato di fabbrica](#).

i **N.B.:** Se non è stato possibile copiare alcuni file durante la procedura di backup, viene visualizzato un messaggio di errore con l'elenco dei file che non sono stati copiati.

Clonazione di un disco rigido

Prerequisiti

- Il computer deve essere collegato a una presa elettrica.
- È necessario disporre di un disco rigido preinstallato o di un dispositivo USB collegato al computer.

Informazioni su questa attività

SupportAssist consente di sostituire il disco rigido principale del computer con una copia del suo stato corrente mediante la creazione di un disco di origine. La copia include i file, il sistema operativo, le impostazioni delle applicazioni e le impostazioni di Windows.

i **N.B.:** La procedura di clonazione elimina tutti i dati di sistema e i file personali dall'unità di destinazione.

i **N.B.:** SupportAssist interrompe temporaneamente la crittografia BitLocker sul computer fino al completamento della clonazione del disco.

Procedura

1. Nella home page di **SupportAssist OS Recovery** fare clic su **Avvio** nel riquadro **Backup di file/clonazione del disco**.
2. Selezionare **Clonazione del disco** e fare clic su **Avanti**.
Viene visualizzata la pagina **Cosa stai clonando?** .
3. Selezionare una delle opzioni seguenti:


- **Disco rigido già installato:** SupportAssist seleziona automaticamente il disco rigido che esegue il sistema operativo come origine di clonazione e visualizza un elenco dei dischi rigidi disponibili nel computer che possono essere utilizzati come disco rigido di destinazione.
- **Disco rigido in un alloggiamento USB:** SupportAssist rileva automaticamente il disco rigido che esegue il sistema operativo come origine di clonazione e visualizza un elenco di dispositivi USB collegati al computer che possono essere utilizzati come disco rigido di destinazione.

Un alloggiamento USB è un dispositivo in cui un disco rigido è collegato al computer tramite un dispositivo esterno, ad esempio enclosure per unità USB, cavo adattatore per disco rigido USB, docking station del disco rigido e così via. È possibile collegare questi dispositivi al computer tramite le porte USB.


- **Dispositivo di storage USB:** SupportAssist rileva automaticamente il disco rigido che esegue il sistema operativo come origine di clonazione e visualizza un elenco di dispositivi USB collegati al computer che possono essere utilizzati come disco rigido di destinazione.

Un dispositivo di storage USB è un disco esterno disponibile in commercio che dispone di un disco rigido integrato in un'enclosure. Questi dispositivi sono comunemente noti come dischi rigidi USB esterni e possono essere collegati al computer tramite le porte USB.

4. Selezionare il disco rigido di destinazione o un dispositivo USB collegato e fare clic su **Avanti**.
5. Verificare l'origine di clonazione e il dispositivo di destinazione, quindi fare clic su **Avanti**.
La clonazione del disco è in corso. Al termine della clonazione, è necessario spegnere il computer per installare il disco appena clonato nello slot del disco rigido principale.

 **N.B.:** Se il computer si spegne mentre è in corso la clonazione del disco, è necessario riavviare la procedura.

6. Fare clic su **Continua** per spegnere il computer ed eseguire l'installazione.
7. Installare il nuovo disco rigido nello slot del disco rigido principale del computer, quindi avviare il computer.

 **N.B.:** È necessario avviare il computer dopo l'installazione, altrimenti il computer si avvia sul disco corrente senza sincronizzare il disco clonato.

Il computer si è avviato e viene visualizzata la pagina **Prosegui la procedura di clonazione**.

8. Fare clic su **Continua** per completare la procedura di clonazione e riavviare il computer.
Se si utilizza un dispositivo USB come destinazione, è necessario scollegarlo prima di avviare il completamento della procedura di clonazione.

Risultati


Il disco è stato clonato correttamente e il computer si riavvia per avviare il sistema operativo.

Ripristino del computer


Quando l'opzione **Riparazione di sistema** o **Software di riparazione** nell'ambiente SupportAssist OS Recovery non è in grado di riparare il computer, è possibile ripristinare il sistema operativo del computer. È possibile ripristinare il sistema operativo allo stato di fabbrica o installare la versione più recente del sistema operativo.


Nella home page di **SupportAssist OS Recovery**, fare clic su **Avvia ripristino** nel riquadro **Ripristino**. A seconda dello stato del computer, potrebbero essere disponibili le seguenti opzioni:

- **Ripristina le impostazioni di fabbrica:** scarica e installa il sistema operativo e il software allo stato originario al momento della spedizione del computer da Dell.
- **Ripristina e aggiorna:** scarica e installa il sistema operativo più recente sul computer assieme 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. Ripristinare il computer utilizzando Dell SupportAssist OS Recovery solo se non è possibile risolvere i problemi del sistema operativo tramite il ripristino di sistema di Windows.

 **N.B.:** Se il computer non è riparabile o SupportAssist OS Recovery non è in grado di rilevare il sistema operativo preinstallato sul computer, viene visualizzata soltanto l'opzione **Ripristina e aggiorna**.

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

 **N.B.:** Il ripristino del computer tramite l'opzione **Ripristina le impostazioni di fabbrica** potrebbe richiedere l'inserimento di chiavi di prodotto o di licenza del software come Microsoft Office 365 e altri software concessi in licenza.

Per ripristinare lo stato originario del computer, consultare [Ripristinare il computer allo stato di fabbrica](#).

Per ripristinare il computer mediante la creazione di una chiavetta USB tramite Dell OS Recovery Tool, consultare [Ripristino e aggiornamento del computer tramite Dell OS Recovery Tool](#).

Ripristinare il computer allo stato di fabbrica

Prerequisiti

Il computer deve essere collegato a una presa di alimentazione.

Informazioni su questa attività

È possibile utilizzare l'opzione **Ripristina impostazioni di fabbrica** per ripristinare il sistema operativo e le applicazioni predefinite allo stato in cui si trovavano quando il computer è stato spedito dalla fabbrica Dell.

Procedura

1. Nella home page di **SupportAssist OS Recovery**, cliccare su **AVVIA RIPRISTINO** nel riquadro **RIPRISTINO**.
Vengono visualizzate le opzioni di ripristino del sistema.
2. Selezionare **Ripristina impostazioni di fabbrica** e cliccare su **AVANTI**.
Viene visualizzata l'opzione che consente di eseguire il backup dei file.
 - Se si desidera eseguire il backup dei file, selezionare **Sì, eseguire backup dei file**, cliccare su **AVANTI** e seguire le istruzioni in [Backup dei file](#) per eseguire il backup dei file richiesti.
 - Se si è già creato un backup dei file o non si desidera eseguire il backup dei file, selezionare **No, non eseguire backup dei file** e cliccare su **AVANTI**.
3. Leggere il messaggio di avvertenza che viene visualizzato e cliccare su **SÌ, CONTINUA**.
4. Nella pagina **Conferma ripristino**, eseguire le operazioni riportate di seguito:
 - a. Se si desidera, dall'elenco **Seleziona motivo**, selezionare il motivo per cui si è scelto di ripristinare il computer.
 - b. Selezionare la casella di controllo **Sono a conoscenza che il ripristino eliminerà tutti i dati di sistema e i file personali** e cliccare su **AVANTI**.

Il processo di ripristino di fabbrica viene avviato e può richiedere diversi minuti.
5. Al termine del processo, cliccare su **RIAVVIA** per riavviare il computer.

Fasi successive

Reinstallare tutte le applicazioni (incluse le applicazioni di terze parti) che non erano installate originariamente sul computer. È possibile recuperare i propri file dopo aver ripristinato il computer allo stato di fabbrica. Vedere [Ripristinare i dati dopo aver ripristinato il computer allo stato di fabbrica](#).

Ripristinare i dati dopo aver ripristinato il computer allo stato di fabbrica

Prerequisiti

- Il computer deve essere collegato a una presa di alimentazione.
- È necessario avere a portata di mano il dispositivo di storage esterno in cui è stato eseguito il backup dei dati.
- È necessario poter accedere al sistema operativo.

Informazioni su questa attività

Dopo aver eseguito un ripristino del sistema operativo sul computer, effettuare quanto segue per ripristinare i dati:

i **N.B.:** Le istruzioni riportate di seguito sono valide se si desidera ripristinare i dati dopo il ripristino del computer allo stato di fabbrica. Se si sceglie di ripristinare il computer utilizzando l'opzione **Ripristina e aggiorna**, è possibile eseguire il ripristino dei file utilizzando SupportAssist Recovery Assistant. Vedere [Ripristinare i dati utilizzando SupportAssist Recovery Assistant](#).

Procedura

1. Collegare il dispositivo di storage esterno su cui si è creato un backup dei file.
2. Nella cartella **SupportAssist_Backups** sul dispositivo di storage esterno, cliccare due volte sul file **File_Restore.exe**.
Viene visualizzata l'applicazione di ripristino.
3. Cliccare su **Sfogliare** accanto a **Seleziona archivio**.
4. Passare alla cartella del dispositivo di storage esterno, quindi selezionare il file **archive.zip**.

Viene visualizzato il contenuto di **archive.zip**.

5. A seconda delle proprie esigenze, effettuare una delle operazioni riportate di seguito:
 - Per ripristinare tutti i file, cliccare su **Selezione tutto**.
 - Per ripristinare file specifici, scorrere l'elenco dei file e selezionare i file che si desidera ripristinare.
6. Cliccare su **Sfogli** accanto a **Selezione una destinazione**.
7. Passare alla cartella sull'unità locale in cui si desidera salvare i file e cliccare su **Estrai**.
Il processo di ripristino dei dati ha inizio e può richiedere diversi minuti.
8. Cliccare su **Chiudi**.

Ripristino e aggiornamento del computer tramite Dell OS Recovery Tool

È possibile ripristinare il computer e aggiornare il sistema operativo del computer alla versione più recente disponibile tramite l'opzione **Ripristina e aggiorna**. In questo modo il sistema operativo viene aggiornato a una versione più recente rispetto a quella preinstallata da Dell. Si consiglia di utilizzare questa opzione solo se il computer non è riparabile o se SupportAssist OS Recovery non è in grado di rilevare l'immagine di fabbrica sul computer.

i **N.B.:** La funzione di ripristino del computer tramite l'opzione **Ripristina e aggiorna** è supportata solo su determinati modelli di sistema Dell. Per l'elenco dei modelli di sistema in cui è supportata questa funzionalità, consultare la *Support Matrix di Dell SupportAssist OS Recovery* presente nella pagina di documentazione di [SupportAssist OS Recovery](#).

Prima di ripristinare il computer tramite l'opzione **Ripristina e aggiorna**, è necessario:

1. Scaricare e installare Dell OS Recovery Tool. Vedere [Scaricare e installare Dell OS Recovery Tool](#).
2. Creare una chiavetta USB per SupportAssist OS Recovery. Vedere [Creare la chiavetta USB SupportAssist OS Recovery](#).

Argomenti:

- [Scaricare e installare Dell OS Recovery Tool](#)
- [Creare la chiavetta USB SupportAssist OS Recovery](#)
- [Ripristinare il computer e aggiornare il sistema operativo](#)
- [SupportAssist Recovery Assistant](#)

Scaricare e installare Dell OS Recovery Tool

Prerequisiti

È necessario che il computer disponga di una connessione Internet attiva.

Informazioni su questa attività

È possibile scaricare e installare Dell OS Recovery Tool dal sito web del supporto Dell.

i **N.B.:** Scaricare e installare Dell OS Recovery Tool è necessario per eseguire il ripristino del computer utilizzando l'opzione **Ripristina e aggiorna**. È consigliabile eseguire il ripristino del computer utilizzando l'opzione **Ripristina e aggiorna** solo se il computer non può essere riparato in alcun modo e lo strumento SupportAssist OS Recovery non riesce a rilevare il sistema operativo installato in fabbrica sul computer.

Procedura

1. Visitare il sito <https://www.dell.com/support/osrecovery>.
2. Cliccare su **Scarica OS Recovery Tool**.
Viene scaricato il pacchetto di installazione Dell OS Recovery Tool.
3. Cliccare due volte sul pacchetto di installazione di Dell OS Recovery Tool e seguire le istruzioni per installare lo strumento.

Fasi successive

Una volta completata l'installazione, creare la chiavetta USB SupportAssist OS Recovery. Vedere [Creare la chiavetta USB SupportAssist OS Recovery](#).

Creare la chiavetta USB SupportAssist OS Recovery


Prerequisiti

- È necessario che Dell OS Recovery Tool sia installato sul computer. Vedere [Scaricare e installare Dell OS Recovery Tool](#).
- È necessario che il computer disponga di una connessione Internet attiva.
- È necessario disporre di un dispositivo di storage USB con almeno 16 GB di spazio libero.

 **ATTENZIONE: I dati sul dispositivo di storage USB vengono formattati ed eliminati quando si crea la chiavette di SupportAssist OS Recovery.**

Procedura

1. Collegare il dispositivo di storage USB al computer sui cui è installato Dell OS Recovery Tool.
2. Avviare **Dell OS Recovery Tool** e cliccare su **Guida introduttiva**.
3. Cliccare su **Avanti**.
Viene visualizzata la pagina **Avvia ripristino**.
4. A seconda del computer per cui si desidera ripristinare e aggiornare il sistema operativo, selezionare una delle opzioni indicate di seguito:
 - **Questo computer**: selezionare questa opzione se si desidera ripristinare e aggiornare il sistema operativo del computer su cui è stato installato Dell OS Recovery Tool.
 - **Altro computer**: selezionare questa opzione se si desidera ripristinare e aggiornare il sistema operativo di un computer diverso.
5. Se si seleziona **Altro computer**, inserire il codice di matricola dell'altro computer.
6. Cliccare su **Avanti**.
Viene visualizzata la pagina **Sistema operativo** con le opzioni per il download:
 - Una o più immagini del sistema operativo Windows disponibili per il computer di cui è stato inserito il codice di matricola
 - Strumento SupportAssist OS Recovery

 **N.B.:** Se SupportAssist OS Recovery non è disponibile per il codice di matricola, vengono visualizzati solo i link per scaricare l'immagine del sistema operativo Windows.
7. Cliccare su **Download** per scaricare lo strumento SupportAssist OS Recovery.
Viene scaricato lo strumento SupportAssist OS Recovery.
8. Cliccare su **Scarica** in modo che venga scaricata la versione dell'immagine del sistema operativo Windows desiderata.
Viene scaricata l'immagine del sistema operativo Windows.
9. Cliccare su **Avanti**.
Viene visualizzata la pagina **Unità USB**.
10. Nell'elenco **Unità USB**, selezionare l'unità USB appropriata, quindi cliccare su **Masterizza sistema operativo**.
Viene creata la chiavetta USB di SupportAssist OS Recovery.

Fasi successive

Dopo aver creato una chiavetta USB SupportAssist OS Recovery, è possibile ripristinare e aggiornare il sistema operativo del computer. Vedere [Ripristinare il computer e aggiornare il sistema operativo](#).

Ripristinare il computer e aggiornare il sistema operativo

Prerequisiti

- Il computer deve essere collegato a una presa di alimentazione.
- È necessario che il computer disponga di una connessione Internet attiva.
- È necessario aver creato una chiavetta USB di SupportAssist OS Recovery. Vedere [Creare la chiavetta USB SupportAssist OS Recovery](#).

 **N.B.:** La funzione per il ripristino del computer tramite l'opzione **Ripristina e aggiorna** è supportata solo su alcuni modelli di sistema Dell. Per l'elenco dei modelli di sistema in cui è supportata questa funzione, consultare *Dell SupportAssist OS Recovery Support Matrix* nella pagina della documentazione [SupportAssist OS Recovery](#).

Procedura

1. Collegare la chiavetta USB di SupportAssist OS Recovery al computer su cui si desidera ripristinare e aggiornare il sistema operativo.
2. Accendere il computer o riavviare il sistema.
3. Premere F12 per accedere al menu di avvio temporaneo.

i **N.B.:** Se si attende troppo a lungo e viene visualizzato il logo del sistema operativo, attendere fino alla visualizzazione del desktop di Windows, riavviare il computer e riprovare.

Vengono visualizzate le opzioni di avvio disponibili.

4. Utilizzare i tasti di direzione per passare al menu **Avvio**.
5. Selezionare l'unità USB su cui si è creata la chiavetta USB di SupportAssist OS Recovery. Il computer avvia l'unità USB e viene visualizzata la home page di **SupportAssist OS Recovery**.
6. Nella home page di **SupportAssist OS Recovery**, cliccare su **AVVIA RIPRISTINO** nel riquadro **RIPRISTINO**. Vengono visualizzate le opzioni di ripristino del sistema.

i **N.B.:**

- Se SupportAssist OS Recovery rileva il sistema operativo installato in fabbrica, sono abilitate entrambe le opzioni **Ripristina impostazioni di fabbrica** e **Ripristina e aggiorna**.
- Se SupportAssist OS Recovery non riesce a rilevare il sistema operativo installato in fabbrica, è abilitata solo l'opzione **Ripristina e aggiorna**.

7. Selezionare **Ripristina e aggiorna** e cliccare su **AVANTI**. Viene visualizzata l'opzione per trasferire le impostazioni e i dati.
 - Se si desidera trasferire le impostazioni e i dati al nuovo sistema operativo del computer, selezionare **Sì, fornisci l'accesso e trasferisci impostazioni e dati**, selezionare **Accetto i Termini di licenza del software Microsoft e il Contratto di licenza per l'utente finale di Dell**, quindi cliccare su **AVANTI**.
 - Se non si desidera trasferire le impostazioni e i dati, selezionare **No, non trasferire i dati** e cliccare su **AVANTI**. Se si seleziona questa opzione, ignorare il passaggio 8.
8. Se si seleziona l'opzione per trasferire le impostazioni e i dati, viene visualizzata un'opzione per selezionare l'account utente:
 - a. Dall'elenco degli account utente, selezionare gli account da cui si desidera trasferire le impostazioni e i dati.
 - b. Per impostare la stessa password per tutti gli account, selezionare l'opzione **Imposta un'unica password per tutti gli account** e immettere una password.
 - c. Se si desidera impostare password diverse per tutti gli account, deselezionare l'opzione **Imposta un'unica password per tutti gli account** e immettere le password per ciascun account.

i **N.B.:** per gli account utente Microsoft, non è necessaria alcuna password. Dopo il processo di reimpostazione, è possibile accedere con la password dell'account Microsoft. L'opzione di impostazione della password è disponibile solo per gli account utente locali. Se si salta il passaggio di impostazione della password, sarà possibile creare una nuova password dopo il completamento del processo di reimpostazione.
 - d. Per impostazione predefinita, vengono trasferite tutte le impostazioni e i dati per gli account selezionati che sono presenti nell'unità principale del computer. Per ignorare eventuali file o impostazioni che non si desidera trasferire, cliccare sul link **Opzioni di trasferimento avanzate** per personalizzare.

i **N.B.:** i dati esterni all'unità principale del computer non possono essere trasferiti durante questo processo. Se si dispone di più unità nel computer e si desidera eseguire un backup dei dati presenti in tali unità, è necessario farlo separatamente utilizzando un dispositivo di storage esterno. Seguire le istruzioni contenute nella sezione [Backup dei file](#) per eseguire il backup dei file richiesti.
 - e. Nella sezione **Opzioni di trasferimento**, espandere il nome dell'unità principale ed esaminare l'elenco dei file e delle impostazioni selezionati per il trasferimento. Per impostazione predefinita, viene selezionato tutto nell'unità principale. Deselezionare la casella di controllo per i file o le impostazioni di cui non si desidera eseguire il backup, quindi cliccare su **SALVA**.
 - f. Cliccare su **AVANTI**. Il processo di backup per le impostazioni e i dati si avvia e può richiedere diversi minuti per il completamento a seconda delle dimensioni dei dati. In alcuni casi, quando lo spazio sul disco rigido è molto limitato, inserire un'unità esterna quando viene richiesto di completare il processo di backup. Dopo aver completato il processo di backup, viene visualizzato un messaggio. Cliccare sul link **Visualizza elenco file di backup** per esaminare l'elenco dei file di cui è stato eseguito il backup durante questo processo.
 - g. Cliccare su **CONTINUA** e ignorare il passaggio 9.
9. Se si seleziona l'opzione per non trasferire i dati e le impostazioni, leggere il messaggio di avvertenza che viene visualizzato e cliccare su **Sì, CONTINUA**.
10. Nella pagina **Conferma ripristino**, eseguire le operazioni riportate di seguito:
 - a. Se si desidera, dall'elenco **Seleziona motivo**, selezionare il motivo per cui si è scelto di ripristinare il computer.

- b. Selezionare **Sono consapevole che la reimpostazione eliminerà tutti i dati di sistema e i file personali** oppure **degli account non selezionati dal disco rigido**, quindi cliccare su **AVANTI**.

Il processo di ripristino e aggiornamento viene avviato e può richiedere diversi minuti. Al termine del processo, viene visualizzata la **Guida al processo di ripristino** e viene richiesto di scollegare l'unità USB e riavviare il computer.

11. Rimuovere l'unità USB e cliccare su **RIAVVIA**.
Il computer viene riavviato.

Fasi successive

Dopo aver riavviato il computer in seguito al ripristino e all'aggiornamento, questo si riavvia per completare l'installazione del software.

SupportAssist OS Recovery installa le applicazioni e i driver necessari. Installerà anche SupportAssist Recovery Assistant che consente di ripristinare i dati dopo il ripristino del sistema operativo.

Dopo che SupportAssist OS Recovery installa le applicazioni necessarie, il computer si riavvia e appare la schermata Cortana. È possibile quindi terminare la normale procedura di configurazione.

Terminata la configurazione del sistema, viene lanciato **SupportAssist Recovery Assistant** che consente di installare tutti gli aggiornamenti del sistema richiesti e ripristinare i dati dalle unità esterne. Per ulteriori informazioni, vedere [SupportAssist Recovery Assistant](#).

SupportAssist Recovery Assistant consente inoltre di configurare alcune impostazioni aggiuntive di Windows, ad esempio una soluzione di cloud storage di Microsoft, l'accesso immediato con impronta digitale, il riconoscimento del volto o un PIN di sicurezza e così via.

SupportAssist Recovery Assistant

i **N.B.:** SupportAssist Recovery Assistant è disponibile solo su alcuni modelli di sistema Dell. Per l'elenco dei modelli di sistema in cui è disponibile SupportAssist Recovery Assistant, consultare [Dell SupportAssist OS Recovery Support Matrix](#) nella pagina della documentazione [SupportAssist OS Recovery](#).

SupportAssist Recovery Assistant viene avviato automaticamente quando si riavvia il computer dopo aver eseguito il ripristino del computer utilizzando l'opzione **Ripristina e aggiorna**. SupportAssist Recovery Assistant consente di:

- Scaricare e installare gli aggiornamenti disponibili per il sistema operativo Windows in uso sul computer.
- Installare gli aggiornamenti disponibili per il software fornito con il computer.
- Visualizzare le applicazioni e le funzioni disponibili sul computer.
- Ripristinare i file di sistema e le impostazioni da un backup.

All'avvio di SupportAssist Recovery Assistant, cliccare su **Avvia** e seguire le istruzioni per avviare l'aggiornamento di Windows e di Dell. Se per alcuni aggiornamenti del firmware o del BIOS è necessario riavviare il computer, si visualizzerà l'opzione **Riavvia ora**.

i **N.B.:** SupportAssist Recovery Assistant installa solo i driver essenziali per il funzionamento efficiente del computer. Se si desidera installare altri driver, ad esempio un driver per schede grafiche avanzate, è necessario installarli separatamente.

i **N.B.:** SupportAssist Recovery supporta il download simultaneo di più file, ma non mostra le informazioni sull'avanzamento del download.

Per ripristinare i dati utilizzando SupportAssist Recovery Assistant, vedere [Ripristinare i dati utilizzando SupportAssist Recovery Assistant](#).

Ripristinare i dati utilizzando SupportAssist Recovery Assistant

Prerequisiti

- Il computer deve essere collegato a una presa di alimentazione.
- Se non è stato eseguito il backup dei file sul disco rigido locale del computer, si consiglia di eseguire il backup dei dati in un dispositivo di storage esterno.
- È necessario riavviare il computer dopo aver eseguito un ripristino del computer utilizzando l'opzione **Ripristina e aggiorna** e dopo che SupportAssist Recovery Assistant ha completato l'aggiornamento dei driver Dell e altri aggiornamenti software.

i **N.B.:** Il ripristino dei dati utilizzando SupportAssist Recovery Assistant è supportato solo su alcuni modelli di sistema Dell. Per l'elenco dei modelli di sistema in cui è disponibile questa funzione, consultare [Dell SupportAssist OS Recovery Support Matrix](#) nella pagina della documentazione [SupportAssist OS Recovery](#).

Informazioni su questa attività

Dopo aver ripristinato il computer utilizzando l'opzione **Ripristina e aggiorna**, è possibile eseguire il ripristino dei dati dal dispositivo di storage esterno utilizzando SupportAssist Recovery Assistant.

Procedura

1. Cliccare su **Ripristina** o **Recupera altri file** in SupportAssist Recovery Assistant.
Viene visualizzata la pagina **Ripristina dati**.
2. Se è stato eseguito il backup dei dati su un dispositivo di storage esterno, collegare quest'ultimo al computer e seguire i passaggi rimanenti descritti in questa sezione. Se è stato eseguito il backup dei dati sul disco rigido locale del computer, ignorare i passaggi 3, 4 e 5.
3. Cliccare su **Sfoglia** accanto a **Seleziona archivio**.
4. Passare alla cartella del dispositivo esterno in cui è stato eseguito il backup dei file e delle cartelle, selezionare la cartella e cliccare su **OK**.
Viene visualizzato il contenuto della cartella selezionata.
5. A seconda delle proprie esigenze, effettuare una delle operazioni riportate di seguito:
 - Per ripristinare tutti i file, cliccare su **Seleziona tutto**.
 - Per ripristinare file specifici, scorrere l'elenco dei file e selezionare i file che si desidera ripristinare.
6. Cliccare su **Sfoglia** accanto a **Seleziona una destinazione**.
7. Passare alla cartella sull'unità locale in cui si desidera salvare i file, selezionare la cartella e cliccare su **OK**.
8. Cliccare su **Estrai**.
Il processo di ripristino dei dati ha inizio e può richiedere diversi minuti.
9. Cliccare su **Chiudi** per tornare alla home page di **SupportAssist Recovery Assistant** dopo aver completato il processo di ripristino.

Configurazione di SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery si avvia automaticamente quando il computer non riesce ad avviare il sistema operativo anche dopo ripetuti tentativi. A seconda delle proprie preferenze, è possibile configurare quanto segue per SupportAssist OS Recovery:

- Abilitare o disabilitare l'avvio automatico di SupportAssist OS Recovery.
- Impostare la soglia di errore per l'avvio automatico di SupportAssist OS Recovery.


Argomenti:

- [Abilitare o disabilitare l'avvio automatico di SupportAssist OS Recovery](#)
- [Impostare la soglia di errore per l'avvio automatico di SupportAssist OS Recovery](#)
- [Inviare un feedback a Dell](#)



Abilitare o disabilitare l'avvio automatico di SupportAssist OS Recovery

Informazioni su questa attività

Per impostazione predefinita, l'avvio automatico di SupportAssist OS Recovery è abilitato. Se necessario, è possibile disabilitare l'avvio automatico di SupportAssist OS Recovery.

 **N.B.:** si consiglia di non disabilitare l'avvio automatico di SupportAssist OS Recovery in modo da ottenere una migliore assistenza in caso di guasto del sistema operativo.

Procedura

1. Accendere il computer o riavviare il sistema.
2. Premere F2 per accedere alla **Configurazione del sistema**.
 **N.B.:** Se si attende troppo a lungo e viene visualizzato il logo del sistema operativo, attendere fino alla visualizzazione del desktop di Windows, riavviare il computer e riprovare.
3. Nel riquadro di sinistra, espandere **SupportAssist System Resolution**, quindi selezionare **SupportAssist OS Recovery**.
4. Nel riquadro di destra, selezionare o deselezionare la casella di controllo **SupportAssist OS Recovery** per abilitare o disabilitare l'avvio automatico di SupportAssist OS Recovery.
5. Premere **F10** per salvare le modifiche e uscire.
 **N.B.:** Le opzioni BIOS possono variare leggermente a seconda del modello del sistema.

È anche possibile avviare SupportAssist OS Recovery manualmente. Vedere [Avviare manualmente SupportAssist OS Recovery](#).


Impostare la soglia di errore per l'avvio automatico di SupportAssist OS Recovery

Informazioni su questa attività

Per impostazione predefinita, il computer avvia automaticamente SupportAssist OS Recovery se non riesce ad avviare il sistema operativo due volte consecutive. Se necessario, è possibile configurare la soglia di errore per l'avvio automatico di SupportAssist OS Recovery.

Procedura

1. Accendere il computer o riavviare il sistema.
2. Premere F2 per accedere alla **Configurazione del sistema**.

 **N.B.:** Se si attende troppo a lungo e viene visualizzato il logo del sistema operativo, attendere fino alla visualizzazione del desktop di Windows, riavviare il computer e riprovare.

3. Nel riquadro di sinistra, espandere **SupportAssist System Resolution**, quindi selezionare **Soglia di ripristino automatico sistema operativo**.
4. Nel riquadro di destra, effettuare una delle opzioni seguenti:
 - **OFF:** disabilita l'avvio automatico di SupportAssist System Resolution e SupportAssist OS Recovery
 - **1:** avvia automaticamente SupportAssist OS Recovery dopo un singolo guasto
 - **2:** avvia automaticamente SupportAssist OS Recovery dopo due guasti
 - **3:** avvia automaticamente SupportAssist OS Recovery dopo tre o più guasti
5. Premere **F10** per salvare le modifiche e uscire.

Risultati


La soglia di guasto per l'avvio automatico di SupportAssist OS Recovery è impostata. In base all'opzione selezionata, SupportAssist OS Recovery si avvia automaticamente se il computer non è in grado di avviare il sistema operativo. Se è stata selezionata l'opzione **OFF**, SupportAssist OS Recovery non si avvierà automaticamente. In tal caso, è possibile avviarlo manualmente, vedere [Avviare manualmente SupportAssist OS Recovery](#).

Inviare un feedback a Dell

L'opzione **FORNISCI UN FEEDBACK** consente di fornire un feedback a Dell per quanto riguarda l'ambiente SupportAssist OS Recovery. Il feedback è riservato e aiuta Dell ad apportare miglioramenti al prodotto. È possibile fornire un feedback a Dell dopo aver eseguito un'attività nell'ambiente SupportAssist OS Recovery.

Prerequisiti

È necessario aver configurato le impostazioni Internet nell'ambiente SupportAssist OS Recovery. Per istruzioni sulla configurazione delle impostazioni Internet, vedere [Configurare le impostazioni Internet](#).

 **N.B.:** L'opzione **FORNISCI UN FEEDBACK** non consente di inviare un feedback a un agente del supporto tecnico di Dell. Per problemi che richiedono l'assistenza immediata per hardware e software, contattare il supporto tecnico di Dell.

Procedura

1. Cliccare sull'opzione **FORNISCI UN FEEDBACK** visualizzata nello strumento SupportAssist OS Recovery dopo aver terminato l'esecuzione di un'attività.
Viene visualizzata una pagina di feedback con tre domande.
2. Per la domanda 1, dall'elenco **Suggerimenti**, selezionare la categoria di feedback aggiuntivo che si desidera fornire e inserire il feedback nel campo appropriato.
3. Per le domande 2 e 3, selezionare l'opzione più appropriata.
4. Cliccare su **INVIA**.

Panoramica di BIOSConnect

BIOSConnect è un framework di preavvio che consente al PC di essere connesso a Dell Technologies tramite Internet.

Quando il sistema non è in grado di avviare il sistema operativo dopo vari tentativi, BIOSConnect scarica SupportAssist OS Recovery e avvia il ripristino del sistema operativo.

BIOSConnect potrebbe essere disponibile sul PC in una delle seguenti configurazioni:

- **Attached BIOSConnect:** la maggior parte dei componenti software BIOSConnect si trova sulla partizione di servizio del disco rigido. La formattazione del disco rigido comporta la perdita delle funzionalità BIOSConnect.
- **Hybrid BIOSConnect:** la maggior parte dei componenti software BIOSConnect si trova nel firmware, a eccezione dello stack di driver wireless. La formattazione del disco rigido influisce sulle funzionalità di BIOSConnect. BIOSConnect può avviare SupportAssist OS Recovery solo se il PC è collegato a Internet tramite una connessione Internet cablata.
- **Embedded BIOSConnect:** tutti i componenti software BIOSConnect si trovano sul firmware, incluso lo stack di driver wireless supportato. La perdita o il danneggiamento della partizione del disco rigido non influisce sulle funzionalità wireless di BIOSConnect.

i **N.B.:** BIOSConnect è disponibile solo su determinati modelli di sistema Dell. La configurazione di BIOSConnect supportata sul PC dipende dal modello del PC e dalla versione di SupportAssist OS Recovery installata. Per l'elenco dei modelli di sistema in cui è supportata la funzionalità BIOSConnect, consultare la *Support Matrix di Dell SupportAssist OS Recovery* presente nella pagina di documentazione di [SupportAssist OS Recovery](#).

A seconda del tipo di connessione Internet disponibile, potrebbe verificarsi una delle seguenti azioni:

- **Connessione Internet cablata:** viene avviato automaticamente il download dell'immagine di SupportAssist OS Recovery.
- **Connessione Internet wireless:** BIOSConnect esegue la scansione di reti wireless e visualizza l'elenco delle reti disponibili. È inoltre possibile connettersi a reti wireless nascoste. Dopo aver stabilito la connessione, viene avviato automaticamente il download dell'immagine di SupportAssist OS Recovery.

Argomenti:

- [Avvio di SupportAssist OS Recovery tramite BIOSConnect](#)
- [Connettersi a reti wireless](#)
- [Abilitare o disabilitare BIOSConnect](#)
- [Codici degli errori BIOSConnect](#)

Avvio di SupportAssist OS Recovery tramite BIOSConnect

Prerequisiti

- Il PC deve essere collegato a una presa elettrica.
- Il PC deve essere connesso a Internet.

Informazioni su questa attività

Quando il sistema non è in grado di avviare il sistema operativo, BIOSConnect scarica SupportAssist OS Recovery da Dell Technologies per ripristinare il sistema operativo.

Procedura

1. Accendere o riavviare il PC.
2. Premere F12 per accedere al menu di avvio temporaneo.

i **N.B.:** Se si attende troppo a lungo e viene visualizzato il logo del sistema operativo, continuare ad attendere fino alla visualizzazione del desktop di Windows, quindi riavviare il PC e riprovare.

Vengono visualizzate le opzioni di avvio disponibili.

3. Selezionare l'opzione **SupportAssist OS Recovery** dal menu di avvio, quindi premere Invio.
Viene visualizzata la pagina **Download immagine di SupportAssist OS Recovery**.
4. Connettersi a qualsiasi rete wireless o cablata disponibile. Per istruzioni su come connettersi alle reti wireless, consultare [Connettersi a reti wireless](#).
5. Fare clic su **Avvia ripristino**.
Inizia il download che può richiedere diversi minuti per il completamento.

Risultati

Al termine del download, viene visualizzata la home page di **SupportAssist OS Recovery**. Vedere [Utilizzare SupportAssist OS Recovery](#).

Se l'interfaccia utente di SupportAssist OS Recovery viene visualizzata per la prima volta, fare clic su **APPROVA** per accettare l'informativa sulla privacy. Viene inoltre visualizzata un'opzione di procedura dettagliata. Fare clic su **AVVIA PROCEDURA DETTAGLIATA** per ulteriori informazioni sulle varie opzioni disponibili dello strumento oppure fare clic su **IGNORA** per ignorare la procedura dettagliata.

Connettersi a reti wireless

Prerequisiti

Il modem o il router wireless devono essere attivati e collocati vicino al computer per il rilevamento semplice.

Procedura


1. Dall'elenco delle reti wireless disponibili, selezionare una rete wireless. Se si desidera connettersi a una rete wireless nascosta non presente nell'elenco, cliccare su **Aggiungi Wi-Fi**.
2. A seconda del tipo di rete wireless, eseguire una delle operazioni riportate di seguito:
 - Per una rete wireless protetta, inserire la password e cliccare su **Connetti**.
 - Per una rete wireless non protetta, cliccare su **Connetti**.
 - Per una rete wireless nascosta, inserire il nome della rete o SSID, selezionare un metodo di autenticazione, inserire la password, quindi cliccare su **Connetti**.

Abilitare o disabilitare BIOSConnect

Informazioni su questa attività


Per impostazione predefinita, sul computer è abilitato BIOSConnect. Se necessario, è possibile disabilitare BIOSConnect in base alle proprie preferenze.

Procedura

1. Accendere il computer o riavviare il sistema.
2. Premere F2 per accedere alla **Configurazione del sistema**.
 **N.B.:** Se si attende troppo a lungo e viene visualizzato il logo del sistema operativo, attendere fino alla visualizzazione del desktop di Windows, riavviare il computer e riprovare.
3. Nel riquadro di sinistra, cliccare su **SupportAssist**.
4. Nel riquadro di destra, cliccare su **BIOSConnect**.
5. Selezionare o deselezionare la casella di controllo **Abilita BIOSConnect**, per abilitarlo o non.
6. Premere **F10** per salvare le modifiche e uscire.

Codici degli errori BIOSConnect

La seguente tabella elenca gli errori che possono verificarsi quando si utilizza BIOSConnect:

Messaggio di errore	Soluzione alternativa
Errore di download di BIOSConnect	<ul style="list-style-type: none"> ● Verificare che la potenza del segnale wireless sia almeno del 75%. ● Utilizzare un test di velocità Internet per determinare la velocità della rete. La larghezza di banda di rete ottimale è 50 Mbps. ● Scaricare BIOSConnect utilizzando una rete stabile o una rete cablata. <p> N.B.: BIOSConnect non supporta Wi-Fi a 6 GHz, Wi-Fi a 7 GHz o WPA3.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Accertarsi di configurare il firewall o il proxy sulle porte 80 e 443 per consentire la comunicazione alle seguenti destinazioni: <ul style="list-style-type: none"> ○ apigtwb2cnp.us.dell.com ○ apigtwb2c.us.dell.com ○ fta.dell.com ○ ftasit.dell.com ○ www.dell.com ○ i.dell.com ○ ome.apis.dell.com ○ tm-sdk.platinumai.net ○ qa-external-tm.plawebsvc01.net ○ downloads.dell.com ○ www.msftconnecttest.com ● Riprovare o avviare BIOSConnect su una rete diversa, se disponibile.
Impossibile trovare l'indirizzo IP	Controllare le impostazioni del router e collegarsi a un altro punto di accesso senza fili.
Impossibile accedere alla rete	Controllare le impostazioni e la password del router. Provare a connettersi nuovamente alla rete utilizzando credenziali valide.
Nessuna connettività Internet	<ul style="list-style-type: none"> ● Se si utilizza una connessione senza fili, controllare il router, verificare le impostazioni Internet e tentare di riconnettersi alla rete. ● Se si utilizza una connessione cablata, controllare le impostazioni del router e avviare nuovamente BIOSConnect.
Tipo di immagine SupportAssist OS Recovery non supportato	I dati di sistema potrebbero non essere configurati. Contattare il supporto tecnico Dell.
Service OS Recovery non supportato	Il dispositivo non supporta Service OS Recovery. Contattare il supporto tecnico Dell.

Risoluzione dei problemi di SupportAssist OS Recovery

Argomenti:


- Risolvere gli errori all'avvio di OS Recovery
- Risolvere gli errori del backup dei file
- Risolvere i problemi di connessione Wi-Fi
- Eseguire un test di diagnostica per problemi relativi all'hardware

Risolvere gli errori all'avvio di OS Recovery

Non è possibile accedere a SupportAssist OS Recovery quando l'opzione **SupportAssist System Resolution** è disabilitata nel BIOS di sistema.

Procedura

1. Riavviare il sistema.
2. Premere il tasto F2 fino a quando non viene visualizzato il messaggio **Preparazione della configurazione in corso**.

 **N.B.:** Se si attende troppo a lungo e viene visualizzato il logo del sistema operativo, attendere fino alla visualizzazione del desktop di Windows, riavviare il computer e riprovare.

Vengono visualizzate le opzioni di avvio disponibili.

3. Nella sezione **BIOS**, espandere **SupportAssist System Resolution**.
4. Verificare che:
 - La **soglia OS Recovery automatica** non sia impostata su **OFF** e abbia un valore selezionato di 1, 2 o 3.
 - L'opzione **SupportAssist OS Recovery** sia selezionata.

Risolvere gli errori del backup dei file

Una volta completato il backup, vengono elencati gli errori dei file. Quando si esegue il backup di file di dimensioni superiori ai 4 GB, i file vengono inviati a un'unità formattata con file system FAT32. Prima di eseguire il backup dei file di dimensioni superiori a 4 GB, eseguire la formattazione dell'unità di backup utilizzando un altro computer per utilizzare il formato exFAT o NTFS. È anche possibile utilizzare un'altra unità formattata in exFAT o NTFS. Gli errori di backup possono verificarsi anche quando alcuni settori del disco rigido utilizzato per il backup sono danneggiati.


Procedura

1. Andare alla home page di **SupportAssist OS Recovery**, quindi cliccare su **AVVIA BACKUP** nel riquadro **BACKUP DI FILE**.
2. Cliccare su **AVVIA BACKUP**.
3. Cliccare sul link **Impostazioni avanzate** e selezionare i file che contenevano errori.
4. Selezionare il dispositivo di storage di destinazione per il backup dei file selezionati e cliccare su **AVANTI** per avviare il processo di backup.
5. Se si verifica nuovamente l'errore, eseguire il [test di diagnostica](#).

Risolvere i problemi di connessione Wi-Fi

Quando si seleziona la casella di controllo **Connetti automaticamente** durante la configurazione di una rete Wi-Fi, SupportAssist OS Recovery salva le impostazioni di configurazione di rete per le connessioni future. A volte, dopo aver deselezionato la casella di controllo **Connetti automaticamente**, SupportAssist OS Recovery si connette ancora alla rete Wi-Fi salvata. Per risolvere tali errori, è possibile ripristinare le impostazioni BIOS sui valori predefiniti.


Procedura

1. Accedere alla home page di **SupportAssist OS Recovery**.
2. Cliccare sull' "" nell'intestazione della home page di **SupportAssist OS Recovery** e, quindi, cliccare su **Riavvia**.
3. Premere il tasto F12 fino a quando non viene visualizzato il menu di avvio temporaneo.
 **N.B.:** Se si attende troppo a lungo e viene visualizzato il logo del sistema operativo, attendere fino alla visualizzazione del desktop di Windows, riavviare il computer e riprovare.
4. Dal menu di avvio temporaneo, selezionare **Impostazione BIOS**, quindi premere Invio.
5. Selezionare **Wireless**, quindi cliccare su **Ripristina impostazioni**.
Viene visualizzata la finestra **Ripristina impostazioni**.
6. Selezionare **Impostazioni predefinite BIOS**, quindi cliccare su **OK**.
7. Cliccare su **Esci**.

Eeguire un test di diagnostica per problemi relativi all'hardware

L'opzione **SCANSIONE HARDWARE** in SupportAssist OS Recovery consente di diagnosticare i problemi hardware relativi a batteria, cavo, disco rigido, tastiera, unità USB, ventola e memoria del computer. Tuttavia, SupportAssist OS Recovery potrebbe non essere in grado di rilevare problemi di hardware in alcune situazioni. Si consiglia di utilizzare la diagnostica ePSA (Enhanced Pre-Boot System Assessment) Dell per rilevare tali problemi di hardware.

Procedura

1. Accedere alla home page di **SupportAssist OS Recovery**. Vedere [Avviare manualmente SupportAssist OS Recovery](#).
2. Cliccare sull' "" nell'intestazione della home page di **SupportAssist OS Recovery** e, quindi, cliccare su **Riavvia**.
3. Premere il tasto F12 fino a quando non viene visualizzato il menu di avvio temporaneo.
 **N.B.:** Se si attende troppo a lungo e viene visualizzato il logo del sistema operativo, attendere fino alla visualizzazione del desktop di Windows, riavviare il computer e riprovare.
4. Dal menu di avvio temporaneo, selezionare **Diagnostica**, quindi premere Invio.
Il test di diagnostica viene avviato.

Domande frequenti

1. La formattazione del disco rigido del computer influisce sulla partizione di SupportAssist OS Recovery?

La partizione di SupportAssist OS Recovery viene eliminata quando si formatta il disco rigido del computer utilizzando un supporto standard del sistema operativo o un'unità USB. Una volta eliminata la partizione, è possibile reimpostare il sistema operativo assieme allo strumento SupportAssist OS Recovery utilizzando l'opzione **Ripristina e aggiorna**. Per ulteriori informazioni, vedere [Ripristino e aggiornamento del computer tramite Dell OS Recovery Tool](#).

Se il computer supporta la funzione BIOSConnect, è possibile reinstallare il sistema operativo assieme allo strumento SupportAssist OS Recovery utilizzando BIOSConnect. Per ulteriori informazioni, vedere [Panoramica di BIOSConnect](#).

2. Quanto spazio occupa SupportAssist OS Recovery sul disco rigido?

SupportAssist OS Recovery occupa circa 900 MB di spazio su disco rigido.

3. SupportAssist OS Recovery è disponibile solo per un piano di servizio specifico?

No, SupportAssist OS Recovery è disponibile per tutti i piani di servizio.

4. Il mio computer è fuori garanzia. È ancora possibile utilizzare SupportAssist OS Recovery?

Se il computer è fuori garanzia, è comunque possibile utilizzare SupportAssist OS Recovery. Tuttavia, se si riscontrano problemi, è necessario acquistare un contratto di supporto per singolo incidente per ricevere il supporto tecnico Dell.

5. Quali sono i sistemi operativi supportati da SupportAssist OS Recovery?

SupportAssist OS Recovery supporta i sistemi operativi Microsoft Windows 10 e Microsoft Windows 11.

6. Quali formati di storage sono supportati per il backup dei file utilizzando SupportAssist OS Recovery?

SupportAssist OS Recovery supporta unità USB, dischi rigidi USB e schede SD.

7. Cosa devo fare quando SupportAssist OS Recovery non si avvia automaticamente?

SupportAssist OS Recovery potrebbe non avviarsi automaticamente a causa dei seguenti motivi:

- L'opzione di avvio automatico di SupportAssist OS Recovery potrebbe essere disabilitata nel BIOS: per abilitare l'avvio automatico di SupportAssist OS Recovery nel BIOS, consultare [Configurazione di SupportAssist OS Recovery](#).
- Potrebbero mancare i file di avvio nella partizione di avvio: è possibile reimpostare il sistema operativo assieme allo strumento SupportAssist OS Recovery utilizzando l'opzione **Ripristina e aggiorna**. Per ulteriori informazioni, vedere [Ripristino e aggiornamento del computer tramite Dell OS Recovery Tool](#). Se il computer supporta la funzione BIOSConnect, è possibile reinstallare il sistema operativo assieme allo strumento SupportAssist OS Recovery utilizzando BIOSConnect. Per ulteriori informazioni, vedere [Panoramica di BIOSConnect](#).
- Il sistema operativo di servizio potrebbe non essere presente nell'unità locale in seguito a una possibile formattazione dell'unità di sistema: è possibile reimpostare il sistema operativo assieme allo strumento SupportAssist OS Recovery utilizzando l'opzione **Ripristina e aggiorna**. Per ulteriori informazioni, vedere [Ripristino e aggiornamento del computer tramite Dell OS Recovery Tool](#). Se il computer supporta la funzione BIOSConnect, è possibile reinstallare il sistema operativo assieme allo strumento SupportAssist OS Recovery utilizzando BIOSConnect. Per ulteriori informazioni, vedere [Panoramica di BIOSConnect](#).

8. La clonazione del disco rigido funziona sui computer dotati di BitLocker?

No, la crittografia BitLocker deve essere disabilitata per la clonazione del disco. Tuttavia, SupportAssist interrompe temporaneamente la crittografia BitLocker sul computer fino al completamento della clonazione del disco.

9. Applicazioni come Microsoft Office, Adobe e così via, devono essere riattivate dopo la clonazione del disco?

La riattivazione dipende dalle metriche richieste dalle applicazioni, come CPU, indirizzo MAC e così via.

10. Se il disco rigido principale dispone di più partizioni, vengono clonate tutte durante la clonazione del disco?

Sì, tutte le partizioni vengono clonate durante la clonazione del disco.

11. Durante la clonazione del disco, in che modo vengono gestite le suddivisioni delle partizioni quando il dispositivo di destinazione ha capacità o dimensioni diverse?

Le partizioni del sistema operativo e dei dati vengono ridimensionate in maniera proporzionale. Le partizioni di sistema come UEFI, GTP, Reserved e così via rimangono delle stesse dimensioni.

12. UnDurante la clonazione rileviamo un problema di connessione I/O messaggio viene visualizzato durante la clonazione del disco. Quale potrebbe essere il motivo?

IlDurante la clonazione rileviamo un problema di connessione I/O messaggio viene visualizzato quando non si stabilisce una connessione corretta con il dispositivo di destinazione o l'origine disco principale. Eseguire una delle seguenti procedure:

- Ricollegare il disco rigido di destinazione o il dispositivo USB e riprovare la procedura di clonazione.
- Spegnerne il computer, ricollegare l'origine disco principale, quindi riprovare la procedura di clonazione.

13. UnLa clonazione non è possibile oppureErrore imprevisto, riprovare messaggio viene visualizzato durante la clonazione del disco. Quale potrebbe essere il motivo?

UnLa clonazione non è possibile oppureErrore imprevisto, riprovare messaggio compare quando viene rilevato un problema di caricamento dei dischi o di clonazione dei componenti. È possibile riprovare la procedura di clonazione. Se il problema persiste, contattare il supporto tecnico di Dell Technologies per ricevere assistenza.

Prodotti correlati Dell

La tabella seguente illustra la differenza tra SupportAssist OS Recovery e altri prodotti correlati Dell:

Tabella 1. Prodotti correlati Dell

Dell SupportAssist OS Recovery	Dell SupportAssist per PC per uso domestico/Dell SupportAssist per PC aziendali
<p>Dell SupportAssist OS Recovery fornisce un ambiente di ripristino che si compone di strumenti per diagnosticare e risolvere i problemi che possono verificarsi prima che il sistema avvii il sistema operativo. Quando il computer non è in grado di avviare il sistema operativo anche dopo ripetuti tentativi, SupportAssist OS Recovery si avvia automaticamente. L'ambiente di ripristino consente di diagnosticare i problemi di hardware, riparare il computer, eseguire il backup dei file o ripristinare il computer allo stato di fabbrica.</p>	<p>Dell SupportAssist per PC automatizza il supporto da parte di Dell grazie all'individuazione proattiva e previdente dei problemi relativi a software e hardware nel computer. SupportAssist risolve i problemi relativi alle prestazioni di sistema e alla stabilizzazione, impedisce minacce per la sicurezza, monitora e rileva errori hardware e automatizza il processo di coinvolgimento con il supporto tecnico Dell.</p>